



## Carta dei Servizi

# **RSD**

**Residenza Sanitaria per Disabili**

***Cooperativa Sociale SIM-PATIA***

## INTRODUZIONE

La **Carta dei Servizi** è finalizzata ad offrire agli ospiti ed ai loro familiari di riferimento, agli enti pubblici e privati, un quadro preciso di conoscenze e di informazioni sui servizi offerti, sull'organizzazione e la modalità di funzionamento della cooperativa Sim-Patia nell'ambito del Centro Residenziale.

La conoscenza delle attività e del funzionamento del Centro Residenziale, oltre a informare e tutelare l'Ospite, permette il miglioramento dei reciproci rapporti e persegue la trasparenza dell'azione individuando obiettivi di miglioramento della qualità del servizio di cui è destinatario.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della "Carta dei Servizi pubblici Sanitari" e in funzione della Legge quadro di riforma dei servizi sociali - Legge 8 novembre 2000 n. 328, all'art.13.

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- Ministero della Sanità – Linee Guida n.2/95 – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario nazionale
- Decreto del ministero della Sanità 15 ottobre 1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del Servizio sull'erogazione dei servizi pubblici e fa riferimento ai contenuti del Decreto riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.
- Delibera Regionale n.12620 del 07.04.03, con oggetto: Definizione della nuova unità di offerta "Residenza Sanitario Assistenziale per persone con Disabilità" (RSD).
- Redazione ai Sensi della Delibera della Giunta Regionale n.7435 del 14.12.2001 e successiva DGR N.X/ 2569 -2014

Dal 21 dicembre 2005 Sim-patia è in possesso della Certificazione di Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 rilasciata da RINA in conformità al Regolamento Tecnico per:

**"Progettazione ed erogazione di servizi assistenziali, sanitari e psico-socio- educativi rivolti a persone adulte con gravi disabilità fisiche".**

**Simpatia** si è dotata di un codice etico comportamentale che sancisce diritti e doveri morali, responsabilità etico sociali a cui ogni partecipante all'organizzazione della Cooperativa deve attenersi.

Valmorea, 03 febbraio 2025

## 1. PRESENTAZIONE RESIDENZA SANITARIA SIM-PATIA



### 1.1 La Storia

La cooperativa Sim-Patia è stata fondata il 23 febbraio 1989 da un gruppo di amici che vivono in prima persona le difficoltà della disabilità, con lo scopo di **realizzare una struttura adatta ad offrire una residenza temporanea o permanente a soggetti adulti con gravi o gravissime limitazioni alla loro autonomia funzionale e impossibilitati a rimanere nel loro nucleo familiare.**

L'idea era stata proposta già a partire dal 1972 da Beppe Cornaggia e il CVS di Como, per essere ripresa e divulgata nel 1987 dal Lions Club Como.

Il primo presidente della cooperativa è stato Alberto Boschi, a cui Don Renzo Scapolo, parroco di Valmorea, segnalò la possibilità di acquistare il Simpaty, un albergo discoteca nei pressi dell'abitato di Valmorea, il cui nome (dal greco *sum-phateia*, cioè "con affetto, con amore") venne adottato per il progetto.

I primi sostenitori dell'iniziativa di Valmorea sono stati i Pivej del 39, classe della Stecca di Como, che hanno scelto questo progetto come impegno in occasione del 50° e Rita Levi Montalcini. L'acquisto dello stabile si è reso possibile attraverso una sottoscrizione aperta da "La Provincia", quotidiano di Como nel 1990.

Con l'aiuto di un importante finanziamento della regione Lombardia (FRISL – Fondo Ristrutturazione Infrastrutture Sanitarie Lombardia) è stata completata la ristrutturazione e l'ampliamento, su progetto dell'architetto Rosalba Giani, presidente della cooperativa dal 1989 al 1994.

In tutti questi anni Sim-patia ha continuato e continua ad essere sostenuta da numerosi privati, aziende, istituzioni ed associazioni e numerose Fondazioni di comunità del territorio.

Grazie all'attività dell'Associazione Amici di Sim-patia il progetto viene divulgato e sempre meglio conosciuto e le risorse raccolte con continuità.



Sim-Patia viene inaugurata il 20 settembre 1999



## **1.2 La struttura residenziale**

La Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili Sim-Patia ha sede in **Via Parini 180 a Valmorea (Co)**. Ha una capacità di 28 posti. Dispone di ambienti confortevoli, senza barriere architettoniche:

- 14 ampie camere a due letti, attrezzate da binari e sollevatori a soffitto
- bagni attrezzati
- soggiorni
- sala ristorante
- due palestre fisioterapiche
- piscina idroterapica
- laboratorio di informatica
- sala musica
- sale polifunzionali

L'edificio possiede idonei requisiti strutturali in relazione al Piano Socio Assistenziale di Regione Lombardia e alla normativa vigente in materia, nonché idonea progettazione operativa e gestionale. La cooperativa ha ottenuto l'autorizzazione al funzionamento, l'accreditamento e il contratto con Regione Lombardia per 28 posti residenziali

Le figure professionali impegnate a garantire i servizi di cura e assistenza alla persona 24 ore su 24, nonché la vita di relazioni sono il direttore della struttura, il medico referente sanitario, i coordinatori di area specialistica, gli infermieri, gli OSS, gli ASA, lo psicologo, i fisioterapisti, gli educatori.

Al lavoro quotidiano contribuiscono anche i volontari.

Il centro è sempre aperto alle visite di parenti, amici e volontari e grazie a loro diviene ogni giorno di più un centro di aggregazione, oltre che un centro di solidarietà e assistenza; un centro dove l'attenzione viene posta non sulla fragilità/disabilità, ma sulla persona con il suo potenziale sul quale investire.

Sim-patia è gestita dalla cooperativa sociale omonima, ente senza fine di lucro riconosciuto da Regione Lombardia, iscritta all'Albo regionale delle Cooperative Sociali, sezione A, foglio 95, n. 189.

