



CasadeiRagazzi

ISTITUTO ASSISTENZA MINORI ED ANZIANI O.N.L.U.S.

---

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **RSD CASA DEI RAGAZZI**

**Residenza Sanitario Assistenziale Disabili**

Olgiate Molgora

Revisione n° 5 del 17/05/2019

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno formale a comunicare come è organizzato e cosa offre il Servizio R.S.D. Casa dei Ragazzi. Tale Servizio vuole essere rispondente ai principi fondamentali elencati nel Codice Etico e ai diritti e ai bisogni degli ospiti. Scopo della Carta dei servizi, rifacendosi alla "Convenzione O.N.U. sul Diritto alle Persone con disabilità", è quello di tutelare gli ospiti nell'esercizio dei loro diritti, dando evidenza dei percorsi e degli strumenti per il buon funzionamento della Struttura, l'accrescimento delle iniziative legate ad essa, garantendo il più possibile, coerentemente con le singole disabilità, la possibilità per il disabile di "...vivere nella società con la stessa libertà di scelta delle altre persone...". La Carta è anche uno strumento di tutela dell'operato dei professionisti che apportano il loro contributo alla gestione della residenza.

### **1) LE MOTIVAZIONI E LA STORIA**

La Casa dei Ragazzi nasce dalla volontà dell'Avvocato Gabriele Bonatti, della Prof.ssa Alda Bencini e della Dr.ssa Adele Lodigiani di rispondere concretamente alla domanda che, oggi come allora, i genitori di ragazzi diversamente abili ponevano e pongono con preoccupazione "Chi si occuperà dei nostri figli dopo di noi?".

Con la forza della risposta e con la determinazione e l'impegno dei fondatori nel lontano 1973, grazie anche all'interessamento di Mons. Teresio Ferraroni, allora vescovo di Como, un primo gruppo di giovani veniva accolto nella villa di Olgiate Molgora iniziando un impegnativo cammino che ha portato, in data 02/11/1982, in applicazione del Decreto del presidente della Regione Lombardia n°371/82/ASS, alla fusione tra la Casa dei Ragazzi, ente lecchese per la tutela minorile di Lecco e la Fondazione Treves De Sanctis, dando origine all'IPAB "Casa dei Ragazzi Treves De Sanctis", successivamente depubblicizzata e riconosciuta quale ente morale con personalità giuridica di diritto privato ai sensi dell'art. 12 del Codice Civile con Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia n° 64129 in data 21/02/1995.

A seguito dell'entrata in vigore del Decreto Legislativo 04/12/1997 n° 460 l'ente è stato iscritto tra le organizzazioni non lucrative di utilità sociale.

Con il successivo conseguimento dell'autorizzazione al funzionamento quale Residenza Sanitaria assistenziale per Disabili, la Casa dei Ragazzi "Treves de Sanctis" onlus è stata accreditata dalla giunta della regione Lombardia con deliberazione n° VII/20274 del 21/01/2005.

Con Decreto del Presidente della regione Lombardia n° 46 in data 15/12/2014 sono state approvate la fusione per incorporazione dell'Istituto di Assistenza Minori Anziani di Milano nell'Associazione Casa dei Ragazzi Treves de Sanctis onlus e le modifiche apportate allo statuto della stessa associazione incorporante, con conseguente assunzione della nuova denominazione dell'Ente "**CASA DEI RAGAZZI Istituto di Assistenza Minori e Anziani (I.A.M.A.) – onlus**" che, a norma dello statuto persegue esclusivamente, senza scopo di lucro, finalità di solidarietà sociale nell'ambito territoriale della Regione Lombardia nei settori dell'assistenza sociale e socio sanitaria e della beneficenza a favore di minori, anziani, disabili, persone e famiglie in difficoltà. L'Ente gestisce diversi servizi, tra cui la RSD di Olgiate M.ra.

In sintesi gli scopi che persegue l'Ente si possono così riassumere:

- creare, organizzare e gestire centri residenziali o diurni per interventi sociali, assistenziali, educativi e sanitari a favore di minori e persone disabili con menomazioni fisiche, psichiche e sensoriali che ne limitano l'autonomia e l'autosufficienza;
- prestare assistenza a minori e persone con disabilità per ospitalità a carattere temporaneo presso centri socio educativi o residenziali;
- effettuare interventi di sostegno sia direttamente che a mezzo di enti, parrocchie e associazioni riconosciute a favore di minori famiglie e persone con accertate condizioni economiche precarie;
- prestare assistenza anche domiciliare ad anziani privi o al minimo di pensione;
- effettuare interventi per l'acquisto di beni e attrezzature a favore di enti, ospedali, istituzioni ed associazioni di volontariato che assistono minori, anziani e disabili.

## **2) ORGANI DELL'ENTE:**

- l'Assemblea dei Soci
- il Consiglio di Amministrazione
- il Presidente
- il Vice Presidente
- il Revisore legale
- l'Organismo di vigilanza

L'Assemblea dei Soci è l'organo sovrano dell'Ente ed è composta da tutti gli associati iscritti nel Libro dei Soci.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 9 membri: 8 nominati dall'Assemblea dei Soci, 1 nominato dall'organo competente del Comune di Olgiate Molgora.

Il Presidente e il Vice Presidente sono nominati dal Consiglio di Amministrazione tra i componenti del Consiglio.

