



Prot. 01 20  
15/01/2020

**Carta dei Servizi**  
**Residenza Sanitaria Disabili**  
**con esiti da Gravi Cerebrolesioni Acquisite**  
**RSD per GCA**  
**Serina - Località Valpiana - Via Europa 20**

*Unità d'offerta "Residenza Sanitaria Assistenziale per persone con disabilità" in attuazione dell'articolo 12 della Legge Regione Lombardia 11 luglio 1997 art. 31*

*Accreditamento dgr 3676 del 2/7/2012 Regione Lombardia – R.S.D "G.C.A." Serina (BG)*



## Sommario

<b>CARTA DEI SERVIZI</b> .....	<b>2</b>
<b>SEZIONE I</b> .....	<b>3</b>
<b>RESIDENZA SANITARIA DISABILI DI SERINA</b> .....	<b>3</b>
<b>INFORMAZIONI UTILI</b> .....	<b>3</b>
<b>INFORMAZIONI</b> .....	<b>4</b>
<b>LA COOPERATIVA PROGETTAZIONE</b> .....	<b>4</b>
<b>LE POLITICHE AZIENDALI</b> .....	<b>4</b>
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b> .....	<b>4</b>
<b>SEZIONE II</b> .....	<b>5</b>
<b>DESTINATARI E UTENTI</b> .....	<b>5</b>
<b>LA STRUTTURA</b> .....	<b>5</b>
<b>RSD PER PIANI</b> .....	<b>6</b>
<b>PASTI</b> .....	<b>6</b>
<b>SUPPORTI E COLLABORAZIONI</b> .....	<b>6</b>
<b>LE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE</b> .....	<b>6</b>
<b>LE ATTIVITA' RIABILITATIVE E DI MANTENIMENTO</b> .....	<b>7</b>
<b>SEZIONE III</b> .....	<b>8</b>
<b>ALTRI SERVIZI</b> .....	<b>8</b>
<b>MODALITÀ DI ACCESSO</b> .....	<b>9</b>
<b>MODALITÀ DI DIMISSIONE</b> .....	<b>9</b>
<b>L'EQUIPE</b> .....	<b>9</b>
<b>FORMAZIONE</b> .....	<b>10</b>
<b>ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health, OMS 2001)</b> .....	<b>10</b>
<b>FASCICOLO SOCIO SANITARIO INDIVIDUALIZZATO</b> .....	<b>10</b>
<b>GIORNATA TIPO</b> .....	<b>11</b>
<b>COSTI</b> .....	<b>12</b>

## CARTA DEI SERVIZI

RSD per GCA di Serina - Ultimo aggiornamento del 15 gennaio 2020.

**SEZIONE I** Presentazione RSD di Serina, struttura specialistica per disabili a disabilità acquisita e con esiti da Gravi Cerebrolesioni Acquisite (GCA), informazioni per pazienti e famiglie, principi fondamentali, diritti e garanzie di informazione, come raggiungere la struttura, indirizzi e-mail e numeri telefonici utili, origini e storia, altri servizi per la cerebrolesione, organizzazione generale della Cooperativa, organi direttivi e collaborazione e rete, obiettivi di miglioramento.

**SEZIONE II** Destinatari dei servizi ed utenti, la struttura, RSD per piani, supporti e collaborazioni, tipologia ricoveri e prestazioni, attività riabilitative.

**SEZIONE III** Altri servizi, modalità di accesso e di dimissione.

**SEZIONE IV** L'equipe riabilitativa, giornata tipo, organigramma, altre informazioni, costi e rette.

## SEZIONE I

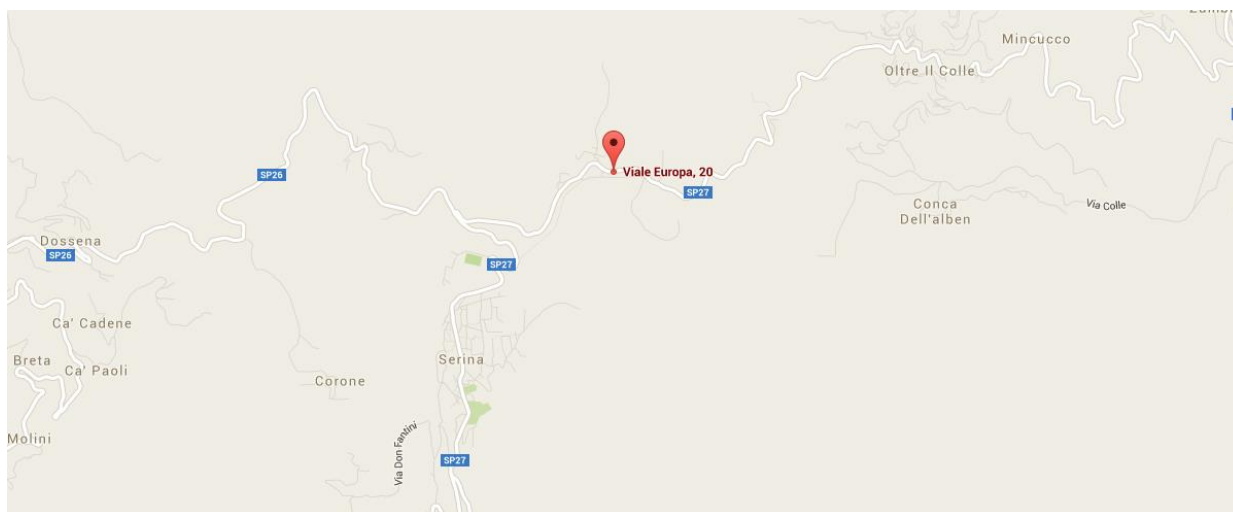
### RESIDENZA SANITARIA DISABILI DI SERINA

Dal punto di vista della gestione la RSD (residenza sanitaria per disabili) di Serina, fa capo integralmente a Progettazione Impresa sociale ONLUS, della quale rispecchia il modello funzionale finalizzato alla riabilitazione sociale di persone a disabilità acquisita, con esiti da lesione cerebrale.