**Presidente** della Cooperativa Sim-patia è Irma Missaglia

**Coordinatore Generale** è M. Serena Villa

*Il numero telefonico è: 031-806030*

*L'indirizzo e-mail: [info@sim-patia.it](mailto:info@sim-patia.it)*

*Il sito web: [www.sim-patia.it](http://www.sim-patia.it)*

### 1.3 Come raggiungerci

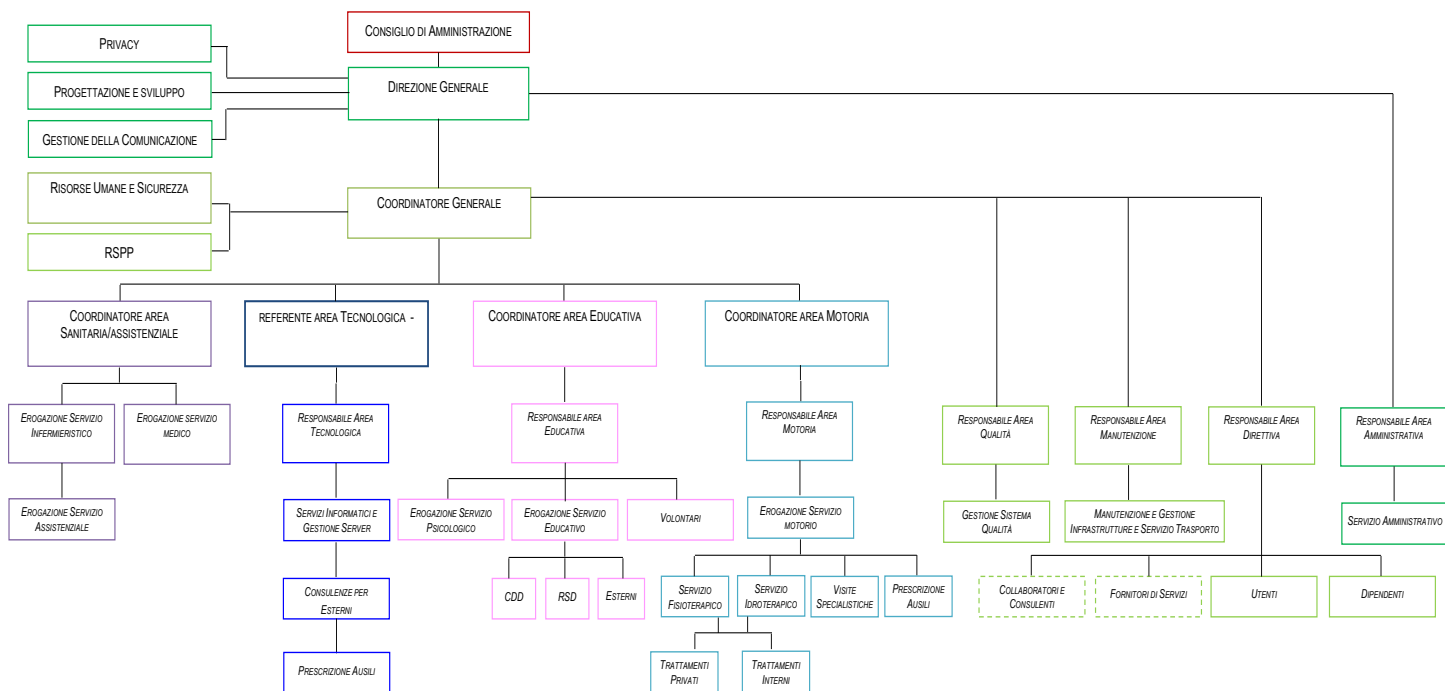
La struttura è raggiungibile con autobus di linea, da Como n. C74

Da Varese: autobus di linea Varese-Como.

Le stazioni ferroviarie più vicine sono Malnate e Grandate



### 1.4 Organigramma



### **1.5 Finalità e scopi del Centro Residenziale Sim-patia**

La Residenza Sanitaria disabili Sim-patia si rivolge a persone adulte che a causa di disabilità fisiche gravi presentano difficoltà nell'autonomia e nell'autosufficienza, tali da richiedere aiuto di terzi per il soddisfacimento dei bisogni primari e per il mantenimento di una dignitosa condizione di vita.

L'inserimento presso la RSD è prevista per coloro che:

- a) necessitino di supporti terapeutici ed assistenziali specifici
- b) siano impossibilitati a ricevere assistenza adeguata in famiglia
- c) per motivi contingenti o di emergenza abbiano necessità di allontanarsi dalla propria abitazione per brevi o lunghi periodi.
- d) per la valutazione delle abilità residue, volte al mantenimento o potenziamento delle autonomie possibili.

A Sim-patia l'ospite viene stimolato a potenziare le proprie abilità residue, a poter ri-progettare la propria vita sviluppando tutte le autonomie possibili, in un'ottica di autodeterminazione e co- responsabilità.

L'ospite, infatti, viene considerato il protagonista della propria vita e del proprio progetto e viene costantemente coinvolto nella condivisione di obiettivi e strategie.

L'insieme delle prestazioni e le caratteristiche organizzative di Sim-patia corrispondono allo scopo sociale dell'**Accoglienza, garantendo la migliore qualità dei servizi riabilitativi e di assistenza, e la ricerca della massima autonomia verso la migliore qualità di vita possibile.**

Si promuove la capacità dell'ospite di partecipare, decidere, apprendere, fare esperienze.

Si valorizzano e si potenziano le sue abilità residue, attraverso interventi educativi e occupazionali, nello svolgimento di attività, sia in autonomia che in collaborazione con altri.

Sim-patia è aperta all'esterno, nella logica della **collaborazione con le famiglie di origine** e della **massima integrazione possibile con il territorio**, cui rivolge i servizi di cui dispone.

## 2. SERVIZI OFFERTI

### ***Ospitalità permanente***

Il servizio è rivolto a disabili che non possono essere assistiti a domicilio e che necessitano di una presa in carico globale in struttura. Le motivazioni sono correlate all' impossibilità di gestione nel nucleo familiare o per la gravità delle patologie sanitarie-assistenziali.

L'utente viene accolto al centro residenziale e fruisce dei servizi specifici e generali di cui ai paragrafi seguenti.

### ***Ospitalità temporanea***

Il servizio prevede assistenza e cura a disabili per un periodo temporaneo, al termine del quale segue un rientro a domicilio o un progetto di autonomia abitativa

Il servizio ha lo scopo di dare sollievo alle famiglie che hanno la cura di un disabile a domicilio o il bisogno della persona stessa di attrezzarsi di ausili tecnologici per esprimere al meglio le abilità residue. Vuole rispondere ai bisogni delle famiglie che si trovino in situazioni di carico assistenziale particolarmente gravoso o per rispondere a urgenze sociali o a periodi di ospedalizzazione del care-giver.

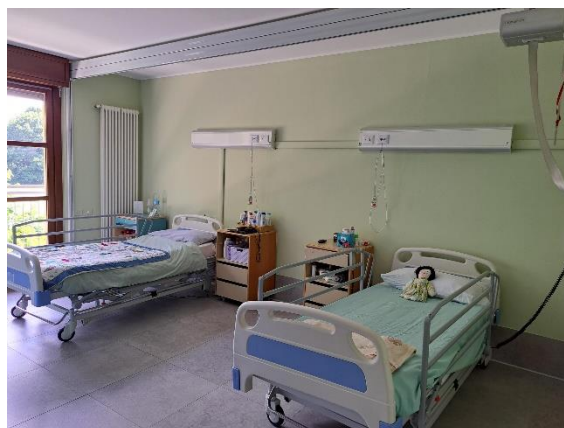
## ***2.1 Spazi e servizi comuni***

### ***2.1.1 Le camere da letto***

La struttura dispone di 14 camere da letto, ognuna con 2 letti e un bagno condiviso.

Tutte le camere da letto sono attrezzate con binari e motori a soffitto per il sollevamento e la movimentazione dell'ospite in totale sicurezza.

Ogni stanza dispone di 2 TV Led.





### **2.1.2 La sala da pranzo**

La struttura è dotata di sala da pranzo dove si consumano colazione, pranzo e cena.



### **2.1.3 Salone polivalente**

La struttura è dotata di un ampio salone dove gli ospiti, a secondo del loro progetto individualizzato svolgono le diverse attività quotidiane: cognitive, di intrattenimento, terapeutiche, individuali e in gruppo.



### **2.1.4 Palestra fisioterapica**



Sim-patia dispone di due ampie palestre dove si eseguono trattamenti fisioterapici e di rieducazione funzionale. Gli obiettivi di recupero e/o mantenimento e la pianificazione dei trattamenti vengono definiti in seguito alle valutazioni dell'equipe fisioterapica e della fisiatra consulente della struttura.

Il servizio di fisioterapia è aperto anche a pazienti esterni



### **2.1.5 Piscina terapeutica**



Sim-patia dispone dal 2006 di una piscina terapeutica con acqua a 33° e sistema a soffitto a binario con motore per sollevamento e accompagnamento diretto in acqua. La piscina è anche dotata di scivolo per l'entrata in acqua facilitata.

Il personale predisposto si occupa al mattino degli ingressi in piscina degli ospiti di Sim-patia, mentre al pomeriggio il servizio è aperto agli esterni.