Il Revisore legale è nominato dall'Assemblea dei Soci.

L'attuale Consiglio di Amministrazione è in carica per il quinquennio 2015/2020.

L'Organismo di Vigilanza viene nominato dal Consiglio di Amministrazione, e rimane in carica per la stessa sua durata. Ha funzione di controllo e di verifica. Al suo interno viene eletto il Presidente.

## **3) LA STRUTTURA**

Ai sensi della DGR 07.04.2003 n. 7/12620 la RSD è una struttura socio-sanitaria che accoglie adulti in età compresa tra i 18 e 65 anni, a tempo non determinato, con disabilità grave, fisica, psichica o sensoriale, congenita o acquisita, con caratteristiche di parziale o totale non autosufficienza.

Accoglie persone che non hanno la possibilità di essere assistite a domicilio e che hanno bisogno di assistenza con continuità.

La Residenza Sanitario Assistenziale per Disabili CASA DEI RAGAZZI, situata nel comune di Olgiate Molgora e inserita in un'ampia antica villa signorile affacciata all'inizio della pianura padana, offre, grazie alla funzionalità dei diversi spazi, un accogliente, stimolante e piacevole soggiorno ai propri ospiti.

Nelle vicinanze della Residenza principale, un'area agricola di proprietà è usufruita dagli ospiti come rilassante momento di scoperta della vita agreste tra la tenuta di una serra, il lavoro agricolo e le osservazioni sulla vita degli animali da cortile.

La Residenza garantisce una organizzazione sanitaria, educativa e assistenziale efficace e funzionalmente qualificata al fine di soddisfare nel modo migliore le esigenze di ciascun ospite:

- dispone di 39 posti letto accreditati di cui 36 a contratto con l'ATS della Brianza, suddivisi su due piani corredati di aree destinate a servizi generali;
- di sale multifunzionali destinate ad attività culturali e ricreative, incontri di gruppo, momenti musicali e di animazione;
- di un negozio in affitto nel Comune di Merate, dove vengono svolti laboratori di midollino/cesteria e bottega creativa;
- di uno spazio verde denominato "Fattoria dei Ragazzi" dove si svolge quotidianamente il lavoro di accudimento di animali e di coltura di piante, oltre ad essere luogo di svolgimento di tirocini curricolari ed extracurricolari e di attività integrate con i servizi per disabili del territorio di Merate e Lecco e con i vari ordini di scuole.

## **4) COME RAGGIUNGERE LA RESIDENZA**

La RSD Casa dei Ragazzi è ad Olgiate Molgora, via Castello 1 - fraz. Porchera, a poca distanza dalla SP 342 dir., Milano – Lecco, prosecuzione della tangenziale est via Usmate, facilmente raggiungibile da Milano, Lecco, Como Bergamo, utilizzando la rete stradale disponibile. Per chi arriva in auto si consiglia di giungere da via Della Corna, parcheggiando in via Montessori. È possibile accedere alla struttura anche in treno usufruendo della linea ferroviaria Milano – Lecco – Sondrio, con fermata alla stazione di Olgiate-Calco-Brivio (la distanza a piedi della stazione alla struttura è di circa 2 Km).

## **5) RETTA DI OSPITALITA'**

La retta, onnicomprensiva, per il ricovero di disabili presso la RSD Casa dei Ragazzi, ratificata con la sottoscrizione del contratto annuale che definisce i rapporti giuridici ed economici tra l'Azienda Sanitaria Locale e la Casa dei Ragazzi I.A.M.A. Onlus, è quantificata, a far tempo dal 01 luglio 2014, in € 70,00 giornaliera. Non è richiesto un deposito cauzionale all'ingresso.

I costi aggiuntivi sono identificati nei seguenti servizi:

- parrucchiere (minimo 10€ massimo 20€)
- contributo unico per vacanze estive e attività ricreative che può essere aggiornato annualmente, partendo da un minimo di € 200,00/anno.
- quota per piccole spese personali.

La struttura custodisce quote minime di denaro di proprietà degli ospiti (max € 200,00); ogni ospite ha una busta a suo nome e un foglio di rendiconto spese personali. È esclusa la possibilità di custodia di preziosi e oggetti personali di valore o di somme superiori a quanto sopra indicato. La Direzione declina ogni responsabilità circa furti o smarrimento di denaro e oggetti preziosi di cui non è a conoscenza.

L'acquisto di abbigliamento e di effetti personali è a carico dell'ospite.

Non sono previsti costi aggiuntivi per i prodotti di igiene personale e per il servizio di guardaroba – lavanderia, che viene svolto all'interno della residenza.

L'Ente si impegna a rilasciare a nome dell'ospite entro il 31/03 di ogni anno, in tempo utile per la presentazione della dichiarazione dei redditi, la certificazione dei costi sanitari ai fini fiscali relativa all'anno precedente.

La retta è dovuta anche durante eventuali assenze per rientri in famiglia o ricoveri ospedalieri, in quanto garantisce il mantenimento del posto. In caso di prolungate assenze, oltre i 20 giorni consecutivi o i 50 giorni nell'arco dell'anno, se autorizzati dall'ATS, sarà a carico dell'Ospite anche l'onere corrispondente al contributo del Servizio Sanitario Regionale.

