

# *Fondazione Eleonora e Lidia*

*Residenza Sanitaria per Disabili – Onlus*  
*Via Orsenigo n.11 – Figino Serenza*  
*(Como)*

*Carta dei servizi*

*01/01/2025*

Ai sensi della DGR 2569/2014



**Aggiornamento del 02/01/2025**

## INDICE

PREMESSA	pag. 4
Descrizione della R. S. D. Eleonora e Lidia	pag. 5
Condizioni che danno titolo all'accesso	pag. 6
Descrizione della struttura residenziale	
Ammissione – gestione lista di attesa	pag. 7
Ingresso	
Accoglienza	
Criteria per le dimissioni	pag. 9
Visite guidate	pag. 9
Modalità di erogazione delle prestazioni e descrizione	pag. 10
Delle attività previste	
Servizi residenziali	
Spazi disponibili	
Servizi alberghieri e generali	
Servizi socio sanitari	
Attività educative e ricreative	pag. 14
Giornata tipo	pag. 15
Orari	pag. 16
Come raggiungerci	pag. 17
Costi	pag. 18
Diritti degli assistiti	pag. 19
Tempi di gestione dei reclami	
Indicazioni in caso di trasferimento	
Strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione utenza	pag. 22
Mission aziendale e stile di lavoro	pag. 23
Metodologie	pag. 24
Standard regionale e ore erogate	pag. 25
Standard di qualità	pag. 26
Servizi amministrativi	pag. 27
Il volontariato	pag. 28
Modalità di rilascio dichiarazione ai fini fiscali	pag. 28
Modalità di accesso alla documentazione socio sanitaria	
Menu tipo	pag. 29
Personale del centro	pag. 30

*Figino Serenza, gennaio 2025*

*Gentile Utente,*

*La Fondazione “Eleonora e Lidia” attraverso questa “Carta” intende fornire tutte le informazioni necessarie alla conoscenza dei servizi offerti.*

*Attualmente la Fondazione offre i seguenti servizi:*

○ ***Residenza Sanitaria per Disabili***

*Per la scelta dei Suoi servizi La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto ad atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.*

*Siamo convinti che questo strumento, dinamico in quanto costantemente aggiornato, possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando la scelta di quello che meglio risponde alle Sue aspettative.*

*Questa carta ed i moduli ed i questionari allegati sono uno strumento che Le permetterà di interagire con l'organizzazione:*

- *la carta contiene una serie di informazioni utili;*
- *il modulo per segnalazioni e suggerimenti è finalizzato alla raccolta di preziose indicazioni che consentono di orientare l'azione dell'organizzazione verso un costante miglioramento dei servizi offerti e del gradimento dell'utenza.*
- *Il questionario per la valutazione della qualità dei servizi consente un confronto tra organizzazione ed utenti sulla qualità percepita.*

*Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, La informiamo che siamo a disposizione, unitamente a tutto il personale della struttura, per ogni necessità che riterrà di sottoporre alla nostra attenzione.*

*Il Direttore Generale  
Dott.ssa Giovanna Rubatta*

*Il Presidente  
Carpani Ing. Angelo*

## **PREMESSA**

La Legge quadro di riforma dei servizi sociali - Legge 8 novembre 2000 n. 328, all'art.13 - prevede la **carta dei servizi quale strumento atto a tutelare le posizioni soggettive degli utenti che fruiscono di un servizio**. Tale documento deve contenere tutte le informazioni sull'accesso ai servizi, l'organizzazione, le modalità di funzionamento, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

Uno strumento come la carta dei servizi è utile e innovativo, in quanto aiuta l'Azienda ad orientare i propri servizi in un'ottica di attenzione alla qualità ed alle esigenze dell'utenza, non solo attraverso l'informazione e la tutela dell'Utente, ma anche attraverso l'attivazione di un processo di definizione di obiettivi per il continuo miglioramento della qualità, esplicitato e partecipato dall'Utenza.

La presente carta dei servizi è stata redatta in conformità alle direttive della Regione Lombardia (Delibera di Giunta Regionale 7435 del 14/12/2001) con lo scopo di:

- ❖ informare tutti i cittadini sui servizi offerti
- ❖ tutelare l'utente rispetto al diritto a ricevere le prestazioni come descritte nella carta
- ❖ condividere con l'utenza un percorso di continuo miglioramento dei servizi



## **BREVE STORIA DELLA FONDAZIONE “ELEONORA E LIDIA”**

Residenza Sanitaria per Disabili - Onlus

### **PERCHE' L'INIZIATIVA DI UN CENTRO PER DISABILI A FIGINO SERENZA**

Agli inizi, con la forza del cuore.

“Nasce dalla profonda, ma dignitosa sofferenza di Lucia e Alessandro Borgonovo, residenti a Figino Serenza in provincia di Como, genitori di una ragazza grave. ELEONORA, deceduta il 22 luglio 1995 a 19 anni.

Si ipotizza quindi la soluzione di un Centro Residenziale per Disabili nella casa di proprietà della famiglia Borgonovo di circa 1900mq, ubicata in Via Crocifisso a Figino Serenza.

L'ipotesi di ristrutturazione del suddetto immobile non era praticabile, in quanto l'edificio non era idoneo alla trasformazione in Centro residenziale per handicappati. Pertanto si avvia una intensa trattativa con il Comune di Figino Serenza, che si mostra molto interessato al progetto, in quanto rileva la carenza di strutture residenziali per disabili sul territorio canturino.

L'iniziativa si estende anche ad altri privati che assumono un ruolo propulsivo per l'iniziativa. In particolare si rileva preziosa l'opera del Lions' Club di Cantù – Mariano Comense e il sostegno della famiglia Ambrogio Baragiola di Cantù che diviene con la famiglia Borgonovo le maggiori finanziatrici del progetto, grazie alla profonda sensibilità verso il mondo dei disabili, acuita dalla presenza in famiglia di una ragazza disabile grave LIDIA, tutt'ora accudita dalla famiglia e amatissima.

La realizzazione dell'intero complesso e' però reso possibile dal sostegno dei comuni del canturino e marianese che, sollecitati dal comune di Figino Serenza aderiscono alla proposta di dotare il proprio territorio di un Centro per disabili. Il Comune di Figino Serenza mette a disposizione a titolo gratuito un terreno per la realizzazione dell'opera, mentre i comuni di Arosio, Cabiato, Carugo, Inverigo, Lurago D'Erba, Mariano Comense, Brenna, Cantù, Capiago Intimiano, Carimate, Cermenate, Cucciago, Novedrate e lo stesso comune di Figino Serenza, sostengono finanziariamente la realizzazione, sulla base del numero di abitanti.

Nel settembre del 2000 il Centro Residenziale denominato “Eleonora e Lidia” apre i battenti e attualmente e' in funzione a pieno regime.

Nel mese di novembre 2024 si apre una nuova sede della Fondazione Eleonora e Lidia a Cantù in via Sparta n. 16c, una Comunità Alloggio per disabili che ospiterà n. 20 ragazzi/ragazze tra i 18 e i 65 anni di età .

## CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO

ETA' 18 – 64 ANNI, DISABILITA' GRAVE O GRAVISSIMA.