Legale Rappresentante è Giuseppe Morosini, Presidente della Cooperativa. Il Coordinatore responsabile è la dott.ssa Elisabetta Milanesi.

### INFORMAZIONI UTILI

**Indirizzo:** Serina - Località Valpiana, Via Europa 20



**Apertura:** Tutto l'anno.

**Orari di visita:** L'orario di visita è libero, ma si consiglia sempre di chiamare prima di venire in visita, in quanto il familiare potrebbe essere impegnato in attività riabilitative, e di evitare gli orari dei pasti (12:00 – 13:30).

**Contatti e Informazioni:** e-mail: [info@cooperativaprogettazione.it](mailto:info@cooperativaprogettazione.it); tel. 035.657351 da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

#### Come raggiungere la RSD:

- con i mezzi pubblici: S.A.B. AUTOSERVIZI -Partenza da Bergamo stazione SAB arrivo a Valpiana/Serina (zona chiesa) tempo di percorrenza 1 ora e 12 minuti. Per informazioni sugli orari prendere contatto con il numero di telefono 800139392 o visitare il sito <http://ro.autobus.it/RO/asp/RicercaOrari.asp?User=Sab>.
- in auto: da Bergamo destinazione Valle Brembana. Dalla Circonvallazione Fabriciano/SS470 procedere per Petosino, proseguire per Villa d'Almè sulla SS70, continuare sulla SS70 per Sedrina, Zogno, sino al bivio di Ambria. Tenere la destra per Bracca sulla SP33, in località Ponte Merlo prendere la SP 27 e proseguire sino a destinazione.

## INFORMAZIONI

Durante tutto il periodo riabilitativo, l'informazione è garantita direttamente ai familiari dai responsabili della struttura e dalla direzione nelle diverse fasi di rapporto con la Cooperativa.

Altre informazioni sono a disposizione presso le strutture della Cooperativa a Pedrengo in via Moroni, 6 e sui siti che la Cooperativa ha predisposto e mantiene aggiornati.

- [www.cooperativaprogettazione.it](http://www.cooperativaprogettazione.it)- Per informazioni di carattere generale;
- [www.traumacranico.net](http://www.traumacranico.net) - Per approfondimenti sui temi delle lesioni cerebrali.

**Visite conoscitive ed informative** presso la RSD sono possibili previo accordo telefonico. Il referente dell'attività è il coordinatore Dott.sa Milanese.

Per prenotazioni ed appuntamenti

Tel. 035.657351/ mail: [e.milanesi@cooperativaprogettazione.it](mailto:e.milanesi@cooperativaprogettazione.it)

*I servizi informativi sono una risposta concreta alle esigenze di conoscenza, chiarimenti ed approfondimenti per le persone con lesione cerebrale e i loro familiari.*

*L'intervento a favore di soggetti con CGA è necessariamente un intervento multidimensionale sotto diverse prospettive e l'accesso alle informazioni da parte dei familiari risulta complesso e, a volte, è fonte di ansie e di vissuti di incompetenza*

## LA COOPERATIVA PROGETTAZIONE

Alla Cooperativa Progettazione afferiscono oltre alla RSD di Serina, servizi e strutture riabilitative per persone con cerebrolesione acquisita.

Il **Centro Diurno Disabili**, con sede a Pedrengo in via Moroni, 6, è un servizio semiresidenziale diurno per persone gravi, la cui fragilità è compresa tra quelle definite dal sistema socio-sanitario. Il CDD è accreditato dalla Regione Lombardia, con d.g.r. 9093 del 13/03/2009 per 10 posti, ampliato con successivo accreditamento tramite Decreto n. 8065 del 10.09.2013 a 14 posti e successivo ampliamento a 18 posti con determina n. 503 del 14.06.2018 ed è iscritto nel registro della Direzione Regionale Famiglia e Solidarietà Sociale. Prevede una frequenza minima di 17 ore settimanali definite secondo i bisogni riabilitativi e familiari.

Il **Servizio di Formazione all'Autonomia** riguarda interventi realizzati presso il territorio di appartenenza, a bassa protezione, per lo sviluppo di abilità e autonomie spendibili nell'ambito familiare, sociale e professionale. Lo SFA risponde alle caratteristiche della delibera regionale 7433 del 2008, notificato il 30/09/2008. L'orario e la frequenza è definito secondo bisogni e progetto educativo individualizzato; è prevista una frequenza di minimo due giorni la settimana.

La **Cooperativa di tipo B**, con sede in Via Donadoni 14 a Pedrengo (Bg), è un servizio volto a valutare, favorire e/o potenziare le abilità legate al mondo del lavoro. È realizzato attraverso progetti con frequenza stabilita secondo i bisogni riabilitativi individuali ed è, inoltre prevista la possibilità di percorsi occupazionali integrativi sul territorio di residenza.

## LE POLITICHE AZIENDALI

Le politiche aziendali della RSD di Serina, rispecchiano quelle della Cooperativa Progettazione e costituiscono, con la struttura organizzativa, gli strumenti per attuare la sua mission:

Dallo Statuto: *“Per il raggiungimento dello scopo sociale, la cooperativa si prefigge di svolgere attività di progettazione, realizzazione e gestione di servizi socio-sanitari, di assistenza, educazione e formazione, per persone appartenenti a fasce deboli e/o a rischio; di progettare e attivare percorsi di riabilitazione sociale per soggetti a disabilità acquisita e anziani; di favorire, attraverso*

*orientamento, formazione ed accompagnamento, l'ingresso o il reingresso nel mondo del lavoro di soggetti appartenenti a categorie svantaggiate; (...), di attuare progettazione didattica ed attività di valutazione e riabilitazione delle difficoltà di apprendimento rivolti all'età evolutiva anche al fine di prevenire la dispersione scolastica, nonché di svolgere attività di collegamento tra scuola e mondo del lavoro e di attivare percorsi di orientamento scolastico e formazione permanenti. (...).*

*La Cooperativa promuove e sostiene Progetti di Ricerca.*

## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di qualità sono stabiliti ogni anno sulla base

delle esigenze dei clienti e della Cooperativa.