## **6) LE VISITE**

La Struttura è aperta alle visite di parenti ed esterni tutti i giorni da lunedì a domenica nella fascia oraria 10.00 - 12.00 e 15.00 - 18.00. È preferibile avvisare gli operatori prima della visita ed è necessario comunicare l'eventuale uscita con il proprio familiare, che può avvenire tra le 9.30 e le 21.30.

Per visite guidate alla RSD, a cura della Direzione, e/o per colloqui con la Direzione e gli operatori è necessario prendere appuntamento telefonando allo 039.9912071 o inviando una mail a [info@casaragazzi.it](mailto:info@casaragazzi.it).

Periodicamente i familiari o amministratori di sostegno vengono convocati a colloquio per la condivisione del Progetto Individualizzato del proprio parente ospite dell'RSD.

## **8) DOMANDA DI ACCOGLIMENTO**

Non è possibile l'ingresso in struttura prima dei 18 anni e dopo il compimento dei 65.

Non vengono inseriti ospiti con: diagnosi che non includa ritardo mentale; diagnosi psichiatrica esclusiva, gravi problemi comportamentali; situazioni di disagio cognitivo da esiti di abuso di alcool e sostanze stupefacenti.

La richiesta di inserimento (All. A), scaricabile dal sito [www.casaragazzi.it](http://www.casaragazzi.it) con la relativa Informativa sul trattamento dei dati personali, deve essere inviata alla struttura via email all'indirizzo [info@casaragazzi.it](mailto:info@casaragazzi.it), o via posta ordinaria, dal Servizio Sociale del Comune di residenza o altro Servizio che propone l'inserimento, dal Legale Rappresentante o dalla Famiglia, allegando una relazione socio-sanitaria aggiornata. La richiesta viene esaminata dalla Direzione all'interno dell'equipe multidisciplinare, per verificarne la compatibilità con l'offerta della RSD Casa dei Ragazzi. Dopo una prima valutazione di idoneità, viene inserita in una lista d'attesa provvisoria. La domanda per la quale la struttura non ritiene di poter dare efficace risposta educativo-assistenziale tramite l'inserimento, viene evasa come non idonea e ne è data comunicazione all'inviante. Le richieste che vengono evase come non pertinenti non sono inserite nella lista di attesa.

Le domande pertinenti vengono invece archiviate in Direzione e registrate con data di arrivo al servizio. All'approssimarsi di un eventuale posto libero, in ordine cronologico, ogni persona considerata idonea viene convocata a visita alla presenza dell'équipe multidisciplinare presso la struttura con documentazione anamnestica, sociale e sanitaria aggiornata; la richiesta è quindi globalmente rivalutata e, se confermata l'idoneità, successivamente inserita nella lista d'attesa definitiva. Qualora si rendesse libero un posto si chiederà, tramite comunicazione formale e seguendo l'ordine della lista d'attesa, la disponibilità all'ingresso in struttura entro 3 giorni. In caso di risposta affermativa, l'ingresso in struttura dovrà effettivamente avvenire dopo tre giorni da suddetta richiesta.

Se si verifica un ritardo di ingresso rispetto alla data stabilita (a prescindere dai motivi che l'hanno determinato), il posto verrà riservato per un massimo di 10 giorni, fermo restando il pagamento della retta per intero per i giorni di ritardo.

### **9) INSERIMENTO IN COMUNITA'**

#### **Documenti richiesti all'ingresso in struttura:**

Al momento dell'ingresso devono essere consegnati in struttura: carta d'identità in originale; tessera sanitaria; codice fiscale; eventuali esenzioni del ticket; copia dell'ultimo verbale di invalidità; copia del Decreto di nomina di tutore/amministratore di sostegno; PASS per parcheggio Disabili se in dotazione; eventuale carta regionale di trasporto (CRT) per circolazione sui mezzi pubblici di Regione Lombardia, se in possesso; documentazione sanitaria aggiornata; eventuali ausili; eventuale documentazione relativa a dimissioni da altra struttura; codice fiscale e carta d'identità del Legale Rappresentante, ove presente.

Per gli ospiti in regime di accreditamento, all'ingresso in RSD deve essere effettuata la richiesta di cambio di residenza, o domicilio a tempo indeterminato, ai soli fini di scelta del medico della struttura, che è obbligatoria. In caso di scelta di domicilio temporaneo è onere a carico dei familiari rinnovare la scelta del medico della RSD alla scadenza indicata. Gli ospiti su posti autorizzati mantengono il proprio Medico di medicina generale (MMG) o scelgono un medico del territorio.

### **10) TRASFERIMENTI INTERNI ALL'UNITA D'OFFERTA**

È possibile che un ospite venga spostato dalla sua camera ad altra per motivazioni di ordine pratico-organizzativo o qualora l'équipe riscontrasse situazioni relazionali compromesse con i compagni di camera.

Gli eventuali spostamenti sono comunicati all'ospite e ai famigliari prima che avvengano.

Gli spostamenti sono sempre giustificati dall'interesse a mantenere o aumentare il benessere dell'ospite, per assicurargli relazioni positive.

### **11) ORARI - LA GIORNATA TIPO**

7.00/8.30 sveglia e igiene personale

8.30/9.30 colazione e accoglienza (programma giornata)

9.30/11.30 attività e laboratori

11.30/12 igiene prima del pranzo

12/13 pranzo

13.30/15 riposo o attività

15/16.30 attività e laboratori

16.30 merenda

17/18 attività e laboratori

18/18.45 igiene

18.45/20 cena

20/22 giochi, tv ecc...