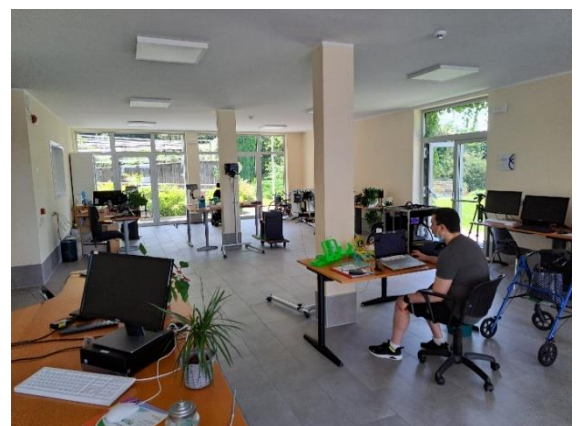
La piscina terapeutica di Sim-patia, oltre alle sedute di idroterapia per gli ospiti della struttura, è aperta anche a esterni per lo svolgimento di trattamenti di rieducazione funzionale e riabilitazione; corsi di acquaticità e nuoto per bambini, neonati e adulti; ginnastica dolce; lezioni di nuoto private per disabili e normodotati.

Attraverso convenzioni di utilizzo, inoltre, la piscina di Sim-patia è a disposizione anche di enti e associazioni che desiderino utilizzarla per percorsi terapeutici, rieducativi oppure ricreativi.



### **2.1.6 Polo tecnologico**

Luogo finalizzato a sperimentare ausili personalizzati a seconda della disabilità, con lo scopo di potenziare le abilità residue per raggiungere o mantenere la maggior autonomia possibile.



Il polo tecnologico è aperto anche a consulenze esterne e collabora, attraverso convenzione, con centri di ricerca e università.



### **2.1.7 Sala musica- sensoriale**

Sim-patia dispone di una sala musica attrezzata di strumenti musicali e tecnologici per attività di musicoterapia e stimolazione neurosensoriale (body-scan).

### **2.1.8 Terrazze e giardino**

La struttura dispone di ampie terrazze e di un ampio giardino che gli ospiti possono utilizzare liberamente, anche come luogo di incontro con le loro famiglie.



Gli ospiti della struttura hanno a disposizione Wi-fi gratuito, attraverso rete protetta; inoltre, è possibile ricevere telefonate dall'esterno attraverso il centralino che provvederà a dirottare la telefonata alla persona interessata.

## **2.2 Servizi Generali e alberghieri**

### **2.2.1 Vitto**

Il servizio mensa viene effettuato nella sala da pranzo con il seguente orario:

- colazione dalle ore 8.30 alle ore 10.30 circa
- pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00 circa
- cena dalle ore 18,45.00 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. In caso di particolari diete, dovute a condizioni sanitarie, è previsto un menù personalizzato.

Il servizio è in appalto con un'azienda esterna

### **2.2.2 Alloggio**

La RSD Sim-patia è dotata di:

- n. 14 camere a 2 letti; tutte le camere sono dotate di servizi igienici.
- Piano terra sono collocati alcuni servizi generali: la Direzione, l'amministrazione, sale riunioni, la sala da pranzo, le palestre, il centralino, il polo tecnologico e la piscina.
- Piano Primo: salone polifunzionale, sale per laboratori, ufficio educatori
- Piano secondo e terzo: camere, bagni, infermeria.

### **2.2.3 Servizio di pulizia e sanificazione ambiente**

Il servizio di pulizia è appaltato ad una cooperativa di servizi e certificato secondo protocolli di igienizzazione.

La RSD Sim-patia è dotata di macchine a ozono per la sanificazione degli ambienti.

### **2.2.4 Lavanderia e guardaroba**

Il servizio è affidato a una lavanderia esterna che effettua il lavaggio della biancheria piana da letto, degli asciugamani, piumini, coperte ecc, e provvede alla cura degli indumenti personali degli ospiti, debitamente registrati e contrassegnati. Il servizio di lavanderia per gli indumenti personali ha un costo aggiuntivo/die non compreso nella retta.

### **2.2.5 Trasporto ospiti**

Per gli ospiti del Centro è previsto il servizio di trasporto per visite mediche decise dal Medico referente della struttura, per uscite di gruppo, organizzate da Sim-patia, compatibilmente con i mezzi e le risorse disponibili.

Per altre esigenze individuali specifiche (visite extra richieste dall'ospite o dalla famiglia, rientri in famiglia, uscite individuali) il trasporto e la sua organizzazione sono totalmente a carico dell'ospite e/o della famiglia.

### **2.2.6 Servizio di Parrucchiere/Estetista**

Sim-patia, su richiesta dell'ospite, mette a disposizione il servizio di parrucchiere/estetista con un costo extra, secondo listino annuo.

## **2.3 Giornata tipo**

**Orari 7.30 - 10.30** alzata

**8.30 – 10.30** colazione.

**8.30 - 12.00** attività di piscina, fisioterapia, informatica, laboratori individuali o di gruppo come previsto nel P.I

**12.00 - 13.00** pranzo

**13.00 - 16.00** igiene personale e riposo se previsto nel PAI

**14.00 - 16.00** attività individuali e /o laboratori programmati

**16.00 - 16.30** merenda e tempo libero

**17.00 - 18.30** attività di gruppo – colloqui individuali

**18.45 - 19.30** cena

**20.00 - 23.00** messa a letto secondo i bisogni individuali.

## **2.4 Servizi socio-sanitari**

### **a) Finalità**

La Residenza Sanitaria per Disabili Sim-Patia si propone di **contribuire alla migliore valorizzazione delle residue capacità al fine di potenziare le possibili autonomie, con l'acquisizione di nuove funzioni o l'apprendimento di strategie funzionali alternative.**

**Crea momenti socializzanti per ritemprare le energie psicofisiche senza focalizzare l'attenzione solo sulla salute fisica, che spesso non presenta reali motivi di preoccupazione.** Per gli utenti sono programmati interventi sia di tipo riabilitativo (fisioterapia, idroterapia, riabilitazione cognitiva e logopedica), che di tipo occupazionale (attività creative per le manualità fini, giardinaggio ecc).

Ogni anno vengono proposte attività terapeutiche, in funzione degli obiettivi degli ospiti e delle loro caratteristiche (musicoterapia, pet-teraphy, teatroterapia, arteterapia).

Il lavoro peculiare svolto in area tecnologica è finalizzato a valutare la possibilità di ausili per il potenziamento delle autonomie, sia a livello di mobilità, che di comunicazione.



## **b) Metodologia di lavoro**

La modalità di lavoro all'interno della Residenza Sanitaria disabili è basata sul modello di equipe multidisciplinare. Ogni operatore, in funzione della propria competenza, contribuisce alla realizzazione del Progetto individualizzato dell'ospite, in collaborazione e sinergia con le altre figure professionali.

Ogni ospite ha più figure professionali di riferimento (infermiere, oss, educatore, fisioterapista); periodicamente l'equipe multidisciplinare si incontra per fare un punto della situazione del progetto dell'ospite. In questa sede vengono analizzati, dai diversi punti di vista, gli obiettivi precedenti e ne vengono proposti di nuovi per il periodo a venire. L'ospite viene coinvolto in questo momento di equipe e si discute con lui la progettualità futura.

Questa modalità risponde al valore fondante di Sim-patia di mantenere l'ospite al centro e di considerarlo come il vero protagonista della propria vita.

## **c) Progetti Individualizzati, Piani educativi, Piani Assistenziali**

In sede di equipe multidisciplinare viene redatto un Progetto Individualizzato dell'ospite, contenente tutte le valutazioni delle aree specialistiche (sanitarie, infermieristiche, assistenziali, educative, fisioterapiche), con i relativi obiettivi e le strategie per raggiungerli.