La Direzione verifica, approva, monitora e riesamina periodicamente tali obiettivi che traducono operativamente e nel dettaglio le direttive generali indicate “organismi gestionali”.

La Pianificazione della Qualità (obiettivi, tempi, responsabilità, risorse...) è realizzata attraverso un PdQ (Piano della Qualità) che analizza e valuta:

- la tipologia dei processi e dei servizi erogati
- le esigenze del sistema cliente
- le esigenze dell'eventuale committente

## SEZIONE II

### DESTINATARI E UTENTI

Gli utenti della RSD di Serina sono persone con Cerebrolesione Acquisita (GCA) che, successivamente all'evento invalidante, presentano difficoltà cognitive e/o comportamentali tali da interferire significativamente nella gestione autonoma delle attività strumentali e di base della vita quotidiana. Tra i destinatari non sono comprese persone che presentano condizioni cliniche che necessitano di assistenza infermieristica superiore alle 7 ore quotidiane (ad es. stati vegetativi, di minima responsabilità,...).

Le Persone ospiti vengono accolte nella struttura, in base alle caratteristiche individuali e ai bisogni assistenziali. Per ogni persona viene stilato un PEI (Piano Educativo Individualizzato) per definire, monitorare e valutare l'intervento riabilitativo proposto.

#### **Per Grave Cerebrolesione Acquisita (GCA)**

Per GCA si intende un danno cerebrale acquisito di diversa natura (trauma cranio-encefalico, anossia cerebrale, emorragia/ischemia cerebrale...), tale da determinare una condizione di coma di durata non inferiore alle 24 ore. A tale danno cerebrale conseguono menomazioni sensorie, cognitive e/o comportamentali permanenti tali da comportare disabilità. Non rientrano in tale categoria i

Attraverso il PdO, la Direzione definisce i processi necessari per conseguire in modo efficace ed efficiente gli obiettivi di miglioramento e per soddisfare i bisogni espressi e latenti dei clienti/utilizzatori dei servizi erogati.

Si individuano opportuni indicatori attraverso i quali si definiscono concretamente gli obiettivi e gli impegni per la qualità. I valori degli indicatori sono controllati periodicamente allo scopo di confrontarne il valore atteso con il valore attuale e consentire il conseguimento degli obiettivi prefissati.

danni cerebrali congeniti o ad insorgenza perinatale né quelli a carattere degenerativo-progressivo (sindromi demenziali).

#### **La famiglia e la rete primaria**

La presenza in famiglia di una persona con lesione cerebrale acquisita, oltre a generare problemi gestionali e organizzativi, crea stress psicologici ed emotivi ed ha notevoli ripercussioni nei rapporti intra ed extra-familiari. La famiglia si trova a dover gestire un cambiamento di stile di vita destabilizzante nell'immagine, nella considerazione e nella valutazione della persona cerebrolesa oltre che nelle attese nei suoi confronti. All'interno del nucleo familiare cambiano inoltre le dinamiche di relazione interpersonali, i rapporti di dipendenza e le prospettive temporali.

Questa destabilizzazione, anch'essa traumatica, può diventare intollerabile per i familiari, portarli a vissuti d'impotenza, di senso di colpa, di angoscia, di depressione, di negazione del problema spingendoli ad assumere nei confronti della persona disabile atteggiamenti di rifiuto o di iper-protezione. Tutto ciò si può tradurre in disgregazione familiare, con delega alle istituzioni (richieste di lungodegenza) o in un doloroso “sequestro” in famiglia.

### LA STRUTTURA

La struttura si configura in una RSD (Residenze sanitarie assistenziali per i disabili) definita dal DGR 7 aprile 12620 del 7/4/2003, per persone con disabilità acquisita grave o gravissima, con età compresa fra i 18 e 65 anni che presentano una disabilità fisica, psichica, cognitiva e/o comportamentale in seguito ad una Grave Cerebrolesione Acquisita. Il servizio dispone di 15 posti letto (posti abilitati, accreditati ed a contratto), ed è aperto 24 ore al

giorno, tutto l'anno. La RSD è in rete con le strutture ospedaliere di riabilitazione neurocognitiva della Provincia di Bergamo e della Regione Lombardia. Entra nella rete dei servizi socio-sanitari per persone a disabilità acquisita attraverso il CDD e lo SFA di Pedrengo. Utilizza la rete del terzo settore per progettare percorsi post RSD, attraverso l'utilizzo di servizi a supporto della domiciliarità, appartamenti protetti e residenzialità autonoma.

La struttura è accreditata dal dgr 3676 del 2/7/2012

Regione Lombardia – R.S.D “G.C.A.” Serina (BG)

## RSD PER PIANI

La struttura si sviluppa su tre piani.

Al piano terra si trovano la reception, servizi di mensa, lavanderia, laboratori riabilitativi. Al primo piano sono ubicate le camere ed i soggiorni, al terzo piano gli uffici e altri laboratori riabilitativi.

La struttura comprende: stanze attrezzate con uno, due o tre posti letto, sale da pranzo, una sala soggiorno, salotti e spazi riabilitativi.

## PASTI

Per la preparazione dei pasti si avvale di un servizio mensa esterno (Cooperativa Bonne Semence) che consegna il pasto in carrelli termici direttamente nell’RSD.

Il menù tipo (le variazioni sono su base settimanale) prevede:

- primi piatti (risotto, paste con varie tipologie di sughi, pastina in brodo, polenta)
- secondi piatti (pesce, carne di pollo, di manzo, maiale, vitello, uova e formaggi)
- contorni (verdure di stagione cotte, crude o gratinate)
- frutta (di stagione, frullati o frutta cotta).

