

CARTA DEI SERVIZI 2025

(Rev. 0 - Gennaio 2025)



questa è la casa della misericordia
ISTITUTO PALAZZOLO - GRUMELLO D.M.

RSD (Residenza Sanitaria Disabili)
Istituto delle Suore delle Poverelle
Istituto Palazzolo
Grumello del Monte (Bg)
Tel 0354426411
mail: rsdgrumello@istitutopalazzolo.it

SOMMARIO

PRESENTAZIONE e MISSIONE	2
LA STORIA DELL'ISTITUTO	2
STORIA DELLA RSD ISTITUTO PALAZZOLO di GRUMELLO DEL MONTE	3
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	3
VALORI DI RIFERIMENTO E PRINCIPI EDUCATIVI.....	4
FINALITA' DEL SERVIZIO E OBIETTIVI DELL'INTERVENTO	4
DIRITTI DELL'OSPITE	5
ACCOGLIENZA NELLA RSD	6
CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE NUOVE RICHIESTE	8
MODALITA' DI GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA	8
VISITE GUIDATA PER CONOSCERE LA NOSTRA CASA	8
CONTINUITA' DELL'ASSISTENZA.....	9
RETTA DI DEGENZA	9
SERVIZI OFFERTI DALL'ENTE COMPRESI NELLA RETTA DI DEGENZA PER I POSTI LETTO A CONTRATTO...9	
RILASCIO ATTESTAZIONI.....	15
INADEMPIENZA.....	15
ACCESSIBILITA' DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA.....	15
STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELLA RSD	16
ÉQUIPES E COMMISSIONI INTERNE ALL'ENTE.....	18
INCONTRI STRAORDINARI SOVRASTRUTTURALI	20
FORMAZIONE DEL PERSONALE	21
GIORNATA TIPO DELL'OSPITE	21
ORARI VISITE E INCONTRI	22
DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI	23
QUESTIONARIO SULLA CUSTOMER SATISFACTION.....	23
MODALITA' DI SEGNALAZIONE DI LAMENTELE/APPREZZAMENTI	24

ALLEGATI:

REGOLAMENTO

SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI LAMENTELE/APPREZZAMENTI

MENÙ TIPO

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA VITA DEGLI OSPITI DA PARTE DEI FAMILIARI

CODICE ETICO

PRESENTAZIONE

La carta dei servizi è un documento che presenta all'esterno la RSD(Residenza Sanitaria Disabili) Istituto Palazzolo di Grumello del Monte, illustrando a quanti fossero interessati (utenti, parenti, operatori sociali, collaboratori, enti), la struttura nelle sue caratteristiche organizzative, educative, logistiche e funzionali.

Attraverso questo strumento, l'Istituto Palazzolo presenta i propri valori di riferimento, le prospettive e le attività specifiche che sono messe in atto, evidenziando le modalità adottate che garantiscono la qualità dei servizi erogati. È una sorta di "fotografia" che mostra nei particolari la struttura e la propria organizzazione, per consentire una conoscenza chiara e una fruibilità sempre più agibile dei suoi numerosi e specifici servizi.

MISSION

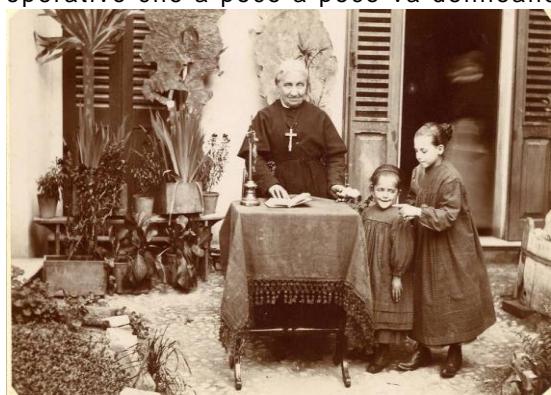
La Mission dell'Istituto Palazzolo si realizza nel servire "i più poveri, non raggiunti da altri", "a seconda dell'avvicendarsi dei tempi", facendosi carico della persona nella sua dignità e globalità, favorendone la promozione integrale nel rispetto dei tempi di crescita delle culture e dei luoghi.