Dalle 21 comincia la messa a letto

## **12) DIMISSIONE**

La dimissione dalla comunità può essere richiesta:

- dalla famiglia o dall'ospite
- dalla struttura stessa

La struttura può decidere le dimissioni qualora:

- comparissero condizioni di pericolosità per l'ospite o per la vita comunitaria;
- l'evoluzione psico-fisica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario o assistenziale che la Struttura, data la tipologia, non sia in grado di garantire;
- si interrompa il rapporto fiduciario tra l'Ospite e/o i suoi familiari e gli operatori della Residenza, in qualsiasi modo determinatosi;
- ci sia insolvenza del pagamento della retta trascorsi 60 giorni dal termine fissato per il pagamento stesso, (entro il 15 di ogni mese).

Se sussistono tali caratteristiche incompatibili con la vita di comunità, si valuta in primo luogo la possibilità di elaborare un nuovo progetto che tenda a rimuovere le difficoltà sopra elencate; in secondo luogo, nel caso non si riscontrino risultati, la Direzione e l'équipe multidisciplinare concordano con la famiglia, con il Legale Rappresentante o con l'Ente inviante le dimissioni.

In entrambi i casi l'iter è il seguente:

- 1) colloquio per verificare che i tempi di dimissione siano confacenti con lo stato psicologico ed emotivo del soggetto in dimissione;
- 2) accordi sulla modalità di comunicazione di tale decisione al soggetto e preparazione dello stesso al cambiamento;
- 3) preparazione della documentazione completa dell'ospite:
  - lettera di dimissione o di accompagnamento per nuovo inserimento in altro istituto, in cui vengono esplicitate le caratteristiche dell'ospite e il percorso svolto con finalità ed obiettivi raggiunti;
  - fascicolo FASAS (da consegnare entro 15 giorni dalla presentazione di formale richiesta scritta in Direzione o da parte della famiglia o da parte del futuro ente che accoglie l'ospite su delega della famiglia)
- 4) quantificazione della retta dovuta al giorno della dimissione: l'Ospite sarà tenuto al pagamento della retta sino al giorno delle dimissioni, anche in caso di decesso.

In ogni caso le dimissioni avverranno in forma assistita mediante coinvolgimento dei familiari, dei Servizi Sociali del Comune di Residenza dell'Ospite e di ASST.

## **13) LA DIREZIONE DI STRUTTURA**

La Direzione di struttura è composta dagli uffici preposti alla gestione amministrativa e tecnica, retta da un *Direttore/trice* laureato/a, presente a tempo pieno che svolge le seguenti funzioni:

- Organizza nell'insieme i diversi servizi socio educativi, sanitari, riabilitativi, amministrativi e della logistica;
- Promuove la qualità degli interventi erogati;
- Verifica la soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie;
- Verifica che il benessere degli ospiti venga sempre ricordato come priorità;
- Coordina le diverse figure professionali;
- Sovraintende alla gestione economica ed amministrativa del personale e dei servizi e della corretta applicazione delle normative vigenti;
- Definisce gli atti di regolamentazione interna;
- Mantiene i contatti con gli enti e uffici del territorio.
- Provvede ad un piano di formazione triennale per tutte le categorie di operatori;
- Cura i rapporti con la Presidente e il Consiglio di Amministrazione.

Il Direttore/trice è Responsabile del trattamento dei dati.

#### **14) LA DIREZIONE SANITARIA**

La Direzione sanitaria sovrintende all'attività sanitaria e riabilitativa svolta all'interno della R.S.D.:

- Organizza e gestisce l'attività medica di base;
- Sovrintende e coordina la stesura dei progetti individuali degli ospiti in collaborazione con l'equipe multi professionale;
- Sovrintende all'attività del personale infermieristico e socio sanitario;
- Sovrintende e coordina la compilazione e la gestione dei fascicoli socio assistenziali e sanitari e delle schede di osservazione SIDI
- Organizza il servizio farmaceutico della RSD; Organizza e gestisce le attrezzature sanitarie e ne programma l'acquisto;
- Organizza e gestisce l'assistenza medica specialistica interna alla struttura;
- Organizza e gestisce i rapporti con gli ospedali e con l'ATS di riferimento;
- Effettua e coordina le comunicazioni e lo scambio di informazioni con gli Ospiti ed i loro familiari
- Valida le linee guida, le procedure ed i protocolli sanitari richiesti dalla vigente normativa, verificandone la diffusione e l'applicazione;
- Adotta tutti i provvedimenti in materia di tutela dei dati sensibili.

Il medico organizza le visite di controllo periodico e le visite di routine, aggiorna le cartelle cliniche e stabilisce la necessità di visite specialistiche.

È attivo un servizio di reperibilità che garantisce la copertura del servizio 24 ore al giorno per tutti i giorni dell'anno.

#### **15) PRESTAZIONI E SERVIZI ASSICURATI**

La RSD Casa dei Ragazzi si avvale di un numero di professionisti adeguato che garantisce la funzionalità dei vari servizi nel rispetto dell'ospite e dei suoi bisogni; vengono rispettati gli standard regionali di assistenza all'ospite previsti, in relazione ai bisogni socio-sanitari degli utenti.