## SUPPORTI E COLLABORAZIONI

Gli interventi riabilitativi sono realizzati, dove richiesto e possibile, in raccordo con i Servizi Sociali del Comune di appartenenza e con i Medici di base che hanno in carico il paziente.

La programmazione ed il monitoraggio degli interventi è, dove richiesto e possibile, concordato con le strutture ospedaliere specialistiche e con il personale sanitario di riferimento che ha avuto in cura e dimesso il paziente.

## LE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE

I servizi sono articolati in più unità di offerta, per offrire tipologie d’interventi diversificati: specialistici riabilitativi (nella fase post-acuta), generali e geriatrici (in fase di consolidamento delle disabilità), di mantenimento (per stabilizzare condizioni cliniche per un reinserimento del soggetto nella comunità), di sollievo e continuità assistenziale (per il supporto familiare).

Le prestazioni sono articolate in:

- Servizi Riabilitativi di sviluppo delle abilità residue

Prestazioni di riabilitazione volte ad aumentare le competenze funzionali della persona, a favorire il reinserimento territoriale o a prevenire il possibile deterioramento. Gli interventi riabilitativi, ove possibile, hanno l’obiettivo di aumentare le competenze di autonomia e di sviluppo delle abilità residue, attraverso PEI (Programmi Educativi Individuali) periodicamente verificati e, dove possibile, concordati con le strutture che hanno realizzato la riabilitazione ospedaliera.

- Sollievo

Periodi di ricovero temporaneo, da tre a sei mesi, che consentono alla persona e alla famiglia di recuperare energie fisiche, psicologiche e relazionali, spesso compromesse dell’evento traumatico.

Oltre alle cure sanitarie e socio-assistenziali agli ospiti vengono assicurati servizi di animazione, sportivi, musicali, fisioterapici, nonché laboratori creativi, con l’obiettivo di fornire loro momenti di svago ma anche di stimolo delle proprie capacità residue e di relazione.



- Continuità' assistenziale

Dopo una lunga degenza in ospedale il problema del "rientro a casa" è fonte di ansia e di preoccupazione. Alla dimissione l'unico referente è il medico ospedaliero con il quale, durante tutto il periodo della degenza, la persona ricoverata e i suoi familiari hanno avuto un rapporto stretto e di fiducia.

Attraverso una dimissione protetta si favorisce la presa in carico della persona e dei suoi familiari con la possibilità che essi non vivano un senso di abbandono e una frammentazione nel percorso di riabilitazione.

Il Servizio riguarda il supporto temporaneo all'atto della dimissione ospedaliera, nella fase di passaggio tra ospedale e residenza per consentire alla famiglia di attivare la necessaria organizzazione domestica, strutturale e di ausili necessari, per accogliere il congiunto nell'abitazione.

Il periodo di degenza presso l'RSR garantisce continuità tra la riabilitazione sanitaria e gli interventi di reinserimento sociale.

Presso la struttura si attivano interventi precoci di riabilitazione fisica, cognitiva, ecologica e relazionale per potenziare e supportare i miglioramenti che caratterizzano la fase post-acuta.

Si accompagna inoltre l'utente in un percorso di uscita dalla struttura verso nuove realtà residenziali, riabilitative od al domicilio; attuando degli interventi riabilitativi mirati.

- Residenzialità

I servizi sono destinati alle persone con grave disabilità di età adulta che necessitano di assistenza continua e risultano privi del necessario supporto familiare o per i quali la permanenza nel nucleo familiare sia valutata temporaneamente o definitivamente impossibile.

Viene offerto un sostegno di lungo periodo ed un aiuto alla persona disabile e alla sua famiglia, fornendo ospitalità, assistenza, educazione, mantenimento e riabilitazione.

Il servizio comprende interventi socio-sanitari volti all'acquisizione e/o potenziamento di autonomie della vita quotidiana, al mantenimento e potenziamento delle abilità residue e all'integrazione sociale dell'ospite.

L'accesso al servizio è, di norma, mediato dai servizi sociali del Comune di residenza o da altro ente a tal fine delegato (Consorti dei Servizi Sociali, Ambiti, Ats, ecc.)

La struttura organizzativa della RSD, di piccole dimensioni e di carattere comunitario, garantisce una buona qualità della vita agli ospiti, ed è progettata per rispondere al problema del cosiddetto "Dopo di Noi", in un'ottica di accoglienza di persone a disabilità acquisita che perdono il sostegno dei famigliari.

- Collegamento con la Riabilitazione Psichiatrica

Le persone che, a causa di lesioni cerebrali, riportano esiti che comportano patologie psichiatriche, oggi, non trovano accoglienza e assistenza nelle "tradizionali" strutture d'assistenza e riabilitazione della provincia e della regione.

La RSD di Serina sviluppa interventi per persone che, a seguito dell'evento traumatico, presentano disturbi del comportamento. Si collega con le strutture presenti sul territorio accreditate per il trattamento delle patologie psichiatriche, garantendo il servizio di assistenza e riabilitazione. Un servizio a carattere innovativo che si sviluppa, quindi, nelle azioni di raccordo con l'area della salute mentale.

L'azione sperimentale è resa possibile dalle competenze congiunte della Comunità Psichiatrica della Cooperativa La Bonne Semence della RSD, presenti nella struttura di Serina. La presa in carico e il trattamento delle persone con lesioni cerebrali con esiti psichiatrici si realizza attraverso la coniugazione degli interventi e della collaborazione delle equipe riabilitative.

## LE ATTIVITA' RIABILITATIVE E DI MANTENIMENTO

Presso la RSD si realizzano attività riabilitative, di mantenimento ed animative articolate secondo il progetto riabilitativo individuale. All'interno di esso vengono definiti i bisogni, gli obiettivi, i tempi e gli strumenti riabilitativi, che vengono poi concretizzati in laboratori.

I laboratori raggruppati in macro aree sono:

- riabilitazione ecologica con attività strumentali propedeutiche alla riacquisizione delle competenze

legate alla vita quotidiana (ADL): cura di sé, gestione ed organizzazione spazio-temporale, utilizzo di strumenti legati alla vita quotidiana, organizzazione personale, ecc.