A seguire vengono redatti i Piani Educativi e Assistenziali che prevedono la pianificazione degli interventi nelle diverse aree.

I progetti e le pianificazioni devono tenere conto dei diversi bisogni di ogni utente, devono individuare gli strumenti e le tecniche adatte per il raggiungimento degli obiettivi. Gli operatori mantengono l'attenzione verso i cambiamenti e le dinamiche evolutive dell'ospite, costruendo con lui, nei casi in cui può collaborare, un progetto di vita.

Il Progetto individuale e le pianificazioni educative e assistenziali vengono monitorati periodicamente e aggiornati semestralmente con il coinvolgimento di tutte le figure professionali interessate.

## **d) Procedure e protocolli**

Per favorire interventi omogenei, esistono all'interno del centro protocolli scritti che garantiscono la corretta esecuzione degli interventi attivati.

L'esistenza di procedure codificate e certificate, è garanzia della controllabilità del sistema.

## **e) Cartella clinica informatizzata**

Sim-patia si avvale da circa 20 anni di una cartella clinica informatizzata.

E' un software studiato appositamente per facilitare il lavoro quotidiano di operatori nel campo socio-sanitario che devono compilare rapporti sulla loro attività e raccogliere i dati dei propri ospiti. E' quindi la risposta più efficace alle problematiche quotidiane degli operatori del settore socio-sanitario.

Con l'utilizzo delle tecnologie informatiche, la cartella clinica informatizzata diviene un "raccoltore di dati" utile in molteplici situazioni e a molteplici figure: fornisce le funzionalità necessarie per selezionare, trasformare, analizzare e ridistribuire i dati a diversi tipi di utenti, quali i fruitori dei servizi sanitari, i fornitori delle prestazioni sanitarie (medici, infermieri), gli operatori con finalità di prevenzione ed educazione ed infine gli organi istituzionali di programmazione e controllo. Il software è in grado di stampare tutta la documentazione tradizionale richiesta (es. registri delle consegne, assegnazione terapie, etc.) garantendo una sicura interpretazione dei dati.

Chiarissima è la percezione dei benefici derivati dal suo uso:

- naturalezza e semplicità dell'interfaccia di utilizzo
- rispetto dell'intestazione medico-infermiere-educatore-ospite
- completezza delle informazioni gestibili e delle funzionalità disponibili
- rispetto degli standard operativi richiesti dal Ministero della Salute

Il software è basato su tecnologie standard che permettono l'utilizzo dello stesso tramite internet.

#### **f) Informazione condivisa**

La Direzione della Residenza Sanitaria per Disabili informa periodicamente, gli ospiti e familiari in ordine ai programmi stabiliti per l'anno in corso.

Per quanto concerne il personale, tutte le osservazioni/decisioni emerse nelle equipe multidisciplinari vengono riportate nella cartella clinica, periodicamente aggiornati al mutare delle condizioni dell'ospite.

Tutti i protocolli, le procedure, le cartelle cliniche, i piani individualizzati, i piani di lavoro, sono a disposizione del personale su supporti scritti e informatici e data loro evidenza attraverso il sistema di messaggistica in Fasas, che segnala inoltre l'effettiva lettura della comunicazione.

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

Questo, a garanzia della trasparenza delle azioni della RSD e della controllabilità e valutabilità dei comportamenti e dei risultati raggiunti.

Rispetto alla documentazione sanitaria, ogni ospite o familiare può chiedere la propria documentazione sanitaria, tramite richiesta scritta da far pervenire in Direzione.

La struttura entro 10 giorni rilascerà quanto richiesto.

### **3. Il Personale**

Il personale che opera a Sim-patia, viene selezionato accuratamente attraverso dei colloqui conoscitivi:

Per i criteri di selezione si tiene presente:

- Qualifica professionale adeguata: tutte le figure che operano in Sim-patia sono in possesso dei titoli professionali prescritti dalla normativa.
- Pur nel rispetto dei luoghi di provenienza, si richiede una buona conoscenza della lingua italiana per la necessaria comunicazione/interpretazione nel rapporto con l'ospite.

- La modalità di valutazione per l'assunzione segue la procedura della qualità presente in Sistema Qualità
- Predisposizione al lavoro in equipe

All'interno della Residenza Sanitaria per Disabili Sim-patia, operano le seguenti figure professionali:

- Direttore e Coordinatore generale
- Coordinatore d'equipe
- Medico
- Infermieri Professionali
- Fisioterapisti e Terapisti della riabilitazione
- Idroterapisti
- Educatori Professionali
- Psicologo
- Operatori Socio Sanitari
- Ing. Informatici, tutor ausili tecnologici
- Impiegati amministrativi
- Personale per i servizi generici

Sim-patia si avvale di collaborazioni con consulenti esterni, per offrire un servizio sanitario ancora più specifico (neurologo, fisiatra, neuropsicologo)

*Per il personale soggetto a reperibilità viene adottato il sistema "Rep.", nel rispetto delle condizioni previste dalla norma per il raggiungimento della struttura.*

*Nella gestione della turnistica sono previste le presenze in sostituzione di ferie, malattie e permessi. In presenza di malattia prolungata, si provvede alla sostituzione con nuovo personale.*

Ogni figura professionale che opera all'interno della struttura, è riconoscibile dal video esposto all'ingresso visibile all'ospite e ai suoi familiari.

### **3.1 Formazione del personale**

Tutto il personale della Residenza Sanitaria per Disabili Sim-patia è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

Il personale in servizio parteciperà alle iniziative di formazione allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro.

Ogni anno viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

### **3.2 Servizio amministrativo**

Il personale dell'ufficio amministrativo è a disposizione degli ospiti e dei familiari dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 – 13.00 e dalle 14.00 –18.00 per informazioni generali.

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

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

- servizio informazioni, relazioni con il pubblico
- servizio centralino, protocollo
- servizio ospiti per la predisposizione di tutti gli atti concernenti gli ospiti (rette, rapporti con i Comuni, ATS, ecc)
- servizio per la gestione degli aspetti contabili, rapporti con i fornitori e la gestione del bilancio.
- servizio per la gestione amministrativa del personale.
- servizio di segreteria generale per la predisposizione di tutti gli atti amministrativi necessari al funzionamento dell'Ente.

Il servizio amministrativo entro la fine di febbraio di ogni anno, predispone e rilascia agli utenti la certificazione della retta, come da normativa vigente.

### **3.3 Il volontariato e i tirocini**

All'interno della struttura esiste una significativa presenza di volontari del territorio opportunamente formati che rappresentano una risorsa umana ed economica molto preziosa. Operano all'interno della struttura nel servizio mensa o accompagnando gli ospiti nella loro attività quotidiana.

Sim-patia è una struttura aperta al territorio, al mondo del volontariato, ai contributi e agli scambi con altre realtà locali, nazionali e internazionali che operano nel settore.

Sono presenti tirocinanti convenzionati, impegnati nella gestione del tempo libero e delle attività assistenziali degli ospiti.

E' compito della Direzione accogliere la disponibilità di personale volontario e tirocinante; predisporre la formazione e momenti di verifica della loro attività/ presenza, inerente alla relazione con gli ospiti e con le altre figure professionali.

### **3.4 L'Associazione "Amici di Sim-patia"**

A supporto dell'attività di Sim-patia opera l'Associazione Amici di Sim-patia, con il compito di promuovere la raccolta di risorse economiche utili a integrare gli apporti pubblici alle spese di gestione e per garantire la qualità dei servizi offerti.