La richiesta di ammissione al servizio residenziale della Residenza Sanitaria per Disabili Fondazione Eleonora e Lidia Onlus dovrà essere presentata agli uffici dell'Ente mediante la compilazione di un apposito modulo, nei seguenti giorni:

dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 16.00 presso il Centro di Figino Serenza

A tale richiesta dovrà essere allegato:

- scheda medica da compilarsi a cura del medico di base del cliente
- scheda di valutazione sociale compilata a cura dell'assistente sociale del comune di provenienza se il caso è seguito dai servizi sociali.

Per i Comuni convenzionati AROSIO, CABIATE, CARUGO, INVERIGO, LURAGO D'ERBA, MARIANO COMENSE, BRENNNA, CANTU', CAPIAGO INTIMIANO, CARIMATE, CERMENATE, CUCCIAGO, NOVEDRATE, FIGINO SERENZA, la domanda di Ammissione è trasmessa al Centro attraverso i servizi sociali dei comuni.

La richiesta verrà inserita nelle graduatorie del R.S.D. differenziate per comune di provenienza.

In assenza di domande dai Comuni Convenzionati, sono accoglibili ospiti provenienti da altri comuni.

Ogni potenziale utente o familiare, può richiedere una VISITA GUIDATA all'ufficio segreteria.

## DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE

La Residenza Sanitaria per Disabili Fondazione Eleonora e Lidia Onlus gestisce:

1. una struttura residenziale con sede legale e operativa in Via M. Orsenigo n. 11 Figino Serenza (CO).

organizzata in 2 nuclei da 18 posti letto ciascuno funzionali ed omogenei in base al profilo degli ospiti, ed ha una capacità ricettiva di 36 posti letto autorizzati, accreditati e a contratto, per disabili gravi e gravissimi dai 18 ai 64 anni.

Il numero telefonico è: 031-726539

Il sito internet: [www.fondazioneeleonoraelidia.it](http://www.fondazioneeleonoraelidia.it)

Gli indirizzi *e-mail* sono i seguenti:

- [elediafond@fondazioneeleonoraelidia.it](mailto:elediafond@fondazioneeleonoraelidia.it)
- [elediafond@legalmail.it](mailto:elediafond@legalmail.it)
- [odv@fondazioneeleonoraelidia.it](mailto:odv@fondazioneeleonoraelidia.it) (organismo di vigilanza)
- [fondeleonoraelidia@segnalazionidpo.it](mailto:fondeleonoraelidia@segnalazionidpo.it) (privacy)
- 

Il servizio è convenzionato con l'ATS INSUBRIA sede territoriale di Como.

2. una struttura **Comunità Alloggio** residenziale che ha sede operativa in Via Sparta n. 16c Cantù (CO). **Vedi apposita carta dei servizi**

## AMMISSIONE – GESTIONE LISTA DI ATTESA

Ogni qualvolta vi sia un posto disponibile la commissione del servizio accettazione, formata da Responsabile Sanitario, Responsabile educatori, Responsabile servizio infermieristico, esamina le richieste di ammissione pervenute secondo il seguente ordine:

- A) categoria del posto disponibile (uomo/donna)
- B) comune di provenienza (i comuni convenzionati hanno la precedenza rispetto agli altri comuni.)
- C) particolari condizioni di disagio (mancanza di parenti tenuti agli alimenti, impossibilità o grave difficoltà di assistenza al domicilio per gravi condizioni psico-fisiche, mancanza improvvisa di persone che provvedevano all'assistenza suddetta, ecc.)
- D) ordine cronologico.

Qualora per rinuncia o per decesso si rendesse disponibile un posto letto assegnato ai residenti di uno dei comuni convenzionati dal quale non sia pervenuta alcuna domanda di ingresso, l'Ente per motivi gestionali lo assegnerà provvisoriamente ad un altro comune in base alla graduatoria formata con i criteri di cui sopra. Il primo posto che si renderà disponibile sarà assegnato nuovamente ai residenti nel comune avente diritto, qualora nel frattempo siano pervenute richieste di ingresso.

### **Ingresso**

L'unità di valutazione interna valuta le condizioni psicofisiche dell'ospite e raccoglie le informazioni sanitarie, sociali, familiari concernenti l'interessato all'ingresso, prestando particolare attenzione agli aspetti concernenti le abitudini, i desideri e gli interessi dello stesso con l'obiettivo di:

- valutare i bisogni
- valutare le condizioni psicofisiche del disabile, anche attraverso l'utilizzo di protocolli standardizzati

identificare se il servizio richiesto dall'utente è rispondente ai suoi bisogni ed alle sue condizioni

In caso di rispondenza della domanda al servizio, l'utente viene accolto nella struttura e nel servizio richiesti.

L'unità di valutazione provvederà ad aggiornare periodicamente le valutazioni effettuate al momento dell'ingresso, in modo da avere una risposta ai bisogni che muta al mutare degli stessi. Gli aggiornamenti saranno riportati in cartella clinica e nel piano individualizzato.

All'ingresso l'ospite deve disporre di un quantitativo minimo di vestiario individuato dalla R.S.D. e previsto sugli appositi moduli richiedibili in segreteria e consegnati ad ogni utente al momento dell'accettazione.

### **Accoglienza**

L'ospite, appena giunto in struttura, viene accolto dall'educatore e dalla Caposala. Segue una visita della struttura grazie alla quale l'ospite riceve informazioni utili che facilitano il processo di orientamento nel nuovo ambiente. Nei primi giorni, i familiari vengono invitati a rimanere in struttura nelle ore diurne per favorire l'ambientamento dell'ospite.

L'ospite viene, poi, sottoposto a visita medica accurata, in presenza del familiare se possibile, per poter reperire dati anamnestici. Per i familiari è possibile un colloquio con la Responsabile educatori allo scopo di acquisire informazioni per rendere l'inserimento dell'ospite il più agevole possibile, per raccogliere informazioni sullo stato cognitivo e comportamentale, di particolare importanza nei casi di persone con insufficienza mentale o disturbi comportamentali, nonché per conoscere la famiglia stessa, al fine di verificarne il grado di coinvolgimento nel progetto assistenziale e riabilitativo.

Fin dal primo giorno si lavora alla predisposizione del piano educativo assistenziale individualizzato. Poiché il processo di inserimento costituisce una fase critica e poco prevedibile, il personale effettua un monitoraggio continuo. E' assegnato un *tutor* fin dal

momento dell'ingresso, in modo da valutare l'andamento del processo di inserimento, confermando o riformulando il piano assistenziale, e da definire un risultato di benessere atteso per l'ospite, ed eventualmente un piano terapeutico-riabilitativo individualizzato. I familiari vengono informati sul programma individualizzato e, talvolta, direttamente coinvolti, sulla base delle disponibilità.

Sulla base del programma individualizzato, il personale del nucleo realizza tale progetto rilevando quotidianamente eventuali scostamenti dagli obiettivi, nonché eventuali difficoltà nella realizzazione del programma. Se gli scostamenti e le difficoltà non rientrano nella norma può essere rivisto il programma o, se necessario, il risultato di benessere atteso, mediante attivazione dell'equipe.

La valutazione dei risultati raggiunti viene, comunque, effettuata almeno due volte all'anno da parte dell'equipe, che effettuerà l'analisi degli scostamenti considerando il processo di nucleo nel quale l'ospite è inserito e non solo il programma individualizzato, e quindi considerando anche, da un lato, la dimensione "comunitaria" dell'ospite e, dall'altro, le variabili gestionali ed organizzative. Il prodotto finale dell'attività dell'equipe è l'elaborazione dei nuovi programmi individualizzati, che potranno confermare o modificare i precedenti risultati attesi, sia che questi siano stati raggiunti o meno.