LA STORIA DELL'ISTITUTO PALAZZOLO

I Fondatori: Luigi Maria Palazzolo e Madre Teresa Gabrieli



vita, perché umiltà e semplicità fanno sentire il povero "persona accolta ed amata". Il programma operativo che a poco a poco va delineandosi, si condensa in una sua frase forte ed efficace: "Io cerco e raccolgo il rifiuto di tutti gli altri, perché dove altri provvede lo fa assai meglio di quello che io potrei fare, ma dove altri non può giungere cerco di fare qualcosa io così come posso".



Luigi M. Palazzolo nasce a Bergamo il 10 dicembre 1827 in una famiglia ricca di beni e di cultura; fin da bambino esprime una particolare sensibilità verso i più poveri e diseredati, sensibilità che cresce negli anni e che fa esclamare con trepidazione alla madre: questo mio figlio morirà spiantato.

Divenuto sacerdote il 23 giugno 1850, Don Luigi sceglie di spendere a piene mani il suo entusiasmo di giovane sacerdote nell'oratorio di Via della Foppa, un vicolo periferico e poverissimo della città; qui trasferisce definitivamente anche la sua abitazione, deciso a "fare famiglia con i poveri".

Il Palazzolo, nel suo appassionato amore a Dio e ai poveri, sa trovare modalità di intervento capaci di risolvere situazioni in modo innovativo rispetto ai bisogni del tempo. Ai numerosi collaboratori che via via coinvolge, chiede insistentemente ciò che del resto lui stesso vive: umiltà di cuore e semplicità di

sentire il povero "persona accolta ed amata". Il programma operativo che a poco a poco va delineandosi, si condensa in una sua frase forte ed efficace: "Io cerco e raccolgo il rifiuto di tutti gli altri, perché dove altri provvede lo fa assai meglio di quello che io potrei fare, ma dove altri non può giungere cerco di fare qualcosa io così come posso". Incontro davvero fortunato e guidato dalla Provvidenza risulta essere quello tra il Palazzolo e **Teresa Gabrieli**, (nasce a Bergamo il 13 settembre 1837), una giovane maestra, donna di grande virtù, saggezza e sensibilità verso i poveri. A lei il Palazzolo propone di condividere la sua avventura di carità. Teresa accoglie, nella fede e nel mistero, tale proposta e nella notte del 22 maggio 1869, pronuncia la sua consacrazione a Dio, dando così inizio alla famiglia delle Suore delle Poverelle. Teresa Gabrieli è la prima Madre Generale dell'Istituto delle suore delle Poverelle, confondatrice delle suore delle poverelle e continuatrice del

Carisma palazzoliano

Da allora, la **Famiglia delle Poverelle** ha percorso ogni strada che conduce al volto di Gesù ignudo sulla croce, presente nei poveri.

Il dono del Carisma, fatto da Dio al Palazzolo e alla Gabrieli, passa di mano in mano, da cuore a cuore. La Congregazione si trova così impegnata a "raccontare" la misericordia di Dio Padre tra i piccoli e i non raggiunti in Italia, Congo, Costa, Malawi, Brasile, Kenia, Burkina, Perù.

La Congregazione delle Suore delle Poverelle, accogliendo l'indicazione del Concilio Ecumenico Vaticano II, riconosce nel Carisma un dono fatto da Dio alla Chiesa, quindi condivisibile con i laici. Nel 1977 nasce così la **Fraternità don Luigi Palazzolo**, Associazione di laici che, unita spiritualmente alla Famiglia religiosa delle suore, contribuisce a realizzarne e ampliarne la missione nel mondo secondo le modalità proprie dello stato di vita laicale.