### **3.5 Norme relative al personale**

Ai fini della destinazione delle norme segnalate in questa Carta, la nozione di "personale" è riferita ai seguenti soggetti:

- personale dipendente
- personale impiegato con contratti professionali;
- personale impiegato con contratti previsti dalle normative vigenti
- personale dipendente di imprese, che prestano servizi in virtù di contratti di appalto, di manutenzione;

- personale volontario, personale relativo al servizio di volontariato.

Il personale impiegato e le associazioni sindacali di categoria del personale stesso sono portate a conoscenza che il servizio prestato è da considerarsi essenziale ai sensi dell'articolo n.10 del DPR. 23/08/1998 n. 395. Pertanto in caso di scioperi sarà assicurata la continuità delle prestazioni indispensabili di pronto intervento ed assistenza per assicurare la tutela fisica degli ospiti, nonché la preparazione, la distribuzione e la somministrazione del vitto agli stessi.

Il trattamento economico e normativo del personale dipendente è quello risultante dal C.C.N.L delle cooperative sociali per il personale dipendente delle realtà del settore socio-sanitario – assistenziale - educativo vigente.

Il personale è tenuto:

- 1) a rispettare e promuovere la mission di Sim-patia, legata al lavoro sulle abilità residue e al potenziamento delle autonomie degli ospiti
- 2) a lavorare in sinergia con tutte le figure professionali operanti in Sim-patia
- 3) a partecipare alle riunioni periodiche di settore e a rispettare i tempi dell'assistenza
- 4) a promuovere tutte le iniziative di competenza per soddisfare le esigenze psicologiche dell'utente e mantenere un clima di buone relazioni umane con gli utenti e le loro famiglie.
- 5) a eseguire ogni compito inerente le proprie funzioni, definite dal proprio piano di lavoro e condiviso con il coordinatore di area

#### Diritto alla privacy

Il personale ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona, condizione contrattuale, economica ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

Il personale non potrà in nessun caso e per nessun motivo, divulgare dati e notizie relative ad altro personale, a ospiti, e/o familiari di riferimento, a visitatori e circostanze relative al servizio proprio.

Eventuali fatti o dati che possono nuocere alla gestione dei servizi, dovranno, da parte del personale che ne è venuto a conoscenza, essere immediatamente comunicati alla direzione.

E' depositato presso Simpatia il Documento Programmatico di Simpatia come previsto dalla legge.



## **4. Le attività**

### **4.1 Assistenza medica**

Gli ospiti di Sim-patia usufruiscono dell'assistenza medica, erogata direttamente dal medico di struttura e, qualora le condizioni cliniche lo rendono necessario, attraverso i presidi ospedalieri territorialmente competenti.

### **4.2 Assistenza infermieristica**

L'assistenza infermieristica è garantita da parte di personale abilitato a norma di legge, rapportati al numero di ospiti secondo le vigenti normative di Regione Lombardia. Gli infermieri sono presenti dalle 6 alle 20.

In funzione delle vigenti normative e in funzione dei posti letti accreditati, il personale infermieristico non è in struttura durante la notte, ma reperibile al bisogno.

### **4.3 Assistenza e cura della persona**

L'assistenza alla persona è erogata 24 ore su 24, con la presenza di operatori addetti all'ospite (OSS- ASA) muniti di abilitazioni regionali.

Gli operatori assistono la persona sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.

### **4.4 Attività educative**

Per ogni ospite vengono definiti progetti individualizzati e pianificazioni educative mirati a rispondere ai bisogni di ogni ospite.

L'attività sociale, educativa e di potenziamento delle funzioni cognitive sono erogate giornalmente dal lunedì alla domenica da educatori professionali, rapportati al numero di ospiti secondo le vigenti normative di Regione Lombardia, in materia di accreditamento.

Le attività sono organizzate con programmi personali e di gruppo mirati a favorire la socializzazione, il benessere psicologico e fisico dell'ospite. Gli educatori promuovono e conducono attività cognitive (laboratori per la mente), creative-manuali e ludico-ricreative di intrattenimento (giardinaggio, attività mirate al recupero e/o al mantenimento di manualità fine, cineforum, karaoke, viaggi virtuali), attività terapeutiche (musicoterapia, teatroterapia, arteterapia, pet-teraphy, confronto e condivisione), informative (lettura dei quotidiani, settimanali), culturali (lettura del libro, documentari).

Particolare attenzione viene data alla valorizzazione dell'abilità residua per permettere autodeterminazione e autonomia nelle azioni da compiere e nei luoghi in cui stare.

L'ospite ha sempre libera facoltà di scelta in base agli interessi personali, l'attività preferita tra quelle proposte, oppure essere promotore di nuove iniziative.

#### **4.4.1 Attività cognitive**

I laboratori cognitivi mirano al potenziamento/mantenimento delle capacità cognitive residue, nello specifico sulla memoria, sulla logica, sull'attenzione, sull'espressione linguistica, sull'orientamento spazio/tempo.

I laboratori sono condotti dagli educatori e gestiti in piccoli gruppi a seconda del bisogno degli ospiti e delle loro capacità.

Sono previsti anche laboratori individuali (educatore e ospite) in base agli obiettivi emersi dall'equipe multidisciplinare. Tali attività vengono proposte all'ospite per potenziare e valorizzare le proprie abilità cognitive, facilitando anche la dimensione relazionale e socializzante con gli operatori e gli altri ospiti inseriti al Centro.

Il recupero funzionale del linguaggio come strumento di comunicazione, laddove possibile, è uno dei bisogni fondamentali della persona; Sim-patia ha deciso di dedicare parte della sua attività al mantenimento e/o potenziamento di tale funzione, stimolando gli ospiti che ne necessitano attraverso esercizi mirati sui singoli disturbi (voce, pronuncia, fluenza, articolazione fonica)

Per quanto riguarda la situazione cognitiva dell'ospite ci si avvale della consulenza di un neuropsicologo che, in seguito a specifica valutazione e somministrazione di test, fornisce indicazioni specifiche sulle aree e le modalità su cui intervenire.

#### **4.4.2 Attività manuali e ludico-ricreative**

Propone varie attività di manipolazione, di modellazione e altre attività manuali in modo da favorire lo sviluppo e il mantenimento, sia delle abilità di base (grosso-motorie, fino-motorie, di coordinazione oculo manuale) sia di quelle cognitive (discriminazione generalizzazione classificazione, seriazione, logica, mnestiche, schema corporeo ecc.).

Le attività manuali offrono agli ospiti la possibilità di sperimentare esperienze con lo scopo di potenziare l'autonomia e la gratificazione, non dando priorità alla finalità produttiva.

Le attività espressive favoriscono l'acquisizione di abilità e tecniche che permettono l'espressione della propria creatività. Le attività ludico ricreative sono finalizzate a uno spazio in cui gli ospiti possono sperimentare occasioni di svago ma orientate a mantenere vivo il senso critico, rispetto a dimensioni culturali come la visione di film e documentari e l'ascolto di musica, mantenendo un'apertura sul mondo esterno.

#### **4.4.3 Attività terapeutiche**

La musicoterapia, la pet-teraphy, il teatro terapia e l'arte terapia sono attività finalizzate a potenziare l'espressione di sé e delle proprie emozioni attraverso attività artistiche-terapeutiche.

Tali attività sono condotte da professionisti abilitati nel lavoro terapeutico e attuate in un setting specifico.

Anche queste attività mirano al potenziamento e mantenimento della abilità funzionali residue (linguaggio, manualità) oltre alla possibilità di un'espressione creativa di sé.