## **CRITERI PER LE DIMISSIONI**

### **Allontanamento dell'ospite**

Il Responsabile Sanitario o il Responsabile Educatori, con giudizio motivato, propone l'allontanamento dell'Ospite con comunicazione scritta alla Direzione Amministrativa, qualora questi:

- tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- si manifesti grave incompatibilità e sfiducia da parte dei famigliari sull'operato e i metodi di indirizzo sanitario ed educativi della Residenza Sanitaria per Disabili Fondazione Eleonora e Lidia Onlus.

La Direzione Amministrativa dispone l'allontanamento dell'ospite nei casi sopra indicati, informando tempestivamente per iscritto l'ospite ed i parenti ed allegando la motivazione della Direzione Sanitaria, nonché nei casi di persistente morosità.

### **Decesso dell'Ospite**

In caso di decesso dell'Ospite i parenti dovranno mettere la Direzione in condizioni di poter consegnare gli effetti personali e quant'altro di proprietà del defunto agli aventi diritto, presentando tutta la documentazione necessaria e prevista dalla legge. Dovranno, altresì:

- Provvedere direttamente al servizio funebre;
- Non essendo presente la camera mortuaria all'interno della struttura, la gestione delle pratiche connesse al decesso e della sala sarà a carico della famiglia/comune.

### **Compimento 65° anno di età**

Al compimento del 64° anno di età l'ospite sarà avviato alle dimissioni, in modo che ci sia un anno di tempo per valutare una soluzione alternativa.

Al compimento del 65° anno di età l'ospite sarà dimesso dalla struttura, salvo eventuali deroghe concesse dalla Fondazione in casi particolari.

In caso di concessione della suddetta deroga l'ospite sarà tenuto a corrispondere alla Fondazione la retta maggiorata della differenza tra il contributo regionale riconosciuto prima del compimento del 65°anno di età e quanto riconosciuto successivamente.

### **Trasferimento presso altra struttura o dimissioni al domicilio. -**

Il giorno delle dimissioni verrà consegnata una lettera di dimissioni nella quale vengono indicati lo stato di salute dell'ospite, al fine di assicurare la continuità delle cure.

### **Conservazione del posto**

Il posto dell'ospite viene conservato in caso di allontanamento a causa di ricovero ospedaliero, malattia, per soggiorno vacanza, rientro temporaneo in famiglia per un massimo di 20 gg annui estendibili a 50 su autorizzazione dell'ATS.

Per le assenze superiori ai 50gg, oltre al pagamento della retta come sopra stabilito, sarà a carico dell'utente un importo giornaliero pari al 70% dell'integrazione Regionale.

## **VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA**

**Le visite guidate alla struttura** da parte degli interessati al servizio sono possibili dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 16.00, previo appuntamento anche telefonico con la presso l'Ufficio Segreteria dell'Ente.

La persona incaricata per le visite guidate è la caposala, oppure in assenza la segretaria.

## **MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' PREVISTE**

### **SERVIZI OFFERTI**

#### **SERVIZI RESIDENZIALI**

##### **Ospitalità definitiva**

E' rivolta a disabili gravi e gravissimi, dai 18 ai 64 anni che, per le condizioni psico-fisiche o sociali, non sono idoneamente assistibili a domicilio. Il cliente viene accolto, in nuclei funzionali ed omogenei in base alle indicazioni dell'Unità valutativa interna. Prevede la fruizione dei servizi specifici e generali di cui ai paragrafi seguenti.

Il **PERSONALE** della Fondazione di Figino Serenza disponibile è il seguente:

- n. 1 Direttore Generale
- n. 1 Medico Responsabile Sanitario
- n. 1 Medici e 4 Specialisti
- n. 2 Impiegati Amministrativi
- n. 1 Responsabile di Nucleo Capo Sala
- n. 10 Infermieri
- n. 3 Terapisti della Riabilitazione
- n. 31 Ausiliari Socio Assistenziali /Operatori Socio Sanitari
- n. 9 Educatori
- n. 1 Psicomotricista
- n. 1 Operaio manutentore
- n. 3 Cuochi
- n. 3 Addetti alle Pulizie

Il Servizio di lavanderia è gestito tramite servizio esterno

#### **SPAZI DISPONIBILI**

##### **Sala da pranzo**

La struttura è dotata di sala da pranzo suddivisa in due ambienti per garantire il soddisfacimento delle diverse esigenze degli ospiti.

##### **Sala polivalente**

La Residenza Sanitaria per Disabili Fondazione Eleonora e Lidia e' dotata di una sala polivalente dove gli ospiti svolgono diverse attività: giochi, lavoretti, incontri di gruppo gestiti dagli educatori o da altri operatori, ecc.

##### **Sala riunioni**

La Residenza Sanitaria per Disabili Fondazione Eleonora e Lidia Onlus è dotata di sala riunioni in cui si effettuano le riunioni periodiche dello staff direzionale e con i parenti e volontari.

##### **Bar**

Il servizio bar è presente nella struttura con distribuzione di bevande a pagamento.

##### **Giardino protetto**

In struttura è presente un giardino interno protetto a disposizione per gli utenti che abbisognano di spazi protetti per garantire l'incolumità.

### **Locali per attività occupazionali**

Sono presenti diversi locali per attività occupazionali e ricreative (pittura, arteterapia, acquatherapy, pet-therapy, musicoterapia ecc).

### **Pranzo per i parenti degli ospiti**

per i parenti è possibile prenotare presso l'ufficio il pranzo in struttura al costo convenuto annualmente e pagato direttamente alla prenotazione. Il servizio è operativo, su richiesta con almeno 48 ore di anticipo, sette giorni su sette.

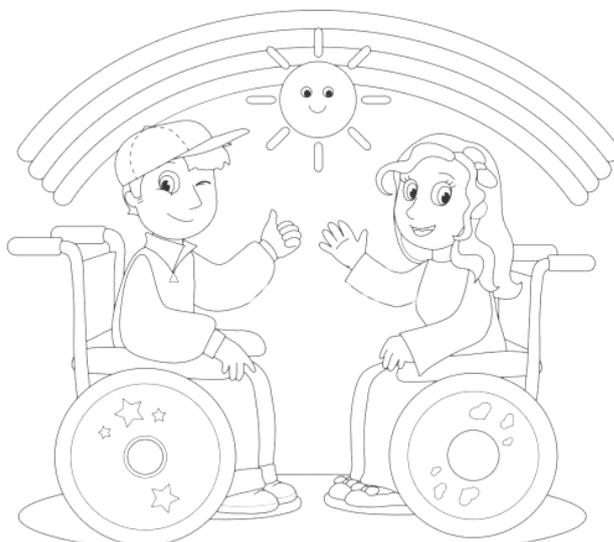
I familiari consumano il pranzo e/o cena con il loro congiunto presso la sala bar.

### **Custodia valori**

La custodia valori è attivabile a richiesta presso l'ufficio.

### **Servizio telefonico**

In struttura è possibile ricevere telefonate dall'esterno: il centralino provvederà a dirottare la telefonata sull'apposito apparecchio telefonico del nucleo in cui è accolta la persona desiderata.



## **SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI**

### **Vitto**

Il servizio di refezione viene effettuato nelle sale da pranzo presenti con il seguente orario:

colazione      dalle ore 8.00 alle ore 10.00 circa  
pranzo         dalle ore 12.15 alle ore 13.00 circa  
cena            dalle ore 19.00 alle ore 20.00 circa.