STORIA DELLA RSD ISTITUTO PALAZZOLO di GRUMELLO DEL MONTE

Già nel 1915 l'Amministrazione provinciale propone alla Congregazione delle Poverelle di aprire una casa per "l'assistenza alle minorate psichiche", ma a causa della guerra, venne sospesa ogni iniziativa. La richiesta venne rinnovata alla fine del conflitto, mettendo a disposizione per questo servizio il Palazzo Camozzi – Verteva.

L'Istituto risponde favorevolmente e, nel 1922, si apre la nuova comunità, con lo scopo di gestire l'accoglienza residenziale di ragazze epilettiche e con grave insufficienza mentale, provenienti dalla città e dalla provincia. Nel 1930 il Palazzo e il terreno circostante vengono messi in vendita e acquistati dalla Congregazione; alla fine degli anni '30, le suore fanno ristrutturare lo stabile, per meglio soddisfare le esigenze delle ospiti ricoverate.

Dall'agosto del 1943 all'ottobre 1945, Palazzo Camozzi ospita un folto gruppo di novizie, sfollate per sicurezza dalla Casa Madre di Bergamo e alcune suore in "domicilio coatto", provenienti dal carcere di S. Vittore a Milano, per aver dato rifugio agli ebrei perseguitati (Sr Donata Castrezzati, delle Poverelle e sr Enrichetta delle Suore di S. Antida, da poco beatificata).

Nel 1961, accanto alla Villa, un miglior servizio alle ospiti disabili esige la costruzione di un nuovo edificio; ultimato e abitato nel 1964 e nel 1972, una parte del Palazzo Camozzi, viene ristrutturata per l'accoglienza di suore anziane e malate.

Dagli anni '70 ad oggi, si è cercato continuamente di attuare quell'opera di ristrutturazione degli ambienti e di innovazione nel servizio perché la risposta di assistenza e di promozione delle ospiti disabili fosse adeguata all'evolversi dei tempi e delle esigenze legislative regionali e nazionali.

Dal 1986 al 2002 si crea, all'interno dell'Istituto e finanziato dalla Regione Lombardia, un Centro Socio – Educativo diurno.

In questi anni si è attuata un'azione di miglioramento nell'offerta di interventi mirati alla qualità della vita delle ospiti, ad un lavoro di coordinamento e reciprocità tra le diverse aree di intervento che operano all'interno dell'istituto, alla ricaduta sul territorio di un'attività di sensibilizzazione e di collaborazione.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La RSD (Residenza Sanitaria Disabili) Istituto delle Suore delle Poverelle – Istituto Palazzolo è ubicata nel centro del paese di Grumello del Monte (Bg).

La RSD ha capacità ricettiva per n. 121 posti letto, tutti autorizzati all'esercizio, 120 posti letto accreditati ed a contratto ed è articolata in n. 11 nuclei abitativi con caratteristiche strutturali simili.

La RSD è aperta sulle 24 ore 365 giorni nell'anno.

La superficie di vita comunitaria è così suddivisa:

- Ingresso, portineria, salone e zona ristoro
- Uffici e studi
- Ambulatorio e studi medici
- Piscina coperta
- Laboratori
- Servizio di Riabilitazione
- Lavanderia
- Guardaroba
- Centrale Termica
- Cucina, dispensa, celle frigorifere
- Chiesa

I posti letto sono suddivisi in 11 Nuclei Abitativi:

- 1 Nucleo a 15 posti letto
- 2 Nucleo a 14 posti letto
- 3 Nucleo a 11 posti letto
- 3 Nucleo a 10 posti letto
- 1 Nucleo a 8 posti letto
- 1 Nucleo a 7 posti letto

La struttura dispone di:

- n° 16 stanze a 1 letto
- n° 21 stanze a 2 letti
- n° 21 stanze a 3 letti

Gli impianti tecnologici sono costituiti da:

- una cucina con moderne attrezzature, comprendente n. 1 grande magazzino per il deposito delle derrate e n. 5 celle frigorifere, di cui una per la conservazione degli alimenti surgelati;
- n. 4 ascensori, montalettighe e montacarichi;
- una centrale termica per alimentazione impianti riscaldamento e produzione acqua calda;
- una centrale termica di produzione vapore per alimentazione servizio lavanderia;
- una centrale elettrica servita da un gruppo elettrogeno;
- gruppo di pompaggio per sistema antincendio

La RSD possiede i requisiti previsti dalle norme vigenti in materia urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche.