Gli operatori identificano le aspettative e i bisogni di cura della persona assistita durante tutto il periodo di permanenza e il trattamento. Il bisogno espresso di privacy della persona assistita è rispettato in occasione di colloqui, visite mediche, procedure e trattamento.

L'orario giornaliero degli operatori è il seguente:

Personale notturno dalle 22.00 alle 07.00

Personale assistenziale (operatori socio-sanitari e infermieri) a turni, dalle 7.00 alle 22.00

Personale educativo a turni, dalle 8.30 alle 20.30

Segreteria e Uffici Amministrativi: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.30

#### **RISTORAZIONE**

La struttura dispone di una cucina interna organizzata con due cuochi; il cuoco segue un menù giornaliero, validato dal Direttore Sanitario, che dà indicazioni riguardo le situazioni che richiedono una particolare dieta o limitazione delle quantità. Nell'espletamento del suo lavoro il cuoco è coadiuvato da una ausiliaria che provvede anche al riordino e pulizia sia della cucina che della dispensa.

Il servizio di ristorazione è regolato dalle norme di autocontrollo HCCP e verificato periodicamente da Ditta esterna.

#### **LAVANDERIA**

La struttura si avvale di un servizio interno di lavanderia, stireria e guardaroba, relativamente alla biancheria da letto, alle divise personale, alla biancheria e vestiario degli ospiti, anche durante eventuali ricoveri.

## **SERVIZIO PULIZIA AMBIENTI**

La struttura si avvale di personale esterno, per l'igiene e la pulizia quotidiana di tutti gli ambienti e la sanificazione periodica.

## **ASSISTENZA EDUCATIVA**

Nella struttura sono presenti 7 educatori professionali o laureati in scienze dell'educazione, di cui 1 con funzioni di Responsabile dei Programmi Educativi.

Le figure educative svolgono le seguenti funzioni:

- programmazione generale delle attività e programmazione individuale dopo la raccolta di informazioni, osservazioni, valutazioni e confronti;
- organizzazione dei laboratori di attività manuali, espressive, creative e di mantenimento delle capacità cognitive con attenzione ai materiali, gli spazi e i tempi di svolgimento;
- verifiche in itinere – equipe educative - verifica finale

Tali figure sono preposte alla progettazione e allo sviluppo delle proposte educative nella loro totalità e nelle declinazioni individuali. Gli educatori organizzano laboratori e hanno il compito di valutare, tramite attenta osservazione, tutti gli ospiti inseriti al fine di riconoscere potenzialità e limiti di ognuno. L'educatore ha altresì il compito "di costruire" con l'utenza una relazione positiva e significativa per poter gestire la giornata.

## **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

Sono presenti 5 unità infermieristiche in servizio di cui 1 con funzioni di Responsabile delle Attività sanitarie (infermieristiche e di base).

Hanno specifici compiti rispetto all'esecuzione delle consegne del medico e alla preparazione e somministrazione dei farmaci. Hanno il compito di prenotare, organizzare ed eventualmente accompagnare gli utenti nelle visite specialistiche esterne presso strutture ospedaliere o centri analisi. Hanno il compito di assistere gli ospiti allettati nella somministrazione dei farmaci e nei controlli di routine fino al risolversi del malessere. Effettuano regolari e periodici monitoraggi dei valori pressori e del peso; eseguono prelievi, medicazioni semplici e complesse.

## **RICOVERI OSPEDALIERI**

Durante eventuali ricoveri ospedalieri la Struttura garantisce l'accompagnamento, le visite quotidiane, il cambio biancheria e il rientro in struttura. Non può garantire eventuale assistenza continuativa se necessaria.

## **ASSISTENZA DI BASE**

Nella struttura sono presenti 23 operatori socio-sanitari che hanno il compito di organizzare i momenti dell'igiene personale degli utenti, facendo specifica attenzione ad arricchire tali momenti con elementi educativi finalizzati al mantenimento delle autonomie di ciascuno.

Gli operatori socio-sanitari sono presenti dalle 7 alle ore 22 per lo svolgimento delle seguenti funzioni:

- supportano il personale infermieristico per quel che è di loro competenza;
- partecipano alla programmazione generale delle attività ed alla programmazione individuale, apportando il loro punto di vista rispetto a osservazioni fatte;
- partecipano all'equipe di loro competenza per la verifica dell'organizzazione del lavoro assistenziale;
- supportano l'educatore nell'organizzazione delle attività;
- partecipano alla stesura dei Progetti Individualizzati (PI) con il medico, l'infermiere, l'educatore referente, la massoterapista e la Direttrice sociale;
- partecipano alle verifiche in itinere e alla verifica finale;
- sostengono gli ospiti durante i tempi dell'igiene personale e ne promuovono le diverse possibili autonomie;
- accompagnano gli ospiti durante le azioni quotidiane;
- affiancano gli educatori nelle uscite sul territorio.



## **SERVIZIO NOTTURNO**

L'assistenza notturna agli ospiti dalle ore 22.00 alle ore 7.00 è affidata a 2 Operatori Socio Sanitari, con aggiuntivo servizio di reperibilità notturna a carico del Direttore Sanitario e di un Infermiere Professionale.

## **FISIOTERAPIA**

La struttura si avvale di 2 fisioterapisti che garantiscono la presa in carico degli ospiti che necessitano di interventi fisioterapici.