Il menù è articolato in sette giorni per quattro settimane, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, e prevede variazioni stagionali.

Il menù è strutturato sotto lo stretto controllo medico e con la presenza di menù personalizzati a seconda delle necessità. (vedi menu tipo allegato n. 1)

### **Alloggio**

Gli alloggi della Fondazione di Figino Serenza sono così costituiti:

n. 6 camere a 1 letto

n. 15 camere a 2 letti

tutte le camere sono dotate di servizi igienici.

La Residenza Sanitaria per Disabili Fondazione Eleonora e Lidia Onlus e' dotata di servizi generali vari collocati al piano terreno (uffici, palestra, ambulatori, ecc.) e di n. 2 nuclei di accoglienza; un ampio giardino ed un cortile interno completano la struttura che è collocata in centro paese, sale da pranzo, soggiorno comune, bagno assistito, e locali per i servizi generali (infermeria, ripostiglio, cucina di reparto ecc.).

### **Servizio pulizia e sanificazione ambiente**

Il servizio è garantito da personale assunto alle dirette dipendenze della Fondazione.

### **Parrucchiere e barbiere**

Il servizio del parrucchiere e barbiere e' garantito dal personale del Centro. Per interventi più qualificati e professionali può essere richiesto l'intervento di un parrucchiere professionista a pagamento.

### **Guardaroba, lavanderia e stireria**

La Residenza Sanitaria per Disabili Fondazione Eleonora e Lidia Onlus offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Gli indumenti vengono registrati e periodicamente inventariati.

Il lavaggio dei capi degli ospiti, degli asciugamani, della biancheria piana, delle coperte, dei cuscini e dei materassi viene affidato ad una ditta esterna.

### **Trasporto ospiti**

per gli utenti del Centro è previsto il servizio di trasporto per gite e per attività educative che si svolgono all'esterno del centro (ippoterapia, piscina, basket, ecc.)

## **SERVIZI SOCIO SANITARI**

### **Piani educativi e assistenziali, progetti riabilitativi individualizzati definiti dall'équipe operativa interna**

Per ogni utente vengono definiti i piani educativo-assistenziali e progetti riabilitativi individualizzati, grazie ad una valutazione multidimensionale e multiprofessionale dell'équipe operativa interna. Elemento essenziale dell'organizzazione, è un'équipe multiprofessionale che si riunisce settimanalmente in ogni nucleo e mensilmente a livello di staff direzionale, al fine di:

- stilare i piani di assistenza;
- stilare i programmi terapeutici riabilitativi individualizzati;

riscontrare l'esatta corrispondenza degli ospiti ai nuclei, in una logica complessiva delle caratteristiche dei nuclei.

### **Assistenza infermieristica**

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, nell'arco delle 24 ore.

### **Assistenza medica e specialistica**

Gli ospiti in servizio residenziale nella RSD di Figino Serenza usufruiscono dell'assistenza medica dei medici interni alla struttura e sono cancellati dal servizio sanitario nazionale. L'assistenza medica specialistica è garantita in sede, qualora le condizioni cliniche lo rendono necessario, oppure nei Presidi ospedalieri territorialmente competenti (o eventualmente in cliniche convenzionate) con tempi di attesa ridotti grazie all'attivazione di percorsi preferenziali, d'intesa con l'azienda sanitaria e ospedaliera.

Nella R.S.D sono attive la consulenza di due psicoterapeute e la consulenza al bisogno di uno Psichiatra del S.S.N. È presente mensilmente anche la consulenza anestesiologicala e fisiatrica.

### **Attività educativo animativa ed occupazionale**

Educatori professionali garantiscono lo svolgersi delle attività educativo animative ed occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'ospite.

### **Riabilitazione fiso-chinesiterapica**

La riabilitazione fisioterapia mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Vengono utilizzati strumenti appropriati per agevolare tali risultati di salute.

### **Palestra**

La struttura è dotata di palestra per le attività fisioterapiche.

### **Servizio di Podologia**

È presente con una frequenza quindicinale una Podologa laureata, compreso nel prezzo della retta.

### **Igiene e cura della persona**

È garantita dagli operatori addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico infermieristiche.

### **Assistenza religiosa**

Il servizio di assistenza religiosa è tenuto presso la parrocchia di Figino Serenza. Per la Residenza Sanitaria per Disabili Fondazione Eleonora e Lidia Onlus di Figino Serenza l'attività religiosa si articola nei seguenti momenti: domenica mattina: S. messa presso la Parrocchia di S. Michele. È previsto supporto religioso, a richiesta, (confessioni e altro), presso il Centro.

## **ATTIVITA' EDUCATIVE E RICREATIVE RSD DI FIGINO SERENZA**

### **PROGRAMMA SETTIMANALE ATTIVITA' 2025**

	<b>LUNEDI'</b>	<b>MARTEDI'</b>	<b>MERCOLEDI'</b>	<b>GIOVEDI'</b>	<b>VENERDI'</b>
<b>M A T T I N O</b>	Imparando	Musicando	Gioco a carte	Laboratorio espressivo	manipolazione
	Musicoterapia	Rilassamento	Palestra	I 5 sensi	Piscina (acquaterapy)
	Stimolazione basale	Stimolazione cognitiva	Rilassamento	Pet terapy	attualità
	Piscina (acquaterapy)		sensoriale		Pet-terapy
	Ippoterapia				
<b>P O M E R I G G</b>	ludoterapia	Cineforum	Laboratorio creativo	cineforum	Karaoke
	cartoonito	arteterapia	Attivazione motoria	sensoriale	Sensoriale
	psicomotricità	Gioco carte	Piscina (acquaterapy)	Stimolazione	psicomotricità
		Piscina (acquaterapy)	Beauty relax	Cognitiva	

#### **Gite esterne**

Sono organizzate dall'équipe interna e fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali, ovvero in occasione di particolari ricorrenze (festività) oppure qualora si presentino particolari eventi nel territorio (cinema, teatro, concerti)

#### **Feste**

Presso la struttura sono organizzate feste in occasione di ricorrenze (Natale, Pasqua, ecc.) o semplicemente per allietare le giornate degli Ospiti (compleanni del mese, arrivo della primavera, ecc.)



# GIORNATA TIPO



ORE 07.00	SVEGLIA, IGIENE, SCELTA DELL'ABBIGLIAMENTO
ORE 08.30	COLAZIONE
ORE 09.30	INIZIO ATTIVITA' MATTINO
ORE 12.00	PRANZO
ORE 13.00	IGIENE, ORE LIBERE/RIPOSO
ORE 14.30	INIZIO ATTIVITA' POMERIGGIO
ORE 16.30	MERENDA
ORE 17.00	ATTIVITA' POMERIGGIO
ORE 19.00	CENA E RIORDINO

Fino alle 22.00 ore libere, visione programmi TV, allettamento



## ORARI

### **Orari di apertura degli uffici amministrativi**

L'Ente garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle 08.00 alle 16.00 dal lunedì al venerdì, e dalle ore 17.00 alle ore 18.00 dal lunedì al giovedì. Il ricevimento al pubblico, salvo diverso appuntamento, è dalle ore 10.00 alle ore 16.00.

I familiari dei clienti possono parlare con i professionisti (medico, psicologa, fisioterapista, educatore professionale) negli orari indicati, previo appuntamento.