#### **4.5 Sostegno psicologico**

Gli psicologici garantiscono idoneo supporto psicologico agli ospiti sia attraverso incontri individuali che di gruppo.

#### **4.6 Attività in area motoria (fisioterapia e idroterapia)**

L'attività di fisiochinesiterapia in palestra, l'idroterapia in piscina terapeutica, l'attività fisica adattata (AFA) e lo shjatzu sono finalizzate al potenziamento/mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue, da un punto di vista motorio.

#### **4.7 Attività in area tecnologica**

L'attività in area tecnologica è finalizzata a sperimentare soluzioni appropriate a seconda della disabilità, con l'obiettivo di sviluppare capacità per raggiungere o mantenere la propria autonomia.

#### **4.8 Uscite sul territorio e feste**

Sono organizzate dall'equipe interna, in accordo con personale volontario, e fanno parte di attività di gruppo o individuali, sulla base degli interessi espressi dagli ospiti.

Rientrano in queste attività anche uscite in occasioni di particolari ricorrenze o qualora si presentino particolari eventi sul territorio (cinema, teatro, concerti).

#### **4.9 Monitoraggio**

Durante tutto il periodo di permanenza in struttura il personale ha il compito di monitorare e osservare le condizioni generali dell'ospite, e di registrarle negli appositi strumenti in dotazione alla struttura (es. consegne, diario personale, diario clinico, ecc., ) al fine di garantire un servizio sempre adeguato ai bisogni.

### ***5. Modalità di ammissione in RSD***

In seguito a un primo colloquio conoscitivo e valutata la fattibilità di inserimento in RSD, l'ospite, l'amministratore di sostegno, la Famiglia o il Servizio sociale di competenza compila la "domanda di ingresso" in RSD Sim-patia, attraverso un apposito modulo reperibile anche sul sito [www.sim-patia.it](http://www.sim-patia.it) nella sezione modulistica.

La domanda deve essere corredata da documentazione socio sanitaria aggiornata e trasmessa al centro attraverso i servizi sociali dei comuni, la famiglia, o l'ospite stesso e verrà inserita nella lista di attesa presente in Direzione e nel sistema Qualità.

## 5.1 Gestione lista di attesa

Le liste di attesa sono istituite ed aggiornate distintamente per ciascun Servizio di Sim-patia e gestite dalla Direzione Generale

La domanda di ingresso viene inserita in un'apposita lista di attesa gestita dalla Direzione che definirà la priorità di ingresso in base:

- alla data di presentazione della domanda;
- alla valutazione del bisogno e dell'urgenza socio-assistenziale (livello di non autosufficienza / risorse familiari ed economiche/ mancanza di rete familiare, necessità di ausili tecnologici per il rientro nel territorio e nella propria abitazione, bisogno di socializzazione).

La graduatoria viene aggiornata una volta all'anno contattando le persone interessate e ogni volta che la Direzione Generale e Sanitaria autorizzano un nuovo inserimento in graduatoria o un'uscita dalla graduatoria (inserimento in altra struttura, decesso, ecc.).

Ogni qualvolta si renda disponibile un posto letto, la Direzione ne dà comunicazione alla famiglia e o/al Servizio sociale competente, tramite fax o mail, indicando la data a partire dalla quale il posto è disponibile e la motivazione della disponibilità (es. dimissione, decesso, trasferimento).

La Direzione fornirà il modulo " contratto e informazioni utili per l'ingresso" e il " questionario di ingresso".

## 5.2 Rinuncia al posto disponibile

Quando la Direzione comunica la disponibilità del posto in Sim-patia, se l'interessato o il suo referente rinunciano, la domanda di accesso viene cancellata dalla graduatoria formulata per la lista d'attesa. Per accedere al servizio sarà necessario presentare una nuova domanda.

## 5.3 Ammissione e presa in carico

L'ammissibilità viene valutata dal Direttore della Struttura e dal Coordinatore Generale, secondo i seguenti criteri:

- Disponibilità del posto dato dalla lista di attesa presente in struttura presso la Direzione e in Gestione Qualità.
- età di ingresso compresa di massima fra i 18 e i 65 anni.
- gravità della situazione familiare
- gravità delle patologie collaterali
- ordine temporale di presentazione della domanda

L'accertata presenza di patologie psichiatriche o insufficienze mentali gravi o medio gravi, aventi carattere di cronicità esclude ogni possibilità di inserimento.

## 5.4 Ingresso

La conoscenza della struttura da parte di potenziali ospiti e loro familiari sarà fatta con visite guidate di cui se ne farà carico il coordinatore generale.

I responsabili dell'ammissione valutano le condizioni psicofisiche dell'ospite, raccolgono le informazioni sanitarie, sociali, familiari riguardanti l'interessato, utilizzando un apposito questionario, 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
- identificare se il servizio richiesto dall'ospite è rispondente ai suoi bisogni e alle sue condizioni

In caso di rispondenza della domanda al servizio, l'ospite viene accolto nella struttura, sottoscrive/o chi per esso, il contratto di ingresso (consultabile sul sito).

Inizia un periodo di prova della durata di 60 giorni, durante il quale si valuterà la possibilità dell'inserimento definitivo.

Si provvederà poi ad aggiornare periodicamente le valutazioni effettuate al momento dell'ingresso, in modo da avere una risposta ai bisogni che cambiano. Gli aggiornamenti saranno riportati in Fasas e nel Progetto individualizzato.

All'ingresso l'ospite deve disporre del vestiario, segnato da un numero dato dalla direzione.

All'atto dell'ammissione, l'ospite o il familiare, o il tutore richiedenti, dovranno indicare i nominativi delle persone (familiari o non familiari) di riferimento.

Le persone indicate dall'ospite, assumono i seguenti impegni:

- prestare assistenza diretta alla persona dell'ospite in tutti i casi in cui il Centro Residenziale, con il proprio personale a disposizione, non sia in grado di garantirla (in caso di consulti medici, ricoveri in ospedale o case di cura.)
- Assicurare adeguata e costante fornitura di effetti personali per l'ospite (abbigliamento, shampoo, fazzoletti ecc.)
- Assicurare la presenza diretta o di persona di propria fiducia agli incontri con i responsabili della struttura.
- Assicurare la visita all'ospite, soprattutto nei giorni festivi, ed il suo rientro in famiglia almeno nelle festività e nelle ricorrenze familiari.
- Rispettare gli orari e le regole su cui è organizzato la struttura.
- Assicurare il pagamento della retta di degenza e delle spese extra dell'ospite (servizi accessori) entro i termini previsti.

La camera e il posto a tavola saranno individuati al momento dell'ingresso dai responsabili della struttura, in base alla disponibilità e alle esigenze della vita comunitaria, tenendo presente il sesso, le caratteristiche e i bisogni psicofisici dell'ospite.

In seguito potranno avvenire modifiche nell'assegnazione della camera o del posto a tavola, previa informazione allo stesso e ai familiari, per motivate ragioni gestionali e/o relative alle esigenze di vita comunitaria e/o di tutela dell'ospite.



## 5.5 Dimissioni

Il Direttore della struttura e il Medico Referente, con giudizio motivato, propone la dimissione dell'ospite, qualora questi:

- tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- si manifesti grave incompatibilità e sfiducia da parte dei familiari sull'operato e i metodi di indirizzo sanitario ed educativo del centro.
- non esistano più le condizioni per garantire una valida assistenza

La Direzione dispone la dimissione dell'ospite nei casi sopra indicati, informando tempestivamente per scritto l'ospite e i parenti.

Al momento della dimissione, per ottenere copia della cartella clinica, occorre presentare la domanda in Direzione

Qualora si ravveda da parte della struttura, o su richiesta dell'ospite il trasferimento presso altri Servizi di Simpatia o analoghe unità di offerta, si seguirà la procedura prevista per le dimissioni con un preavviso di 15 giorni.