- attività pratico-manuali individuali o strutturate in piccoli gruppi che favoriscano l'acquisizione e/o il potenziamento di semplici processi operativi, l'utilizzo di strumenti (computer, telefono,...),

l'organizzazione e gestione del tempo e spazio di lavoro;

- attività espressive realizzate in piccoli gruppi che favoriscono la condivisione e l'elaborazione dei vissuti personali, la ridefinizione della propria identità, la presa di coscienza del proprio corpo e il potenziamento della comunicazione non verbale (laboratorio emozioni, autobiografia e di espressione corporea);

- interventi di riabilitazione cognitiva per sviluppare, potenziare o mantenere l'attenzione, la concentrazione, la memoria, l'orientamento spaziotemporale, l'utilizzo dell'orologio e del denaro.

Le attività ludiche e del tempo libero hanno l'obiettivo di favorire la costruzione di un clima socializzante che permetta di elaborare il senso dello stare insieme e favorire momenti di svago e divertimento, accrescendo un proprio bagaglio culturale ed esperienziale.

## SEZIONE III

### ALTRI SERVIZI

#### **Sostegno psicologico alla persona e ai familiari.**

Il servizio è finalizzato al supporto nella ridefinizione di un nuovo senso di sé in relazione ai vissuti, alla progettualità, alle aspettative future, alle attuali limitazioni e potenzialità.

L'obiettivo è ricreare una continuità nella vita della persona e dei propri familiari passando attraverso l'adattamento degli esiti permanenti di malattia, fino ad arrivare a poter convivere con le proprie limitazione e con un nuovo senso d'identità.

#### **Valutazione neuropsicologica.**

Dopo una lesione cerebrale è frequente il riscontro di menomazioni della sfera cognitiva e comportamentale. Tale area è quella più strettamente correlata con l'intima struttura della personalità di un individuo e, quindi, con il suo modo di essere e di relazionarsi, sia nella sfera delle relazioni private che nei rapporti sociali più allargati.

I disturbi più frequentemente osservati quali esiti delle GCA riguardano:

- ✓ disfunzioni ed inefficienze nell'elaborazione delle informazioni (capacità attentive e mnestiche, abilità linguistiche, percezione spaziale e abilità prassiche)
- ✓ inefficienze delle funzioni esecutive (abilità di selezione, programmazione, organizzazione e verifica di azioni finalizzate al conseguimento di un obiettivo)
- ✓ inefficienze della condotta sociale (apatia, abulia, anosognosia, disforia, aggressività, disinibizione, impulsività, discontrollo emotivo,...).

#### **Riabilitazione neuropsicologica.**

Il servizio è rivolto a persone con disturbo cognitivo-comportamentale documentato da una valutazione e diagnosi neuropsicologica.

L'obiettivo generale della riabilitazione neuropsicologica è migliorare l'adattamento funzionale del paziente nonostante il danno cerebrale subito potenziando le autonomie e l'integrazione psicosociale.

Oggetto della riabilitazione neuropsicologica è creare una stimolazione ambientale con un approccio olistico ed individualizzato, che ponga attenzione e risponda ai bisogni cognitivi, emotivi, motivazionali e sociali conseguenti ai danni cerebrali.

Il programma di riabilitazione neuropsicologica è individualizzato, integrato con le attività riabilitative realizzate presso la RSD e, dove possibile, concordato e monitorato, con le strutture ospedaliere e sanitarie di riferimento del paziente.

#### **Gruppo di auto-muto-aiuto per familiari e parenti**

Il Gruppo si ritrova una volta al mese ed è coordinato da un counselor della Cooperativa Progettazione. L'obiettivo del gruppo è creare un clima di sostegno e mutuo aiuto favorendo la condivisione delle esperienze e dei vissuti, riflettendo sulle modalità di gestione di situazioni problematiche e sull'efficacia dei risultati.

#### **Segretariato sociale**



Presso la RSD è attivo un servizio di segretariato sociale, che offre consulenza ed accompagnamento nei rapporti con i Servizi sociali di base e con gli specialisti di riferimento del paziente.

Il servizio supporta la famiglia nella gestione di pratiche per ausili, certificazioni (invalidità, accompagnamento, collocamento mirato,...) e richiesta voucher o buoni sociali.

#### **Incontri con operatori di riferimento**

Il Servizio prevede il raccordo con assistenti sociali, medici e terapisti che hanno o hanno avuto in carico la persona durante il percorso riabilitativo. Il fine è costruire un progetto di vita che tenga in considerazione la persona nella sua globalità per facilitare il pieno recupero funzionale e il reinserimento sociale.

### **MODALITÀ DI ACCESSO**

Le modalità di presa in carico seguono le indicazioni regionali per le strutture RSD. Indicativamente il servizio si attiva dopo una richiesta formale delle strutture sanitarie, della famiglia o dei servizi sociali di base.

Dopo un primo incontro di presentazione e raccolta dati, le richieste sono vagliate dall'équipe multidisciplinare che, se ritenute compatibili con i servizi offerti, attiva la procedura di presa in carico.

Che prevede:

- ✓ definizione delle caratteristiche del servizio più idoneo;

- ✓ definizione dei tempi e delle modalità d'ingresso, ...

Entro due settimane dall'ingresso in struttura viene steso il Profilo Dinamico Funzionale e definito il Progetto Educativo Individualizzato, strumenti che vengono condivisi con la persona, i suoi familiari e, se presenti, i servizi sociali di base o specialistici e i referenti medici di riferimento.

Nel caso non fossero disponibili posti presso la RSD il richiedente viene iscritto nella Lista d'attesa. I criteri di accesso alla struttura sono definiti in funzione della data d'iscrizione ed alle condizioni cliniche dell'utente.