Il Presidente del Centro è disponibile a fornire ascolto e supporto ai familiari, dal lunedì al venerdì, previo appuntamento.

### **Orari visite**

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici, senza limitazioni d'orario nelle ore diurne (08.00/20.00) tutti i giorni per 365 gg. l'anno. È opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non siano di disturbo alla tranquillità ed al riposo degli ospiti. Nelle ore notturne la visita e la permanenza in struttura di familiari ed amici sono consentite solo su autorizzazione della direzione.

Si invitano i Signori Visitatori a non accedere ai nuclei durante l'orario di igiene e durante l'orario dei pasti, salvo contraria disposizione del Medico di Struttura.

**Le visite alla struttura** da parte degli interessati al servizio sono possibili dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 16.00.

## RAGGIUNGIBILITA' DELLA STRUTTURA CON I MEZZI DI TRASPORTO

L'indirizzo della Residenza Sanitaria per Disabili Eleonora e Lidia è il seguente:

Via Michele Orsenigo n. 11 – Figino Serenza (Como)

In centro al paese, all'incrocio tra via Trento e Via Europa.

### IN AUTO

Arrivando da Milano:

- Superstrada Milano – Meda, uscita Lentate S.S. Nord, alla rotonda del Bennet a sinistra, al terzo spartitraffico a sinistra per Figino Serenza;
- Autostrada A9 Milano – Como, uscita Lomazzo, proseguire a dx per Bregnano, Cermenate, Lentate S.S. Nord, alla rotonda del Bennet a sinistra, al terzo spartitraffico a sinistra per Figino Serenza;

Arrivando da Cantù:

- da Via Milano (strada che collega Cantù a Mariano C.se), alla rotonda, dopo il Centro Commerciale Mirabello a destra, proseguire dritto per 2 km circa, alla rotonda sulla provinciale Novedratese, a destra per Figino Serenza;

### IN AUTOBUS

Autobus ASF Linea extraurbana Cantù – Mariano Comense C82

### IN TRENO

Ferrovie Nord Linea MILANO Cadorna – CANZO Asso Fermata Mariano Comense



**Non e' previsto il servizio di trasporto per i famigliari**, mentre per gli utenti del centro è previsto il servizio di trasporto per gite e per attività educative che si svolgono all'esterno del centro (ippoterapia, piscina, basket, ecc.)

## COSTI

### RETTE - R.S.D. FIGINO SERENZA

Classificazione	Retta in Euro/die
OSPITE residente nei comuni convenzionati	77,00
OSPITE non residente nei comuni convenzionati	77,00

#### **Nel costo del servizio sono compresi:**

assistenza medica, infermieristica, fisioterapica, di base personalizzata, podologo, attività educative, di animazione e ricreative, servizio religioso, trasporto con i mezzi dell'Ente per gite e attività educative all'esterno, servizio farmaceutico, presidi sanitari, servizio lavanderia, servizio alberghiero (vitto e alloggio) e servizi amministrativi e di supporto.

#### **Dal costo del servizio sono esclusi:**

eventuali ticket dovuti per esami di laboratorio e visite specialistiche, servizio funebre, soggiorni climatici, trasporti con ambulanza non di emergenza, vestiario, servizio telefonico e necessità particolari non indicate tra i servizi compresi.

La retta a carico dell'utente deve essere pagata entro 10 giorni dal ricevimento della fattura.

Annualmente la retta può subire un adeguamento in base all'andamento dell'inflazione e dei costi sostenuti dall'Ente.

La Regione integra le rette con un contributo che va da un minimo di Euro 49,00 per gli ospiti in Classe 5, ad un massimo di Euro 128,60 per gli ospiti in Classe 1.

**Non è previsto il versamento di un deposito cauzionale.**

## **STRUMENTI ATTI A TUTELARE I DIRITTI DEGLI ASSISTITI**

La Residenza Sanitaria per Disabili Fondazione Eleonora e Lidia Onlus favorisce la costituzione di organismi rappresentativi degli ospiti e/o dei loro familiari.

Il Consiglio di Amministrazione promuove la partecipazione di familiari e degli utenti alla verifica dei piani educativi di assistenza individualizzati e degli standard di qualità indicati nella Carta dei Servizi.

### **Il comitato familiari ospiti**

All'interno della Residenza Sanitaria per Disabili Fondazione Eleonora e Lidia Onlus può essere istituito un comitato di rappresentanza dei familiari e degli ospiti, formato tramite l'elezione in Assemblea da parte dei familiari degli ospiti, presenti alle riunioni periodiche.

### **Strumenti di misurazione della qualità percepita**

Al fine di migliorare l'adeguatezza delle risposte rispetto ai bisogni degli ospiti è stato studiato "un sistema qualità" che prevede taluni strumenti per misurare e valutare la percezione della qualità dei servizi:

- **Personale:** gruppi multidisciplinari selezionati con criteri di completezza della competenza hanno predisposto griglie di osservazione dei bisogni. Tali strumenti sono stati estesi nell'utilizzo a tutto il personale;
- **Familiari/utenti:** i familiari/utenti sono coinvolti sia attraverso le riunioni periodiche, sia attraverso la somministrazione di questionari mirati

Con la **Carta dei Servizi** sono stati predisposti due tipi di questionari:

- di soddisfazione dell'utenza (rilevazione della qualità percepita) (all.2);
- per la segnalazione di disservizi e suggerimenti. (all.3)

La distribuzione di questo questionario, per l'anno **2023**, ha dato il seguente risultato:

- la media di soddisfazione degli utenti della R.S.D. Eleonora e Lidia da un minimo di 1 ad un massimo di 4 è stata pari a 3,5 (molto buono) con una restituzione dell'85% dei questionari

Questi questionari, pubblicati all'albo dell'Ente e sul sito web, sono uno strumento più completo per coinvolgere tutti gli utenti, in modo semplice ed efficace.

Le risposte sono elaborate statisticamente e le indicazioni emerse (p.e. insoddisfazione per specifici servizi) costituiscono uno strumento per orientare in modo immediato la Direzione ed il Consiglio di Amministrazione verso gli obiettivi di miglioramento da perseguire.

Ulteriori obiettivi saranno individuati con il coinvolgimento del personale nella sua interezza e attraverso il coinvolgimento degli altri attori istituzionali presenti sul territorio (comuni, erogatori di servizi, ATS) al fine di individuare politiche comuni.

### **TEMPI DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI**

L'URP si impegna, attivando i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni **entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo**, per familiari e persone esterne; **entro 2 giorni**, per i clienti, qualora quest'ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni alle Responsabili di Nucleo.

Le segnalazioni verranno conservate con le relative risposte in struttura c/o la segreteria del Centro.

### **INDICAZIONI IN CASO DI DIMISSIONI, trasferimento ad altra struttura e per assicurare la continuità delle cure.**

All'ospite dimesso viene rilasciata lettera con indicazione della diagnosi, della terapia e del piano socio educativo in essere.

## **STRUMENTI PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**

Gentile Signora  
Egregio Signore

### **ALLEGATO 2**

#### **QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

Al fine di conoscere la percezione della qualità da parte dei nostri utenti, Le chiediamo di esprimere la sua valutazione sui servizi offerti con le modalità di seguito elencate. La Sua collaborazione sarà un prezioso aiuto per orientare il nostro servizio ad una sempre maggiore soddisfazione dell'utenza.