Gli elementi costruttivi rispondono alle norme relative alla staticità delle strutture in base alla Circolare del Ministero LLPP 24/05/1982 n. 2271 e relativi aggiornamenti.

Sono state adottate le tecniche costruttive per il contenimento del consumo energetico e tutti gli impianti realizzati in conformità alle prescrizioni delle Autorità locali, dei VVF, ed alle norme CEI.

Sono stati predisposti mezzi per la prevenzione incendi in conformità al D.M. 30/01/1983 e successivi D.M. e D.P.R.

La struttura è conforme al D.P.R. 27/04/1978 n. 384 in materia di eliminazione delle barriere architettoniche, nonché alla Legge 09/06/1989 n. 13, D.M. 14/06/1989, l.r. 20/01/1989 N. 6.

VALORI DI RIFERIMENTO e PRINCIPI EDUCATIVI

I valori a cui si fa riferimento, nel pensare e nello scegliere all'interno della R.S.D., sono quelli cristiani e i modelli sono tratti dall'esempio, dalle opere e dagli scritti dei Fondatori. I principi etico-morali, religiosi, pedagogici ed educativi che gli stessi Fondatori hanno più volte indicato sono ancora oggi creduti e perseguiti, incarnandoli dell'oggi della storia.

I principi educativi generali che guidano le attività quotidiane si possono così sintetizzare:

1) Rispetto fondamentale della dignità della persona (utente e operatore), creato ad immagine e somiglianza di Dio.

Tale rispetto si traduce nel considerare la storia passata, presente e futura di ogni persona come "storia sacra", percorso in cui si realizza la Salvezza. I vissuti e le esigenze psicologiche, fisiche ed affettive di ciascuno, sono considerati con attenzione e competenza professionale, ma anche nel rispetto del mistero dell'evoluzione di ciascuno.

2) Amare tutto l'uomo in modo concreto e personale.

Nell'attenzione alla totalità della persona rientra la cura e la promozione del rapporto con le famiglie d'origine e, possibilmente, con il territorio di provenienza.

3) Vivere uno spirito di famiglia.

Il 'prendersi cura' delle persone, soprattutto dei più soli e malati, avviene attraverso uno stile rispettoso e familiare.

L'operatore deve essere accogliente e cordiale, stimolare la fiducia, fornire aiuti concreti e garantire con fermezza proposte idonee a favorire la crescita personale. Poiché la relazione d'aiuto è un processo che stimola il cambiamento, i nuovi comportamenti di risposta saranno il riscontro più chiaro sulla validità dell'intervento programmato e realizzato.

4) Formazione permanente

La predisposizione alla ricerca di nuove soluzioni, l'attenzione alla quotidianità ed all'urgenza di assicurare risposte corrette, le preoccupazioni sulle prospettive future fanno sì che educatori ed operatori in genere siano molto attenti alla formazione permanente. Essa permette l'aggiornamento della metodologia corretta per osservare, valutare, programmare e verificare, e l'acquisizione di nuove capacità professionali e per migliorare la relazione interpersonale e la comunicazione con gli ospiti. La formazione permanente viene assicurata con incontri all'interno della RSD, e con la partecipazione a proposte formative pubbliche o private esterne alla struttura.

Viene inoltre valorizzato il confronto con altre strutture del settore.

5) Impegno a stimolare una nuova cultura sociale verso le persone disabili

La struttura offre iniziative formative e/o culturali aperte all'esterno, con l'obiettivo di dare visibilità alla propria proposta educativa e stimolare la riflessione della società sulle problematiche legate alla disabilità.