Verrà rilasciata scheda infermieristica e dimissione medica, in merito allo stato di salute, ai trattamenti effettuati e le indicazioni per il proseguimento del percorso assistenziale.

In tutti i casi in cui si verifica la cessazione del contratto, la dimissione dell'ospite avverrà in forma assistita e protetta.

La dimissione avverrà entro le ore 11 del giorno stabilito.

## 5.6 Conservazione del posto

Il posto dell'ospite viene conservato in caso di allontanamento a causa di ricovero ospedaliero, per soggiorno vacanze o per rientro temporaneo presso il nucleo familiare, poiché questo non superi 20 giorni cumulativi annui.

## 5.7 Norme di convivenza

L'Ospite al suo ingresso si impegna a :

- osservare le regole di igiene e di convivenza;
- mantenere in buono stato la camera, gli impianti e le apparecchiature, garantendo il rispetto reciproco nei confronti del compagno/a di camera.
- Segnalare in amministrazione l'eventuale cattivo funzionamento delle apparecchiature idrauliche ed elettriche della camera
- L'ospite in accordo con la Direzione, potrà arredare la camera con oggetti personali per rendere più familiare il suo ambiente, nel rispetto degli spazi da condividere con il compagno di camera
- In ogni camera è consentito l'utilizzo di apparecchi audiovisivi, possibilmente attrezzati di cuffie o auricolari per le ore di silenzio.
- L'ospite può uscire dalla residenza previa sottoscrizione di una dichiarazione di esonero della struttura da ogni responsabilità. Anche nel caso in cui il disabile, venga accompagnato nell'uscita da familiari o loro delegati la dichiarazione deve essere sottoscritta da questi ultimi.

Se il temporaneo allontanamento dalla struttura comporta l'assenza al momento dei pasti, è necessario darne preventivo avviso al personale

Si ricorda che:

- È vietato manomettere le apparecchiature in uso con l'aiuto di personale esterno a Sim-patia
- È vietato introdurre apparecchi di riscaldamento o di cottura ad uso personale nella propria camera.
- E' vietato fumare in camera e in tutta la struttura.
- È vietato ospitare nelle ore notturne, persone estranee alla RSD. Eventuali eccezioni devono essere autorizzate dalla Direzione.
- Non utilizzare apparecchiature elettriche senza marchio CEE e non autorizzate dalla Direzione.

## **6. Costi**

**La tariffa unica in vigore alla Residenza Sanitaria per Disabili è di € 88,91 al giorno, + IVA**

Per chi usufruisce del Servizio della Lavanderia per il lavaggio dei vestiti il costo è di € 60,50 al mese

Nel costo di servizio sono compresi:

- assistenza medica, infermieristica e assistenziale
- farmaci, presidi sanitari
- presa in carico fisioterapia e, su valutazione, idroterapia
- presa in carico educativa con erogazione di attività specifiche
- supporto psicologico
- attività di informatica
- attività terapeutiche
- servizio alberghiero (vitto e alloggio)
- servizi amministrativi

Dal costo del servizio sono esclusi:

- eventuali ticket dovuti per esami e visite specialistiche
- servizio lavanderia personale
- vestiario e prodotti per l'igiene
- uscite individuali e necessità particolari non indicate tra i servizi compresi.

La retta ospite è legata alla presenza e al mantenimento del posto, pertanto non danno luogo alla sospensione della retta le assenze dell'ospite dovute a:

- rientri in famiglia durante i fine settimana e nelle festività di Natale e Pasqua
- ricoveri ospedalieri per i quali la struttura deve garantire in ospedale un supporto assistenziale
- vacanze con la struttura, poiché le spese sono a completo carico della stessa.

Qualora l'ospite si assenti per un periodo superiore a quindici giorni interi e consecutivi, ha diritto ad una riduzione della retta giornaliera pari al 10%, a decorrere dal 16° giorno

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.

Regione Lombardia integra le rette per la spesa sanitaria.

La RSD, in accordo con la famiglia, può tenere in deposito piccole somme di denaro presso l'Amministrazione, al fine di sostenere piccole spese per l'ospite.

Sim-patia non è responsabile dello smarrimento o sparizione di denaro o valori di ogni genere che dovessero essere lasciati incustoditi nella struttura, o che gli ospiti custodiscano personalmente.

## **7. Orari di accesso**

Il Centro garantisce l'apertura dell'ufficio amministrativo dalle 8.30 alle 13.00, dalle 14.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì.

Il Direttore della struttura è presente dalle 9.00 alle 17.30 dal lunedì al venerdì, previo appuntamento telefonico.

I familiari degli ospiti possono parlare con i professionisti (direttore, medico, psicologa, infermieri, fisioterapisti, educatore professionale) negli orari indicati, previo appuntamento.

### **7.1 Orari visite**

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici, senza limitazioni d'orario nelle ore diurne (08.00/20.00), previo appuntamento telefonico in modo da pianificare le visite nel rispetto delle attività dell'ospite.

Non è consentito presenziare alle attività terapeutiche, nel rispetto della privacy degli altri ospiti.

E' opportuno che le visite da parte di familiari e amici 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

## **8. Modalità di gestione dei servizi offerti**

La Residenza Sanitaria Sim-patia ritiene di lavorare per mantenere gli obiettivi descritti in questa Carta dei Servizi. Saranno verificabili sul piano collettivo, in occasione di riunioni pubbliche e di somministrazione di questionari sulla soddisfazione generale.

### **8.1 Obiettivi di miglioramento**

La Direzione stabilisce ogni anno degli obiettivi di miglioramento, nel quale l'ospite con i suoi bisogni assume una reale centralità rispetto a tutto l'assetto organizzativo del servizio.

Gli obiettivi generali individuati sono i seguenti:

- predisposizione di tutte le procedure operative interne per certificare la qualità dell'intervento;
- predisposizione di strumenti per la verifica della corretta manutenzione delle strutture e delle attrezzature;
- attivazione dei processi di verifica previsti dalla Carta dei Servizi;
- attivazione dei processi di verifica previsti dalla certificazione

## **8.2 Strumento di monitoraggio del servizio**

Per monitorare l'andamento del servizio e il raggiungimento degli obiettivi proposti, viene utilizzato un questionario di gradimento, relativo alle domande di natura sociosanitaria e fatto compilare a ospiti e familiari, enti di riferimento e amministratori.

Il questionario sarà lo strumento più completo per coinvolgere tutti gli utenti in modo semplice ed efficace. Le risposte saranno elaborate statisticamente e le indicazioni emerse saranno prese in considerazione e valutate dall'equipe per orientare al meglio il servizio.

## **8.3 Segnalazione di disservizi e reclami**

Un modulo per segnalazione di disservizi e suggerimenti è a disposizione degli ospiti e familiari.

La Direzione 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 5 giorni per gli ospiti, qualora questi ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni in Direzione.

## **8.4 Attuazione Decreto Legislativo 81/2008**

La Residenza Sanitaria per Disabili Sim-patia, ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

## **8.5 Referente per la qualità**

E' stata introdotta la figura del "Referente per la qualità" con l'obiettivo di mantenere annualmente la certificazione in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2015.

La certificazione è uno strumento operativo che consente:

- il raggiungimento di una corretta organizzazione interna impostata verso il continuo miglioramento e la realizzazione della soddisfazione dell'ospite;
- la giusta integrazione tra struttura organizzativa e professionalità degli operatori

## **8.6 Modello 231/2001 e ODV- Organo di Vigilanza**

Sim-patia, adempiendo alle norme previste dal D.Lgs: 231/2001, ha adottato il Modello Organizzativo, il Codice Etico Comportamentale e nominato l'Organo di Vigilanza.