La Residenza si avvale anche, per 3/4 volte l'anno, della consulenza di un fisiatra per controlli e per la prescrizione di ausili ortopedici.

## **PSICOLOGO**

È attiva la collaborazione per 10 ore settimanali con uno psicologo per la rivalutazione diagnostica degli ospiti tramite colloqui e somministrazione di test e per colloqui di supporto secondo necessità.

## **PSICHIATRA**

È previsto l'accesso settimanale di uno psichiatra, che presta presso la Casa un servizio di consulenza con:

- incontri con il personale per la discussione dei casi;
- visita agli ospiti secondo necessità e prescrizione di eventuale terapia farmacologica;
- rivisitazione diagnostica in collaborazione con lo psicologo.

## **PODOLOGIA**

È attivo un servizio di podologia con accesso mensile.

## **VOLONTARIATO E ANIMAZIONE**

Sono presenti alcuni volontari che si occupano dell'intrattenimento e supportano gli operatori nelle attività esterne.

## **CATECHESI**

Ogni 15 giorni il Parroco della parrocchia di San Zeno, limitrofa alla frazione di Porchera, coordina, presso la residenza, gli incontri di catechesi tra gli ospiti e i ragazzi del paese di Olgiate Molgora.

## **TIROCINI**

La Casa dei Ragazzi offre la disponibilità a sottoscrivere convenzioni di tirocinio con scuole ed enti (Istituto Clerici di Merate, La Nostra Famiglia di Bosisio Parini, l'Università Bicocca di Milano, e altri enti di formazione della provincia di Lecco)

## **MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA**

All'interno della Residenza è prevista la figura del Manutentore il quale si occupa del corretto funzionamento degli impianti e della manutenzione ordinaria.

I progetti per gli interventi di manutenzione straordinaria sono affidati ad un Architetto e ad un Ingegnere che supervisionano periodicamente la struttura nel suo complesso.

## **VACANZE ESTIVE**

sono organizzati 3/4 soggiorni estivi sia marini che montani; tutti gli ospiti usufruiscono di almeno 1 soggiorno estivo che va da un minimo di 6 giorni ad un massimo di 12.

## **LE ATTIVITA' E I LABORATORI**

Tutte le attività proposte all'interno e all'esterno della casa non costituiscono un costo aggiuntivo per le famiglie.

Le attività principali sono:

- **fattoria** (allevamento e accudimento di animali da cortile, ippoterapia). La fattoria offre agli ospiti la possibilità di confrontarsi quotidianamente con la responsabilità di altri esseri viventi; ospita inoltre gruppi di persone con disabilità che condividono il “progetto natura” con gli ospiti della Casa; struttura percorsi formativi per alunni di scuole elementari, medie, superiori, con difficoltà;
- **serra** (coltivazione di fiori e di piante da interno ed esterno);

Altre attività particolari sono organizzate in base al progetto generale dell’anno in corso, dunque variano anche a seconda degli interessi dei ragazzi.

## **TRASPORTI**

L’Ente garantisce il trasporto degli utenti durante le attività organizzate previste in programmazione e le visite mediche e specialistiche predisposte dalla Direzione Sanitaria. Per accompagnamenti che riguardano iniziative personali (anche se auspiccate e condivise), l’Ente non può fornire assistenza e trasporto.

## **16) L’EQUIPE**

L’organizzazione della RSD si fonda sull’integrazione delle professionalità presenti, che si definisce équipe di lavoro, composta da tutte le figure professionali che intervengono sulla quotidianità degli ospiti.

L’équipe si riunisce settimanalmente per discutere le situazioni che richiedono maggiore attenzione e per confrontarsi sugli obiettivi educativi e assistenziali.

Mensilmente partecipano all’équipe lo psichiatra e lo psicologo.

## **17) IL FASAS (Fascicolo socio-assistenziale e Sanitario)**

L’équipe educativa e assistenziale ha l’obbligo di compilare e aggiornare il fascicolo individuale di ogni ospite; la compilazione avviene attraverso gli aggiornamenti raccolti in équipe e le verifiche semestrali. Il FASAS raccoglie tutti i documenti relativi al singolo ospite, fra cui il Progetto Individuale (P.I.), aggiornato periodicamente (almeno due volte l’anno) e condiviso con i familiari dell’ospite, e il diario clinico.

## **18) LE FAMIGLIE**

Le visite agli ospiti da parte dei familiari sono sostenute e auspiccate dalla RSD come necessario ponte relazionale tra la struttura e gli ospiti, che vedono nei familiari sempre e comunque il loro punto di riferimento.

Le famiglie sono coinvolte nella progettazione dei P.I. pensata per il loro congiunto, attraverso degli incontri periodici con la Direzione, l’educatore e l’OSS referenti dell’ospite.

È sempre possibile richiedere sia da parte della famiglia che della struttura ulteriori incontri, secondo le necessità che si ravvisano.

La Residenza organizza durante l’anno:

- o una giornata dedicata interamente alle famiglie degli ospiti, denominata Festa della Casa, che si svolge a giugno. Durante questo momento, il Presidente, con l’approvazione del Conto Consuntivo, relaziona sull’andamento economico, sugli obiettivi e l’organizzazione della Casa dei Ragazzi Istituto Assistenza Minori e Anziani Onlus;
- o una giornata open-day, aperta alla popolazione di Olgiate, ad amici e parenti degli ospiti e degli operatori, che si svolge ad ottobre.