### **MODALITÀ DI DIMISSIONE**

La persona viene dimessa in seguito a:

- ✓ interruzione del percorso da parte del soggetto e/o dei familiari;
- ✓ rientro in famiglia;
- ✓ inserimento presso altra struttura;
- ✓ passaggio al CDD (Centro Diurno Disabili) della Cooperativa Progettazione o altro Ente accreditato.

La famiglia e l'utente vengono accompagnati durante l'intero percorso della dimissione, sia rispetto ad un rientro in famiglia sia in altra struttura, accompagnandoli nella scelta più idonea e garantendo il periodo necessario per trovare una sistemazione idonea.

Viene inoltre rilasciata una relazione di dimissione completa di tutti gli interventi riabilitativi svolti nel periodo di degenza, in tutte le aree valutate, ed una relazione medica di dimissione.

## **SEZIONE IV**

### **L'EQUIPE**

L'équipe di lavoro, è prettamente legata alla valenza riabilitativa e di mantenimento fisico e cognitivo degli ospiti.

E' composta da personale specialistico nelle figure dello psicologo e del neuropsicologo, da personale educativo (educatori professionali, terapisti della riabilitazione psichiatrica, terapisti occupazionali), tecnici della riabilitazione fisica, cognitiva e logopedica ed assicura la presenza di ausiliari socio assistenziali e figure professionali dell'area infermieristica.

L'équipe si completa con figure professionali legate ai progetti individualizzati e di laboratorio, come maestri d'arte, musicotepisti,...

In particolare l'équipe è così declinata:

- personale specialistico, Psicologo –Neuropsicologo: n. 3

- personale educativo: n. 2
- personale assistenziale, ASA e OSS: n. 12
- personale infermieristico: n. 3
- personale riabilitativo (fisioterapista, logopedista): n. 2
- Medici (Medico di struttura, psichiatra, neurologo): 3

L'equipe multidisciplinare si incontra con cadenza quindicinale per confrontarsi rispetto alle tematiche emerse nell'rsd e per stabilire il piano di intervento dei singoli utenti.

Gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento personale, appeso nella bacheca di ingresso.

## FORMAZIONE

La politica del personale, inclusa la formazione, la competenza e il benessere dello stesso è considerata un elemento fondamentale per Cooperativa Progettazione. L'attività formativa degli ultimi anni ha permesso di utilizzare in modo più appropriato le risorse umane ma anche di fornire quelle competenze minime necessarie per una buona presa in carico delle persone con disabilità.

### ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health, OMS 2001)

La RSD di Serina, in conformità con i servizi di Cooperativa Progettazione, opera utilizzando la classificazione ICF.

L'utilizzo dell'ICF nei servizi riabilitativi ha il preciso scopo di superare la "frammentazione" dell'azione di cura, incentrata su organi o disfunzioni, per accogliere il concetto di presa in carico globale della persona che diventa così protagonista, insieme ai professionisti e ai suoi familiari, del proprio progetto.

Alla base di questo sta il diritto di ogni persona, a fronte di qualunque menomazione e/o disabilità che ne alteri, anche transitoriamente, l'autonomia e l'autosufficienza, di poter ricevere una valutazione diagnostica, una prognosi e un trattamento condiviso e verificabile, globalmente correlato alla complessità bio-psico-sociale della persona stessa.

Questo approccio di cura si rifà alla nuova classificazione ICF, pubblicata dall'OMS nel maggio 2001. L'ICF negli ultimi anni ha radicalmente mutato il significato delle precedenti classificazioni, sottolineando il ruolo prioritario dell'ambiente e arrivando a definire la disabilità come una condizione di salute in un ambiente sfavorevole.

Il modello proposto dall'ICF ed utilizzato dagli operatori della Cooperativa Progettazione, ha due peculiarità fondamentali:

- focalizza l'attenzione sulla "qualità di vita" delle persone affette da una patologia e/o dai suoi esiti;
- integra un modello medico e un modello sociale cercando di uniformare gli approcci, che in passato e in parte ancor oggi, sono sempre stati considerati, nonostante la stretta interdipendenza, come paralleli e con pochi punti di contatto e scambi reciproci.

## FASCICOLO SOCIO SANITARIO INDIVIDUALIZZATO

Il fascicolo sanitario individualizzato è uno strumento di lavoro importante per programmare, realizzare e monitorare gli interventi concordati con l'utente ed i familiari.

È composto da tre cartelle: clinica, progettuale e sociale che contengono tutti i dati necessari durante il percorso riabilitativo.

Il FASAS è archiviato presso l'Rsd in luogo apposito, chiuso a chiave, e di accesso esclusivo agli operatori ed inoltre è conservato in apposita cartella clinica informatizzata.

Alle dimissioni il FASAS è custodito ed archiviato negli uffici dell'Rsd ed in locali accessibili al Coordinatore ed ai responsabili dell'Rsd.

È possibile richiedere da parte di chi avente diritto copia di alcuni documenti del FASAS previa richiesta al Coordinatore della struttura, e comunque con un preavviso di quindici giorni. I documenti verranno consegnati nel giro di quindici giorni.

La richiesta deve essere fatta tramite mail a: [segreteria@cooperativaprogettazione.it](mailto:segreteria@cooperativaprogettazione.it)

Il rilascio di copie in carta semplice è subordinato al pagamento del costo di riproduzione (0,15 euro a foglio).

## GIORNATA TIPO

La giornata tipo della RSD di Serina ha scansioni temporali definite.

Giornata tipo:

7,30 – 8,00	Sveglia;
8,00 – 9,00	Pulizia personale, colazione;
10.00 – 10,30	Lettura giornale e confronto di gruppo;
10.00 - 11.30	Laboratori strutturati;
11.30 – 12.15	Preparazione pranzo ed attività non strutturate;
12.15 – 13.00	Pranzo;
13.00 – 14.30	Attività non strutturate;
14.30 – 17.00	Laboratori strutturati;
17.00 – 17.30	Chiusura della giornata;
17,30 – 19,00	Preparazione cena e attività non strutturate;
19,00 – 20,00	Cena;
20,00 – 22,00	Attività di gruppo o ricreative.