L'OdV si riunisce annualmente e/o ogniqualvolta siano segnalati fatti che rientrano nei loro compiti.

Copia del Modello Organizzativo e il Codice Etico Comportamentale sono pubblicati presso la sede e sul sito di Sim-patia.

## **9. Principi fondamentali su cui si basa l'erogazione del servizio**

Il Centro Residenziale, indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- ✓ **Eguaglianza** dei diritti degli utenti, intesa nel senso che l'accesso ai servizi è uguale per tutti.  
Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato. Tale principio implica, pertanto, non solo il diritto all'uniformità delle prestazioni, ma anche il divieto di ogni ingiustificata discriminazione nell'erogazione del servizio.
- ✓ **Imparzialità** intesa nel senso di un costante impegno, da parte dei soggetti erogatori dei servizi, ad ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di "obiettività, giustizia ed imparzialità".
- ✓ **Continuità** nel garantire un'erogazione continua e regolare delle prestazioni. Le eventuali interruzioni dovranno essere espressamente regolate dalla normativa di settore e comporteranno, comunque, l'impegno da parte dell'Azienda ad adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti i minori disagi possibili.  
Il Centro Residenziale Sim-Patia funziona permanentemente 24 ore su 24.
- ✓ **Partecipazione** intesa non solo come diritto ad eccedere alla relativa documentazione ai sensi della L.241/90, ma anche come informazione, consultazione, monitoraggio, personalizzazione nella realizzazione dei piani individuali, informando sugli obiettivi di benessere, creando un clima di collaborazione e fiducia tra l'utente del servizio e l'Azienda.
- ✓ **Valorizzazione delle capacità** Le diverse figure professionali che operano al Centro Residenziale hanno il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'utente. Il Disabile è visto come "persona" in grado di esprimere bisogni, desideri ed opinioni.
- ✓ **Innovazione** L'impegno del Centro Residenziale è quello di essere attento a investire risorse finalizzate allo studio di soluzioni innovative per creare nuove possibilità e migliorare la qualità della vita.
- ✓ **Efficacia ed efficienza del servizio** intesi nel senso di un costante impegno da parte dell'Azienda ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento degli obiettivi di salute.




## **10. Diritti fondamentali degli ospiti**

Sim-patia accoglie e fa proprio il protocollo proposto a livello nazionale dal Tribunale per i Diritti del Malato e responsabilmente si attiva, con i mezzi a sua disposizione e nei limiti delle sue risorse e dei suoi compiti istituzionali, a rimuovere prassi e comportamenti che ostacolano l'esercizio di questi diritti e per assumere le decisioni organizzative, economiche, comportamentali e di gestione che, invece, li consentono e li agevolano.

Sono riconosciuti agli utenti i seguenti diritti fondamentali irrinunciabili:

- **Diritto all'informazione e alla documentazione sociosanitaria.** Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
- **Diritto alla sicurezza.** Chiunque ha diritto a non subire danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.
- **Diritto alla protezione.** L'Azienda ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni utente che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.
- **Diritto di partecipazione** E' garantito all'interno della struttura il diritto alla partecipazione agli eventi della società civile. (es: diritto di voto)
- **Diritto alla certezza.** Ogni utente ha diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni.
- **Diritto alla fiducia.** Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia
- **Diritto alla qualità.** Ogni utente ha diritto di trovare negli operatori della struttura l'orientamento verso un unico obiettivo: migliorare la qualità del suo stato di salute psicofisico.
- **Diritto alla differenza.** Ogni utente ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.
- **Diritto alla normalità.** Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
- **Diritto alla decisione.** L'utente ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

- 
- **Diritto al volontariato, all'assistenza dei soggetti non profit e alla partecipazione.** Ogni utente ha diritto alla partecipazione al servizio e che nello stesso, sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit.
  - **Diritto alla privacy.** L'utente ha diritto sulla base dell'informativa ricevuta ai sensi del GDPR-Regolamento 2016/679 ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata.

Per altre informazioni è possibile consultare il sito Web: [www.sim-patia.it](http://www.sim-patia.it)



# INDICE

## INTRODUZIONE

### **1. PRESENTAZIONE RESIDENZA SANITARIA SIM-PATIA**

- 1.1 La Storia*
- 1.2 La struttura residenziale*
- 1.3 Come raggiungerci*
- 1.4 Organigramma*
- 1.5 Finalità e scopi del Centro Residenziale Sim-patia*

### **2. SERVIZI OFFERTI**

#### **2.1 Spazi e servizi comuni**

- 2.1.1 Le camere da letto*
- 2.1.2 La sala da pranzo*
- 2.1.3 Salone polivalente*
- 2.1.4 Palestra fisioterapica*
- 2.1.5 Piscina terapeutica*
- 2.1.6 Polo tecnologico*
- 2.1.7 Sala musica- sensoriale*
- 2.1.8 Terrazze e giardino*

#### **2.2 Servizi Generali e alberghieri**

- 2.2.1 Vitto*
- 2.2.2 Alloggio*
- 2.2.3 Servizio di pulizia e sanificazione ambiente*
- 2.2.4 Lavanderia e guardaroba*
- 2.2.5 Trasporto ospiti*
- 2.2.6 Servizio di Parrucchiere/Estetista*

#### **2.3 Giornata tipo**

#### **2.4 Servizi socio-sanitari**

- a) Finalità*
- b) Metodologia di lavoro*
- c) Progetti Individualizzati, Piani educativi, Piani Assistenziali*
- d) Procedure e protocolli*
- e) Cartella clinica informatizzata*
- f) Informazione condivisa*

### **3. Il Personale**

- 3.1 Formazione del personale*
- 3.2 Servizio amministrativo*

- 3.3 *Il volontariato e i tirocini*
- 3.4 *L'Associazione "Amici di Sim-patia"*
- 3.5 *Norme relative al personale*

#### **4. Le attività**

- 4.1 *Assistenza medica*
- 4.2 *Assistenza infermieristica*
- 4.3 *Assistenza e cura della persona*
- 4.4 *Attività educative*
  - 4.4.1 *Attività cognitive*
  - 4.4.2 *Attività manuali e ludico-ricreative*
  - 4.4.3 *Attività terapeutiche*
- 4.5 *Sostegno psicologico*
- 4.6 *Attività in area motoria (fisioterapia e idroterapia)*
- 4.7 *Attività in area tecnologica*
- 4.8 *Uscite sul territorio e feste*
- 4.9 *Monitoraggio*

#### **5. Modalità di ammissione in RSD**

- 5.1 *Gestione lista di attesa*
- 5.2 *Rinuncia al posto disponibile*
- 5.3 *Ammissione e presa in carico*
- 5.4 *Ingresso*
- 5.5 *Dimissioni*
- 5.6 *Conservazione del posto*
- 5.7 *Norme di convivenza*

#### **6. Costi**

#### **7. Orari di accesso**

- 7.1 *Orari visite*

#### **8 Modalità di gestione dei servizi offerti**

- 8.1 *Obiettivi di miglioramento*
- 8.2 *Strumento di monitoraggio del servizio*
- 8.3 *Segnalazione di disservizi e reclami*
- 8.4 *Attuazione Decreto Legislativo 81/2008*
- 8.5 *Referente per la qualità*
- 8.6 *Modello 231/2001 e ODV- Organo di Vigilanza*

#### **9 Principi fondamentali su cui si basa l'erogazione del servizio**

#### **10 Diritti fondamentali degli ospiti**