Entrambe le giornate offrono un momento di festa e di intrattenimento ove vengono esposti i diversi lavori artigianali eseguiti dagli ospiti.

Nei pressi della segreteria è disponibile una apposita cassetta per reclami, osservazioni, segnalazioni e apprezzamenti da parte dei familiari e amministratori di sostegno. La scheda di rilevazione di apprezzamenti/reclami è allegata alla Carta dei Servizi. (All. C). Tali segnalazioni vengono prese in carico dalla Direzione di Struttura, che si impegna a dare riscontro al richiedente entro un mese dalla segnalazione.

## **19) VALUTAZIONE**

Il sistema di valutazione riguardo alla soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari, è costituito da un Questionario di valutazione (Customer) anonimo.

Il Questionario è allegato alla Carta dei Servizi. (All. B)

È richiesta la compilazione a cadenza periodica (1 anno) e si riferisce all'anno in corso.

L'analisi dei questionari viene discussa nell'incontro annuale con i familiari entro il mese di maggio.

## **20) ACCESSO AGLI ATTI**

Gli utenti o chi legalmente li rappresenta (amministratori di sostegno e i tutori) possono accedere e visionare gli atti (fascicolo FASAS) tramite richiesta scritta in forma semplice, cartacea o via mail, indirizzata alla Direzione di Struttura; tale richiesta verrà evasa entro 15 giorni dalla data di presentazione della richiesta stessa. Gli stessi possono richiedere fotocopia di parte o dell'intero fascicolo alla dimissione dell'ospite.

La documentazione verrà interamente fotocopiata, datata, timbrata dalla Direzione e consegnata direttamente al richiedente. Verrà addebitato un costo di 0.50 centesimi a foglio.

Il Progetto Individuale (P.I.) sull'ospite, redatto almeno semestralmente, è condiviso con l'ospite o chi lo rappresenta legalmente e può esserne richiesta copia alla Direzione.

L'accesso agli atti avviene, comunque, garantendo il rispetto delle disposizioni in materia, di cui agli art. 22 e successivi della Legge n°241/90 e agli art. 15 e successivi della L.R. n°1/2012.

## **21) ACCESSO CIVICO**

L'Accesso Civico agli Atti è normato dall'Art. 5 del D.Lgs n.33/2013.

In particolare:

- l'Accesso civico semplice consente a chiunque di richiedere documenti, dati o informazioni che la Casa dei Ragazzi IAMA Onlus ha l'obbligo di pubblicare nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito [www.casaragazzi.it](http://www.casaragazzi.it), nei casi in cui gli stessi non siano stati pubblicati, anche parzialmente, o aggiornati (art.5, comma 1)
- l'Accesso civico generalizzato consente a chiunque di richiedere dati e documenti ulteriori rispetto a quelli che la Casa dei Ragazzi IAMA Onlus è obbligata a pubblicare sul proprio sito, ad esclusione di quelli rientranti nei casi previsti dall'articolo 5-*bis* del decreto trasparenza (art. 5, comma 2).

Il Responsabile a cui presentare richiesta di accesso civico è la Direttrice di Struttura Dott.ssa Donatella Puccia e-mail [info@casaragazzi.it](mailto:info@casaragazzi.it) - tel. 039.9912071 - pec [casadeiragazzi@pec.it](mailto:casadeiragazzi@pec.it).

I moduli di Accesso Civico semplice e generalizzato sono scaricabili dalla Sezione Trasparenza del sito [www.casaragazzi.it](http://www.casaragazzi.it).

**La presente Carta dei Servizi è esposta per il pubblico all'esterno dell'ufficio amministrativo e scaricabile dal sito [www.casaragazzi.it](http://www.casaragazzi.it).**



## **AII. A DOMANDA DI INSERIMENTO NELLA RSD CASA DEI RAGAZZI**

Da scaricare e inviare via mail a [info@casaragazzi.it](mailto:info@casaragazzi.it) con la documentazione da allegare

Il/la Sottoscritto/a \_\_\_\_\_

nato/a \_\_\_\_\_ (Prov.) \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ (Prov.) in Via \_\_\_\_\_

c.a.p. \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_ PEC \_\_\_\_\_

telefono n° \_\_\_\_\_ cell. \_\_\_\_\_

in qualità di  soggetto interessato

**oppure**  Tutore  Amministratore di sostegno  Servizio sociale inviante del Comune di \_\_\_\_\_ o altro Servizio \_\_\_\_\_

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

nato/a \_\_\_\_\_ (Prov.) \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ (Prov.) \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_

**Visti:** i criteri, i tempi, l'ammontare della retta giornaliera, le modalità di ammissione esplicitati nella Carta dei Servizi della RSD e l'Informativa Privacy sul trattamento dei dati allegata

### **CHIEDE**

la valutazione della condizione del/della medesimo/a ai fini dell'inserimento presso la Residenza Sanitario assistenziale per Disabili CASA DEI RAGAZZI IAMA Onlus di Olgiate M.ra.

### **Il richiedente/tutore/AdS/ Servizio inviante:**

si impegna a comunicare alla RSD il soggetto e/o l'Ente di riferimento che si farà carico dell'impegno di spesa necessario per l'ingresso.