*I laboratori strutturati seguono una programmazione semestrale con obiettivi generali che accolgono bisogni, aspettative ed interessi delle persone che vi partecipano.*

*La struttura è dotata di una cucina a supporto dei percorsi di riabilitazione ecologica che consente la preparazione dei cibi, della tavole e la realizzazione di piccole attività domestiche.*

*Le attività non strutturate hanno la finalità di sviluppare le capacità di gestione ed organizzazione del proprio tempo coltivando interessi, hobby e relazioni sociali.*

*Le attività vengono svolte in piccoli gruppi con la presenza di un operatore e secondo il modello del cooperative learning.*

Durante la giornata, con programmazione mensile si svolgono colloqui psicologici di sostegno a cadenza quindicinale per ogni utente come da progetto individualizzato.

## COSTI

La retta giornaliera socio-assistenziale è di €65,00 per l'RSD; mentre per periodi di sollievo è di €75,00.

La retta giornaliera deve essere liquidata dall'ospite (se avente la capacità) o dal Comune di sostegno, che potrà rivalersi economicamente sulla famiglia di origine dell'ospite o da altro ente.

Da sommarsi alla retta mensile, e laddove l'utente sia in grado di effettuare uscite sul territorio, è prevista la liquidazione di una franchigia (somma gestita dal Coordinatore del servizio di € 50 mensili) per spese dell'ospite non comprese nella retta. Per la retta e per la franchigia versata, verrà rilasciata ricevuta. L'ospite o il suo garante, può chiedere agli uffici amministrativi della residenza, di consultare l'elenco delle spese sostenute all'interno della franchigia versata.

Si precisa che la retta giornaliera è dovuta anche nei casi di assenza dell'ospite dalla residenza, quando il mancato pagamento non è concordato con la R.S.D; ovvero per rientra a domicilio non concordati.

La quota sanitaria viene erogata direttamente dalla Regione alla struttura. La retta comprende qualsiasi spesa legata al vivere in R.S.D. ad eccezione di quanto espressamente indicato nel successivo paragrafo.

Agli ospiti che hanno residenza fuori dall'ambito della Regione Lombardia, verrà applicata una retta giornaliera composta dalla retta giornaliera socio-assistenziale sommato al valore economico liquidato dalla Regione Lombardia per gli ospiti delle R.S.D. appartenenti alla classe "1" SIDI (scheda individuale del disabile, adottata dalla Regione Lombardia quale modalità di rilevazione delle fragilità e delle capacità del disabile ospite).

### **Spese non comprese nella retta:**

Non è compreso nella retta il servizio di lavanderia che viene direttamente fatturato all'ospite con un valore di 60 euro mensili.

Non sono, inoltre, comprese nella retta versata dall'ospite: biglietti per ingressi in occasione di uscite e gite (es. stadio, cinema...); spese alberghiere e di trasporto sostenute durante gite o soggiorni organizzati dalla R.S.D., oltre alle spese per il personale per l'assistenza, eccedente quanto stabilito e riconosciuto dalla normativa; qualsiasi trasporto (compreso ambulanza) non gestito direttamente dalla residenza; attività esterne non previste dalla R.S.D. (es. equitazione per disabili ...); cura dei denti in ambito privato extra ospedaliero; cura dei capelli, se fatta da barbieri o parrucchieri; cura di piedi e delle mani oltre, a quanto normalmente previsto; qualsiasi acquisto di capi di abbigliamento (es. biancheria personale, indumenti, scarpe...); consumi di bevande ed alimenti fuori dai pasti principali; consumo di pasti in strutture di ristorazione

esterne; acquisto di materiale d'uso personale (es. sigarette, articoli da toilette particolari...); utilizzo di lavanderia esterna da parte dell'ospite; acquisto di prodotti in farmacia non classificabili come medicinali (es. medicine da banco); in caso di ricovero ospedaliero, l'assistenza alla persona sulle 24 ore.

Durante il ricovero vengono garantiti: l'accompagnamento in pronto soccorso, il cambio giornaliero degli indumenti, l'igiene personale ed il rapporto con i medici, nei limiti stabiliti dalla normativa per l'assistenza dovuta all'ospite secondo la classe di appartenenza; consulto di medici specialistici in ambito privato non previsto dal Direttore Sanitario della R.S.D.; trattamenti terapeutici esterni alla R.S.D., non previsti dal Direttore Sanitario.

Nessun corrispettivo viene chiesto dalla R.S.D., per lo svolgimento di tutte le pratiche e le procedure preliminari necessarie ai fini dell'ingresso dell'utente in residenza.

Il Contratto di ingresso può prevedere:

**Sollievo:**

2. periodi di permanenza in struttura settimanali e/o mensili per periodi definiti di 4/6 mesi
3. periodi di permanenza di 1 settimana a cadenza mensile (es per convivenze con genitori anziani)
4. permanenza settimanale da lunedì a venerdì a cadenza mensile (es per convivenze in famiglia con presenza di figli minori o per necessita' di conciliare i tempi di assistenza con i tempi di vita)

**Residenzialità:**

5. periodi di 2 o 3 giorni la settimana per accompagnamento ed avvicinamento alla residenzialità al fine di favorire un distacco non traumatico dalla famiglia di origine
6. periodi di distacco progressivo funzionale accompagnamento ed avvicinamento alla residenzialità che consenta di individuare percorsi legati al “dopo di noi”
7. periodi di residenzialità con tempi diversificati che garantiscano il rientro parziale in famiglia, per sostenere la funzione di genitore anche in presenza di grave disabilità acquisita.

**Rilascio della dichiarazione prevista DGR 26316/1997**

Annualmente la Struttura provvede al rilascio, all’Ospite o al familiare che ne esercita la tutela o altre forme di assistenza, di apposita dichiarazione indicante le componenti della retta riguardante le prestazioni sanitarie e non sanitarie, sulla base della propria contabilità analitica, seguendo le indicazioni regionali.