FINALITA' DEL SERVIZIO E OBIETTIVI DELL'INTERVENTO

La finalità generale del servizio, degli interventi e delle attività proposte alle ospiti è quella di migliorare la loro qualità di vita, favorendo opportunità per valorizzare e/o sviluppare le competenze funzionali, la sicurezza e l'autonomia personale, l'apprendimento, la comunicazione e la competenza sociale.

Uno scopo ulteriore è quello di contribuire alla prevenzione ed al contenimento di eventuali disturbi comportamentali quali aggressività, regressioni, involuzioni...

Per questo vengono garantiti agli ospiti ambienti accoglienti, corrette relazioni interpersonali ed educative con operatori e volontari, ma soprattutto spazi ed iniziative altamente differenziate per stimolare adeguatamente e sostenere il desiderio di fare, di mettersi alla prova, di realizzare qualcosa di concreto e reale.

Nel dettaglio, gli obiettivi più significativi del lavoro quotidiano con e per gli ospiti sono:

- la soddisfazione dei bisogni primari legati alla sussistenza, alla salute e all'ambiente di vita;
- la costruzione di una propria identità personale;
- lo sviluppo della capacità di gestire i conflitti, le esperienze e i vissuti difficili;
- lo sviluppo delle potenzialità, delle risorse e delle autonomie personali, attraverso strumenti volti ad individuare le loro esigenze, a capirne le difficoltà e a preparare adeguati piani di intervento individualizzato;

- la realizzazione di positive esperienze di vita di gruppo, attraverso l'impostazione e la creazione di relazioni significative tra gli ospiti, con gli operatori ed i volontari;
- la promozione di rapporti positivi e di momenti significativi con i familiari;
- l'apertura al territorio, per permettere una maggiore integrazione degli ospiti nel contesto sociale;
- il riconoscimento anche per le persone disabili del diritto agli interventi sanitari di prevenzione, di cura e di riabilitazione;
- il riconoscimento del diritto di poter usufruire dei servizi socio-assistenziali e tutelari;
- il riconoscimento del diritto alla formazione e alla soddisfazione degli interessi culturali, usufruendo anche di risorse esterne all'Istituto;
- il riconoscimento del diritto di voto e di partecipazione alla vita civile.

DIRITTI DELL'OSPITE

La R.S.D. dell'Istituto delle Suore delle Poverelle – Istituto Palazzolo, rispetta e tutela i diritti riconosciuti alla persona disabile dalla coscienza civile e sociale attuale, secondo quanto previsto dalla normativa vigente ed in particolare:

DIRITTO ALLA TUTELA DELLA SALUTE

L'Ospite viene assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante, attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico. Obiettivi cardine di tale attività sono: la prevenzione, la diagnosi, la terapia farmacologica e riabilitativa, svolte secondo i criteri delle più recenti linee guida di psichiatria e medicina.

DIRITTO AL DECORO

L'Istituto considera fattore prioritario il decoro dell'Ospite nelle seguenti forme:

L'igiene personale e la cura dell'aspetto della persona

Esse, con l'impiego delle risorse umane e degli ausili necessari, devono essere fatte nelle forme e nei modi adeguati per mantenere costante uno stato di benessere dell'Ospite ed ogniqualvolta si renda necessario. Particolare rilievo viene dato ai servizi dentistico, di manicure, pedicure, estetica e parrucchiera. Tutte le varie fasi attuative non possono prescindere dal totale rispetto della dignità della persona.

Abbigliamento

I capi di abbigliamento indossati devono essere adeguati per una decorosa presentazione dell'Ospite. Essi devono essere personali, stirati, adeguati alla patologia ed alla stagione. Ogni Ospite deve avere il proprio armadio personale contenente l'abbigliamento stagionale d'uso.

Igiene degli ambienti

Tutti gli ambienti in cui si effettuano i vari servizi devono essere adeguatamente e costantemente tenuti in ordine, puliti ed igienizzati, compresi gli oggetti e suppellettili presenti, mediante l'impiego di attrezzi, apparecchiature, detergenti e disinfettanti idonei e necessari.