Allega ai fini di una prima valutazione di idoneità per l'inserimento nella RSD CASA DEI RAGAZZI:

- Relazione sanitaria aggiornata;
- Relazione sociale aggiornata;
- Altra documentazione ritenuta necessaria: \_\_\_\_\_

Acconsente al trattamento dei propri dati forniti con la presente richiesta

Non acconsente al trattamento dei propri dati forniti con la presente richiesta (la richiesta non potrà essere evasa)

Luogo e data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

## All. B

### SONDAGGIO DI SODDISFAZIONE per i FAMILIARI RSD – Anno \_\_\_\_\_

Al fine di conoscere l'adeguatezza della RSD Casa dei Ragazzi – IAMA Onlus chiediamo cortesemente di provvedere alla compilazione del presente questionario sul grado di soddisfazione dei familiari e degli ospiti del servizio. Il questionario è anonimo. Se lo ritenete opportuno, è possibile far partecipare alla compilazione anche il vostro familiare. I risultati complessivi verranno comunicati successivamente e serviranno al servizio per migliorare la qualità dell'offerta.

Vi chiediamo di **riconsegnare in struttura** il questionario entro \_\_\_\_\_ e Vi ringraziamo per la collaborazione.

**Compilo il presente questionario in qualità di** (è possibile barrare fino a due caselle es. genitore e tutore):

- Genitore       Fratello/Sorella       Altro \_\_\_\_\_  
 Tutore       Curatore       Amministratore di sostegno

**Faccio visita al mio familiare/assistito:**

- Giornalmente     Settimanalmente     Mensilmente     Altro       Rientra a casa

**1. Considero il livello di qualità dei servizi offerti dalla Casa dei Ragazzi IAMA Onlus nel suo complesso:**

- Molto Buono       Buono       Sufficiente       Insufficiente

**2. Ritengo il clima e l'atmosfera della Casa dei Ragazzi:**

- Molto Buono       Buono       Sufficiente       Insufficiente

**3. Ritengo lo scambio d'informazioni tra Casa dei Ragazzi e famiglia:**

- Molto Buono       Buono       Sufficiente       Insufficiente

**4. Considero il coinvolgimento dei famigliari nel progetto personalizzato dell'ospite:**

- Molto Buono       Buono       Sufficiente       Insufficiente

**5. Valuto il livello qualitativo delle attività educative proposte:**

- Molto Buono       Buono       Sufficiente       Insufficiente

**6. Valuto l'accuratezza dell'abbigliamento e l'aspetto del mio familiare/assistito:**

- Molto Buono       Buono       Sufficiente       Insufficiente

**7. Valuto il livello qualitativo dell'assistenza:**

- Medica specialistica

Molto Buono             Buono             Sufficiente             Insufficiente

- Infermieristica/sanitaria

Molto Buono             Buono             Sufficiente             Insufficiente

- Riabilitativa

Molto Buono             Buono             Sufficiente             Insufficiente

- Di base (igiene personale, cura della persona)

Molto Buono             Buono             Sufficiente             Insufficiente

**8. Valuto il livello dei servizi alberghieri e accessori:**

- Mensa

Molto Buono             Buono             Sufficiente             Insufficiente

- Pulizia ambienti

Molto Buono             Buono             Sufficiente             Insufficiente

- Lavanderia/guardaroba

Molto Buono             Buono             Sufficiente             Insufficiente

**9. Valuto il livello di professionalità e attenzione del personale nel prendersi cura dell'ospite:**

Molto Buono             Buono             Sufficiente             Insufficiente

**10. Ritengo che le informazioni contenute nella Carta dei Servizi della Casa dei Ragazzi IAMA Onlus siano espresse in modo:**

Molto Buono             Buono             Sufficiente             Insufficiente

**11. Trovo la gradevolezza e la funzionalità degli ambienti del servizio:**

Molto Buono             Buono             Sufficiente             Insufficiente

**12. Valuto la qualità delle prestazioni degli Uffici Amministrativi (disponibilità e cortesia, tempi di risposta, qualità delle risposte):**

Molto Buono             Buono             Sufficiente             Insufficiente

**Suggerimenti per il miglioramento delle attività e dei servizi:**

---

---

---

---

Data di compilazione \_\_\_\_\_



## **AII. C OSSERVAZIONI e/o SUGGERIMENTI sul SERVIZIO**

La Direzione di Struttura si impegna a dare riscontro al richiedente entro un mese dalla segnalazione.

In data ..... il/la sottoscritt .....

in qualità di Legale Rappresentante e/o Familiare (grado di parentela ..... ) della Sig.ra o del Sig. .... Ospite presso la RSD Casa dei Ragazzi IAMA Onlus,

al fine di contribuire al miglioramento del servizio dichiara di:

**ESSERE PARTICOLARMENTE SODDISFATTO/A DEL SEGUENTE SERVIZIO:**

.....  
.....

per i seguenti motivi:

.....  
.....  
.....

**NON ESSERE o di ESSERE PARZIALMENTE SODDISFATTO/A DEL SEGUENTE SERVIZIO:**

.....  
.....

per i seguenti motivi:

.....  
.....  
.....

**PROPOSTE:**

.....  
.....  
.....  
.....

**CONTATTO PER LA RISPOSTA (telefono, cellulare, e-mail, etc.):**

.....

Data: .....

Firma: .....

È possibile riporre questo modulo nell'apposita cassetta posta a fianco dell'Ufficio Amministrativo.