**Assicurazione:**

Gli utenti sono coperti, per tutta la durata del trattamento riabilitativo in RSD, da una polizza assicurativa di responsabilità civile stipulata da Cooperativa Progettazione Sociale ONLUS.

**Controversie**

È sempre possibile, per reclami o controversie sull'erogazione del servizio, rivolgersi agli uffici proposti dell’Azienda di tutela della salute della Provincia di Bergamo. L’istanza va presentata presso l’ATS in Via Galliccioli, 4 a Bergamo.

Annualmente viene consegnato il questionario di soddisfazione agli utenti ed ai familiari (qui allegato), ed è sempre disponibile una cassetta all’interno della struttura per raccogliere suggerimenti e reclami, al quale la Cooperativa risponderà nel giro di quindici giorni.

RSD per GCA – Serina - Progettazione C. Sociale

Documenti

Scheda apprezzamenti o reclami		Documento n 05
--------------------------------	--	----------------

Ospite (facoltativo) .....

<p>Mezzo attraverso il quale perviene il reclamo o l'apprezzamento</p> <p><input type="checkbox"/> telefono                      <input type="checkbox"/> lettera                      <input type="checkbox"/> incontro                      <input type="checkbox"/> altro .....</p> <p>Cliente .....</p> <p>Descrizione del problema riscontrato / reclamo / apprezzamento</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Identificazione del servizio / funzione afferente .....</p> <p>Chi ha ricevuto il Reclamo /Apprezzamento</p> <p>Nome..... Funzione .....</p> <p>data ..... Firma .....</p> <p>Eventuale firma del Cliente .....</p>
---

data.....

( firma dell'operatore ) .....



## QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DEI CLIENTI DELL’RSD

1. Sesso dell’intervistato:

- Maschio       Femmina

2. Qual è la sua età?

- Dai 18 ai 30 anni       Dai 30 ai 40 anni       Dai 40 ai 65 anni

3. Frequenta il servizio:

- Per nulla volentieri       Poco volentieri       Volentieri       Molto volentieri

4. E’ soddisfatto della pulizia e dell’ordine nella struttura?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

5. E’ soddisfatto della qualità del cibo?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

6. E’ soddisfatto della quantità del cibo?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

7. E’ soddisfatto del livello di comunicazione con il coordinatore?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

8. Siete soddisfatto della disponibilità e collaborazione del personale?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

9. E’ soddisfatto del livello di cura e dell’igiene personale?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

10. E’ soddisfatto dell’intervento infermieristico?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

11. E’ soddisfatto dell’intervento assistenziale?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

12. E’ soddisfatto dell’intervento educativo?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

13. E’ soddisfatto dell’intervento riabilitativo (fisioterapico, logopedico, psicologico, neuropsicologico)?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

14. E’ soddisfatto delle attività esterne?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

15. E’ soddisfatto dell’incontro individuale annuale con i referenti per la condivisione del Progetto Individualizzato?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

16. Ritiene che i dati personali e le notizie che la riguardano siano trattati con la giusta riservatezza?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

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

Molto buono

Buono

Insufficiente

Molto insufficiente

Commenti \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

18. Quale suggerimento darebbe per migliorare il servizio?

---

---

---

---

---

Luogo e data

---

## QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DELL'RSD

19. Sesso dell'intervistato:

- Maschio       Femmina

20. Grado di parentela con l'ospite:

- Genitore       Fratello/sorella       Marito/moglie       Altro

21. Professione dell'intervistato:

- Pensionato       Casalinga       Lavoratore dipendente       Lavoratore autonomo       Altro

22. Qual è l'età del suo familiare ospite del servizio?

- Dai 18 ai 30 anni       Dai 30 ai 40 anni       Dai 40 ai 65 anni

23. L'ospite ha un tutore legale o amministratore di sostegno?

- Sì       No

24. Provenienza del familiare:

- Famiglia       Servizio Diurno       Servizio residenziale       Ospedale/Centro riabilitativo       Altro

25. Con quale frequenza avete rapporti con i servizi sociali del territorio:

- Mensilmente       Trimestralmente       Semestralmente       Annuale       Mai

26. Le sembra che il suo familiare frequenti il servizio:

- Per nulla volentieri       Poco volentieri       Volentieri       Molto volentieri

27. Siete soddisfatto della pulizia e dell'ordine nella struttura?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

28. Siete soddisfatto della qualità del cibo?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

29. Siete soddisfatto della quantità del cibo?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

30. Siete soddisfatto del livello di comunicazione con il coordinatore?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

31. Siete soddisfatto della disponibilità e collaborazione del personale?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

32. Siete soddisfatto del livello di cura e dell'igiene personale?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

33. Siete soddisfatto dell'intervento infermieristico?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

34. Siete soddisfatto dell'intervento assistenziale?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

35. Siete soddisfatto dell'intervento educativo?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

36. Siete soddisfatto dell'intervento riabilitativo (fisioterapico, logopedico, psicologico, neuropsicologico)?

- Molto                       Abbastanza                       Poco                       Per nulla

37. Siete soddisfatto delle attività interne?

- Molto                       Abbastanza                       Poco                       Per nulla

38. Siete soddisfatto delle attività esterne?

- Molto                       Abbastanza                       Poco                       Per nulla

39. Siete soddisfatto dell'incontro individuale annuale con i referenti per la condivisione del Progetto Individualizzato?

- Molto                       Abbastanza                       Poco                       Per nulla

40. Siete soddisfatto della qualità generale di vita del vostro familiare all'interno del servizio?

- Molto                       Abbastanza                       Poco                       Per nulla

41. Ritiene che i dati personali e le notizie riguardanti il suo familiare siano trattati con la giusta riservatezza?

- Molto                       Abbastanza                       Poco                       Per nulla

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

- Molto buono                       Buono                       Sufficiente                       Insufficiente

Commenti \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

43. Quale suggerimento darebbe per migliorare la qualità?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Luogo e data

\_\_\_\_\_