#### **QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO RSD anno-----**

La FONDAZIONE ELEONORA E LIDIA ONLUS sta conducendo l'indagine periodica per valutare la soddisfazione dei servizi offerti.

La Sua preziosa opinione potrà aiutarci a migliorare il servizio erogato. La preghiamo, pertanto, di esprimere il Suo parere segnando con una "X" la risposta che ritiene più opportuna.

1. direttamente in ufficio segreteria
2. spedirlo all'indirizzo della Fondazione: Via Orsenigo n. 11 – Figino Serenza
3. imbucarlo nella cassetta posta all'ingresso della struttura

Le ricordiamo che il questionario è in forma anonima (a Sua libera scelta potrà firmarlo) e che le risposte ottenute saranno trattate nel rispetto della privacy (D.lgs. 196/2003).

**ANNO** \_\_\_\_\_

COMPILATORE: |\_|FAMILIARI

|\_|UTENTE

**ACCOGLIENZA/ACCESSO**

Prima dell'accoglienza ha potuto visitare la struttura <small>In caso di risposta negativa La preghiamo di specificare il motivo</small>	SI	NO
Al momento dell'inserimento è stato informato sull'organizzazione del nucleo (orario, visite mediche, pasti, visite parenti)?	SI	NO
Al momento del ricovero Le è stato indicato l'operatore a cui rivolgersi in caso di necessità?	SI	NO
Il rispetto alla riservatezza personale è adeguato (comunicazioni, informazioni riservate, svolgimento manovre assistenziali delicate)?	SI	NO

**LEGENDA**

O= ottimo B=buono A=accettabile S=scadente N=non so

Barrare il quadratino corrispondente con una X

OSPITALITA' E COMFORT	O	B	A	S	N
Gradevolezza degli spazi personali (camera, letto, armadio, comodino...)					
Presenza di spazi collettivi di socializzazione (sale comuni, sala pranzo, TV, giardino)					
Temperatura e ventilazione degli ambienti					
Gradevolezza spazi esterni (giardino, ....)					

QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI: COME GIUDICA COMPLESSIVAMENTE IL	O	B	A	S	N
servizio di assistenza medica					
servizio di assistenza infermieristica					
servizio di assistenza ASA (ausiliari)					
servizio di mantenimento delle capacità motorie, riabilitazione, palestra					
servizio educativo					
servizio di manutenzione generale, spazi verdi e cortili					
servizio di pulizia dei locali					
servizio offerto dagli uffici amministrativi					
servizio di barbiere e parrucchiere					
servizio delle persone addette al volontariato					
servizio cucina (qualità e varietà del cibo, orario dei pasti)					
servizio lavanderia e guardaroba per la biancheria piana ed indumenti personali					

LEGENDA	O= ottimo B=buono A=accettabile S=scadente N=non so				
	O	B	A	S	N
<b>Barrare il quadratino corrispondente con una X</b>					
MEDICI					
INFERMIERI					
FISIOTERAPISTI					
ASA					
CAPO SALA					
COORDINATRICE					
EDUCATORI					
AMMINISTRATIVI					
ADDETTI ALLE PULIZIE					

Esprima una valutazione sui seguenti aspetti assistenziali nei confronti dell'Ospite: **professionalità, competenza, disponibilità, cortesia**

E' a conoscenza delle attività ricreative organizzate in struttura	_  si	_  no
queste attività rispondono ai suoi interessi	_  si	_  no

Frequenza delle visite	_  una volta alla settimana
	_  più volte alla settimana
	_  una volta al mese
	_  più volte al mese
	_  meno di una volta/ mese
	_  ogni giorno

Al fine di conoscere la percezione della qualità da parte del PERSONALE, operante nella sede di Figino Serenza, Le chiediamo di esprimere la sua valutazione sui servizi offerti e sul benessere lavorativo. La Sua collaborazione sarà un prezioso aiuto per orientare il nostro servizio ad un costante miglioramento.

QUALIFICA:  ASA  FISIOTERAPISTA  I.P.  MEDICO  EDUCATORE  
 CUOCO/A  AMMINISTRATIVO  ALTRO

**ANNO 2024**

LEGENDA O= ottimo B=buono A=accettabile S=scadente I=inadeguato (barrare con una X)

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI					
SERVIZIO	O	B	A	S	I
Relazioni umane con i colleghi					
Relazioni umane con i capo sala					
Relazioni umane con il personale medico					
Relazioni umane con i parenti					
Relazioni umane con gli ospiti					
Assistenza medica					
Assistenza infermieristica					
Assistenza di base (Asa/Oss)					
Riabilitazione fisioterapica					
Attività educative					
Servizio pedicure/manicure					
Servizio parrucchiere/barbiere					
Vitto					
Comfort delle camere					
Comfort dell'ambiente					
Pulizia ambientale					
Servizio lavanderia					
Servizio guardaroba					
Servizio religioso					
Orari di visita per i parenti.					
Organizzazione della giornata tipo.					
Assetto organizzativo dell'Ente (facilità di identificazione dei responsabili dei diversi servizi e di contatto degli stessi)					
Altro (specificare)					
Qualità dei servizi in rete (internet, facebook) anche in termini di fruibilità, chiarezza, accessibilità e tempestività					
<b>Se inadeguato specificare il motivo</b>					
_____					
_____					
_____					

VALUTAZIONE DEL BENESSERE LAVORATIVO	
Quali figure individua come principali punti di riferimento:	
Quali figure sono per Lei di maggior supporto nella soluzione di problematiche organizzative:	
Quali <b>punti di forza</b> individua nella struttura:	
Quali <b>carenze</b> riscontra:	

	SI	NO
Ritiene che la situazione sia migliorata rispetto all'anno precedente		
Ritiene l'orario di lavoro soddisfacente:		
Ritiene sufficientemente elastica la gestione di ferie e permessi - compatibilmente con le esigenze di servizio:		
Ritiene adeguata l'informazione su problematiche amministrative (buste paga, orari, straordinari, ecc.):		
Quali figure dovrebbero avere maggiori contatti e maggior ascolto verso i dipendenti:		
<b>Proposta concreta per migliorare il servizio e/o la soddisfazione del personale:</b>		

Suggerimenti e note:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Allegato 3

**MODULO PER SEGNALAZIONI DISSERVIZI E SUGGERIMENTI**

Il sottoscritto/La sottoscritta

(Cognome) \_\_\_\_\_ (Nome) \_\_\_\_\_

residente in via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_

a \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_

in qualità di (indicare la parentela) \_\_\_\_\_

del Sig./della Sig.ra \_\_\_\_\_

accolto/accolta presso:

**RESIDENZA SANITARIA PER DISABILI – Fondazione Eleonora e Lidia ONLUS**

**DESIDERA EVIDENZIARE** alla Direzione della Fondazione (esprimere l'oggetto della segnalazione/lamentela):

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

**DESIDERA COMUNICARE**, inoltre, alla Direzione Fondazione che (esprimere eventuali suggerimenti):

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

Ai sensi della legge 196/2003 autorizzo la Fondazione Eleonora e Lidia Onlus al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Il presente modulo va inserito nelle cassetture portalettere collocate all'ingresso delle strutture. L'URP si impegna, attivando i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo, per familiari e persone esterne; entro 2 giorni, per gli utenti, qualora quest'ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni ai Responsabili di Nucleo.

**Le segnalazioni verranno conservate con le relative risposte in struttura c/o la segreteria del Centro.**

## MISSION AZIENDALE E STILE DI LAVORO

La *Mission* della Residenza Sanitaria per Disabili Fondazione Eleonora e Lidia Onlus è improntata a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente disabile, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede la Residenza Sanitaria per Disabili Fondazione Eleonora e Lidia Onlus impegnata nei seguenti obiettivi:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo.
- perseguire livelli di benessere ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue del disabile;
- garantire all'utente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona disabile;
- collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'ATS e il Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di Bilancio.

## METODOLOGIE

### • **Lavoro in équipe**

Il personale opera con le metodologie del lavoro di équipe per il raggiungimento degli obiettivi sopra delineati. In particolare l'équipe multidisciplinare che assiste l'ospite in tutti i suoi bisogni è formata dalle seguenti figure professionali: Medico, Infermiere Professionale, Terapista della Riabilitazione, Ausiliari Socio Assistenziali, Educatore, Psicologo ed Assistente Sociale del Comune per le fasi di ingresso ed accoglienza.

L'équipe, attraverso riunioni periodiche, formula un progetto di assistenza personalizzato per ogni utente e ne verifica l'andamento.

### • **Il piano educativo e di assistenza individualizzato**

Il piano educativo e di assistenza individualizzato è il progetto che l'équipe professionale costruisce per ogni ospite. Il piano è un documento in continua evoluzione che stabilisce la miglior risposta possibile ai diversi bisogni di ogni utente. Poiché l'ospite nel corso della Sua permanenza cambia, il piano riflette la dinamica evolutiva dell'ospite.

I bisogni dell'ospite sono letti attraverso griglie di osservazioni che i diversi operatori compilano. Ogni ospite ha una figura di riferimento "tutor", che si occupa di raccogliere i dati e di condividerli con l'équipe. Questa metodologia di lavoro consente di dare una risposta ai desideri di ogni ospite, anche a quello con limitazioni cognitive gravi, in quanto un operatore attraverso l'osservazione diretta potrà "leggere" i bisogni e le aspettative del singolo.

### • **Le procedure**

L'esistenza di piani individualizzati di assistenza non significa l'assenza di regole che orientano i comportamenti degli operatori verso obiettivi comuni a livelli di qualità omogenei. Pertanto esistono protocolli scritti che garantiscono la corretta esecuzione di numerosi interventi di tipo assistenziale: accoglienza dell'ospite, igiene personale, bagno assistito, prevenzione delle cadute, prevenzione delle piaghe da decubito e così via. L'esistenza di procedure codificate è richiesta da tutti gli organismi che certificano la qualità, a garanzia della controllabilità del sistema.

### • **L'informazione**

L'Ente informa all'inizio di ogni anno gli utenti in ordine ai programmi ed ai costi stabiliti per l'anno in corso attraverso una lettera scritta indirizzata agli utenti/famigliari ed esposta all'Albo dell'Ente.

Periodicamente sono effettuate riunioni con i parenti/utenti per raccogliere suggerimenti ed osservazioni sulle problematiche specifiche del Centro.

Con cadenza annuale sono effettuate riunioni tra parenti/utenti e Consiglio di Amministrazione e staff direzionale per informare sulle iniziative in corso e raccogliere osservazioni e suggerimenti a carattere più generale in ordine all'andamento dei servizi.

Informa, inoltre, l'assistito o il suo legale rappresentante e i suoi familiari in modo chiaro e fin dal momento della richiesta di accesso, circa la possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico territoriale, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità; informare inoltre della possibilità di accedere all'ufficio relazioni con il pubblico e all'ufficio di pubblica tutela della ATS Territoriale.

Per quanto concerne il personale, le riunioni sono effettuate con cadenza settimanale e tutte le decisioni/osservazioni sono riportate su supporti scritti, che vengono periodicamente aggiornati al mutare delle condizioni dell'ospite. Pertanto tutti i protocolli, le procedure, le cartelle cliniche, i piani individualizzati, i piani di lavoro, le linee guida e così via sono a disposizione del personale su supporti scritti.

Anche le procedure amministrative quali, turni, contabilità, gestione ordini, atti amministrativi in genere sono effettuate per iscritto e conservate in archivio.

Quanto sopra a garanzia della trasparenza delle azioni dell'Ente e della controllabilità e valutabilità dei comportamenti e dei risultati raggiunti.

Al fine di valutare l'attenzione ai bisogni del disabile si riporta di seguito una tabella che illustra le ore di prestazione erogate nei diversi servizi e lo standard regionale. Le ore lavorate sono di molto superiori allo standard minimo richiesto a dimostrazione di un'attenzione e cura della persona disabile.

Tabella n. 1

**ORE SETTIMANALI EFFETTIVAMENTE EROGATE RSD DI FIGINO SERENZA**

<b>FIGURA PROFESSIONALE</b>	<b>ORE</b>
MEDICI	12
INFERMIERI n. 10	231
FKT n. 3	70
EDUCATORI n. 9	282
PSICOMOTRICISTI 1	38
ASA/OSS n. 31	1089

**STANDARD REGIONALE RICHIESTO (ore 1450 c.a)**

<b>TIPOLOGIA OSPITE</b>	<b>Minuti settimanali</b>
CLASSE 1	2500
CLASSE 2	2000
CLASSE 3	1600
CLASSE 4	1200
CLASSE 5	900

Il complesso degli operatori presenti nella struttura opera attraverso metodologie che coinvolgono e responsabilizzano il personale, elevando le motivazioni e le capacità professionali.

## **STANDARD DI QUALITA'**

Gli obiettivi e le metodologie indicate nei precedenti paragrafi implicano la costante ricerca dell'organizzazione per rispondere alle aspettative dei propri clienti, interrogandosi sul modo migliore per rispondere ai bisogni in modo sempre più adeguato.

Ma la ricerca di risposta migliore al bisogno non è sufficiente in sé a creare qualità se non è supportata da un assetto organizzativo che sia in grado di implementare le risposte giuste.

La Fondazione Eleonora e Lidia Onlus intesa come sistema organizzativo ha elaborato gli ultimi percorsi qualitativi che hanno portato a standard di qualità che allo stato attuale sono acquisiti:

### **Risorse umane**

Tutto il personale che opera nell'organizzazione è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale di appartenenza.

### **Modalità di riconoscimento degli operatori:**

INFERMIERI: divisa bianca con profili blu;

FISIOTERAPISTI: casacca verde, pantaloni bianchi;

EDUCATORI: divisa sportiva blu;

AUSILIARI/OPERATORI SOCIO ASSISTENZIALI: divisa bianca;

PULIZIE: casacca azzurra, pantaloni bianchi;

CUCINA: divisa da cuoco bianca.

Tutto il personale è tenuto ad indossare il cartellino di riconoscimento.

Poiché per la concreta realizzazione di un sistema qualità non è sufficiente la definizione di obiettivi e metodologie, ma è necessario un solido impianto formativo che coinvolga tutti gli operatori interessati, la Residenza Sanitaria per Disabili Fondazione Eleonora e Lidia Onlus organizza corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità, dopo un'analisi dei bisogni formativi effettuata mediante somministrazione di appositi questionari.

Gli utenti ed i familiari partecipano indirettamente a questo processo attraverso la compilazione, almeno una volta all'anno, del Questionario di soddisfazione dell'utente, la cui elaborazione permette di tarare le necessità formative degli operatori dei nuclei.

L'Ente organizza annualmente momenti formativi, per Infermieri, Asa, Fisioterapisti, Educatori.

### **» Organizzazione**

Le metodologie ed i sistemi informativi descritti nei precedenti paragrafi costituiscono un know how che è in sé stesso standard di qualità

### **» Applicazione puntuale di normative vigenti**

La puntuale applicazione delle normative vigenti fin dal momento in cui costituiscono semplici direttive costituiscono un ulteriore standard acquisito

Tutti i controlli dell'organo di vigilanza dell'ATS INSUBRIA hanno sempre certificato il pieno rispetto:

- » delle norme regionali che stabiliscono standard strutturali, organizzativi e di qualità. (p.e. gli spazi, la sicurezza di arredi ed attrezzature, l'adozione di protocolli, i cartellini di riconoscimento ecc).
- » delle norme in materia di privacy e sicurezza dei dati
- » delle norme in materia di igiene degli alimenti - HACCP
- » La Residenza Sanitaria per Disabili Eleonora e Lidia ha, infatti elaborato il manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di «controllo di processo» che identifica i possibili rischi durante la manipolazione degli alimenti.
- » delle norme di sicurezza degli ambienti e del lavoro
- » Delle norme di prevenzione incendi

Agli standard di qualità corrispondono obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese singolarmente all'utente. Sono, pertanto, direttamente verificabili dall'utente stesso. Le prestazioni sono elencate, divise per tipologia e per struttura, nel questionario per la valutazione della qualità allegato alla presente carta. (all. n. 3) Le modalità di erogazione di tali prestazioni costituiscono un know how e un valore intrinseco continuamente aggiornati sulla base del gradimento dell'utenza. Infine vi sono gli obiettivi annuali di miglioramento che una volta acquisiti diventano anch'essi nuovi standard qualitativi.

Annualmente il Consiglio di Amministrazione stabilisce, con il supporto della direzione gli obiettivi di miglioramento per l'anno in corso. L'elemento che orienta l'azione della Direzione e del Consiglio di Amministrazione è quello di affrontare un processo di miglioramento continuo, nel quale l'ospite, con i suoi bisogni, assume una reale centralità rispetto all'intero assetto organizzativo del servizio.

L'adeguatezza delle risposte ai bisogni degli ospiti diventa un preciso impegno dell'Ente.

## **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

### **Ufficio relazioni con il pubblico (U.R.P.)**

L'U.R.P. è collocato all'ingresso della Residenza Sanitaria per Disabili Fondazione Eleonora e Lidia Onlus.

Tale ufficio ha il compito di fornire informazioni a chi accede o contatta telefonicamente la struttura. L'ufficio relazioni con il pubblico è attivo tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 16.00.

### **Uffici amministrativi**

Il personale dell'ufficio amministrativo/URP è a disposizione degli utenti dal lunedì al venerdì alle ore 10.00 alle ore 16,00, per informazioni generali, ritiro modulistica. Su appuntamento è possibile la disponibilità in orari diversi.

Per problematiche specifiche è consigliabile fissare apposito appuntamento con l'operatore interessato.

Il servizio amministrativo supporta operativamente lo staff dirigenziale nei seguenti ambiti:

servizio informazioni, relazioni con il pubblico

servizio centralino, portineria, protocollo

servizio ospiti per la predisposizione di tutti gli atti concernenti gli ospiti (rette, indennità di accompagnamento, rapporti con i Comuni ecc.)

servizio ragioneria per la gestione degli aspetti contabili, i rapporti con i fornitori e la gestione del bilancio.

Servizio personale per la gestione amministrativa del personale

Servizio segreteria generale per la predisposizione di tutti gli atti amministrativi necessari al funzionamento dell'Ente.

## **IL VOLONTARIATO**

All'interno della struttura esiste una significativa presenza di volontari dell'Associazione Amici di Eleonora e Lidia opportunamente formati che rappresentano una risorsa umana ed economica preziosissima del territorio. I volontari circa operano all'interno della Struttura felicemente integrati nella vita del Centro alternandosi ed accompagnando gli ospiti nelle loro variegate attività quotidiane interne ed esterne.

Sono presenti anche tirocinanti convenzionati, impegnati nella gestione del tempo libero e delle attività occupazionali in favore degli ospiti.

## **MODALITA' DI RILASCIO AGLI UTENTI DELLA DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI**

Dal mese di marzo di ogni anno è disponibile presso la Segreteria della Fondazione il cedolino dell'Ospite con l'indicazione di costi sanitari, al fine dell'eventuale detrazione fiscale.

## **TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA**

Il tutore o A.D.S dell'ospite può ottenere una copia della documentazione sanitaria/cartella clinica facendone richiesta scritta presso la segreteria. La documentazione sarà consegnata entro una settimana.

## MENU TIPO

### 1 settimana

#### PRANZO

<b>LUNEDÌ</b>	Risotto con zucchine Polpette al pomodoro Purè
<b>MARTEDÌ</b>	Farfalle al pomodoro e basilico Frittata con aromi Fagiolini all'olio*
<b>MERCOLEDÌ</b>	Risotto ai funghi Scaloppa di tacchino al marsala Carote trifolate*
<b>GIOVEDÌ</b>	Fusilli al pesto Fusi di pollo al forno Cavolfiori gratinati*
<b>VENERDÌ</b>	Pasta al tonno e pomodoro Filetto *di nasello alla livornese Insalata mista
<b>SABATO</b>	Gnocchi al ragù Hamburger ai ferri Finocchi al burro*
<b>DOMENICA</b>	Lasagne alla bolognese Arrosto di vitello Patate arrosto Dessert

#### CENA

<b>LUNEDÌ</b>	Minestrone con pasta <b>Prosciutto cotto</b> Spinaci al burro*
<b>MARTEDÌ</b>	Pastina in brodo Filetti platessa panata Finocchi gratinati*
<b>MERCOLEDÌ</b>	Pasta al pomodoro Crescenza Tris di verdure*
<b>GIOVEDÌ</b>	Passato di verdura con riso Uova strapazzate al formaggio Coste all'olio*
<b>VENERDÌ</b>	Pizza Zucchine ripiene* Dessert
<b>SABATO</b>	Riso e lenticchie Mortadella Carote trifolate*
<b>DOMENICA</b>	Passato di verdura con crostini Emmental Spinaci all'olio*

\*materie prime congelate o surgelate  
all'origine

**SONO PREVISTE DIETE SPECIALI IN CASO  
DI NECESSITA' SPECIFICHE DELL'UTENTE.**

## *NUMERI PERSONALE del Centro*

**DIRETTORE GENERALE** N.1

**MEDICO RESPONSABILE SANITARIO** N.1

### **AREA SANITARIA**

MEDICO N.5

RESPONSABILE SERVIZIO  
INFERMIERISTICO E ASSISTENZIALE N.1

INFERMIERE PROFESSIONALE N.10

TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE N.3

AUSILIARI/OPERATORI  
SOCIO ASSISTENZIALI N.31

### **SERVIZIO EDUCATIVO**

EDUCATORE PROFESSIONALE N.9

MUSICOTERAPEUTA N.1

ARTETERAPISTA N.1

PET THERAPY N.1

EDUCATORE  
MAESTRO D'ARTE N.1

### **AREA AMMINISTRATIVA GESTIONALE GENERALE**

FUNZIONARIO AMMINISTRATIVO N.2

### **INSERVIENTI**

ADDETTO ALLE PULIZIE N.4

OPERAIO N.1