DIRITTO AD UN'ADEGUATA ALIMENTAZIONE

È importante che ogni Ospite fruisca di pasti adeguati da un punto di vista:

- quantitativo e qualitativo
- dietetico
- calorico - proteico
- della temperatura
- dell'orario

DIRITTO ALL'INDIVIDUALITÀ

Ogni Ospite ha diritto ad un inserimento dignitoso, ad una corretta valutazione e ad un'assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni, affinché la qualità della vita nella struttura sia garantita e tutelata. Le diverse figure professionali presenti nella R.S.D. hanno il compito di favorire le scelte individuali delle ospiti e stimolarne l'autonomia nelle attività quotidiane.

DIRITTO AD UNA STRUTTURA CHE OPERI IN SINERGIA

L'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi della RSD operino in stretta collaborazione tra loro.

Per questo motivo le strategie organizzative ed operative dell'Istituto sono improntate ad un'integrazione fra tutte le attività di cui l'Ospite è destinatario: educative, sanitarie, assistenziali, riabilitative, di animazione e di tipo alberghiero.

DIRITTO ALLA SICUREZZA IN CASO DI EMERGENZA

In caso di emergenza di qualsiasi natura o per qualsiasi causa, l'ospite ha diritto di ricevere prioritariamente tutte quelle forme d'intervento per allontanarlo dalla fonte di pericolo. E' garantito il rispetto del D.lgs. 81/08 e sono stati valutati tutti i possibili rischi ambientali e le soluzioni da attuare. Il personale della RSD è stato adeguatamente formato per intervenire in caso d'emergenza e d'incendio.

DIRITTO AL CORRETTO CONTATTO CON LA FAMIGLIA

In nessun caso è possibile ipotizzare che la RSD possa sostituire i legami affettivi e personali della famiglia dell'Ospite.

L'Istituto sollecita i familiari a visite affinché non si interrompa la normale continuità affettiva, facendosi in proposito promotore di apposite iniziative.

L'Ospite, attraverso i responsabili di servizio, ha diritto che la sua famiglia sia correttamente informata riguardo le proprie condizioni educative e socio-sanitarie.

DIRITTO AD UNA CORRETTA INFORMAZIONE SUI SERVIZI RICEVUTI ATTRAVERSO LA DEFINIZIONE DI UN CONTRATTO D'INGRESSO IN R.S.D.

Per ogni Ospite inserito nella struttura verrà sottoscritto (dall'Ospite stesso e/o obbligati in solido, e/o tutore, curatore, amministratore di sostegno) uno specifico contratto con la R.S.D. al fine di conoscere in modo preciso tutti i diritti ed i doveri che si definiranno attraverso la sottoscrizione di tale negozio giuridico.

ACCOGLIENZA NELLA RSD

ACCOGLIENZA RESIDENZIALE PERMANENTE

La R.S.D. accoglie persone con medio/gravi o gravissime limitazioni personali sia per quanto riguarda l'autonomia, sia per quanto riguarda le funzioni fisiche, intellettive e/o psichiche, e che pertanto necessitano di supporti sanitario-assistenziali ed educativi specifici. Si tratta di persone impossibilitate, per motivi vari, a rimanere presso il proprio nucleo familiare.

La RSD partecipa alla rete dei servizi per la disabilità realizzati in collaborazione con la Regione Lombardia, con l'ATS di Bergamo deputata anche alla vigilanza su questa unità d'offerta, e con le altre ATS regionali ed extra regionali per quanto riguarda accoglienza di persone provenienti da località fuori regione, nonché con gli uffici di piano comunali per la stesura e l'attuazione dei piani di zona.

Collabora inoltre con gli organismi diocesani e con le organizzazioni sociali e sanitarie presenti sul territorio a livello locale, provinciale e regionale.

ACCOGLIENZA RESIDENZIALE TEMPORANEA

La RSD offre accoglienza anche in caso di:

- ricoveri temporanei con specifici progetti individuali di avvicinamento alla struttura o di individuazione di unità d'offerta alternative;
- ricoveri di sollievo, soprattutto richiesti per emergenze familiari.

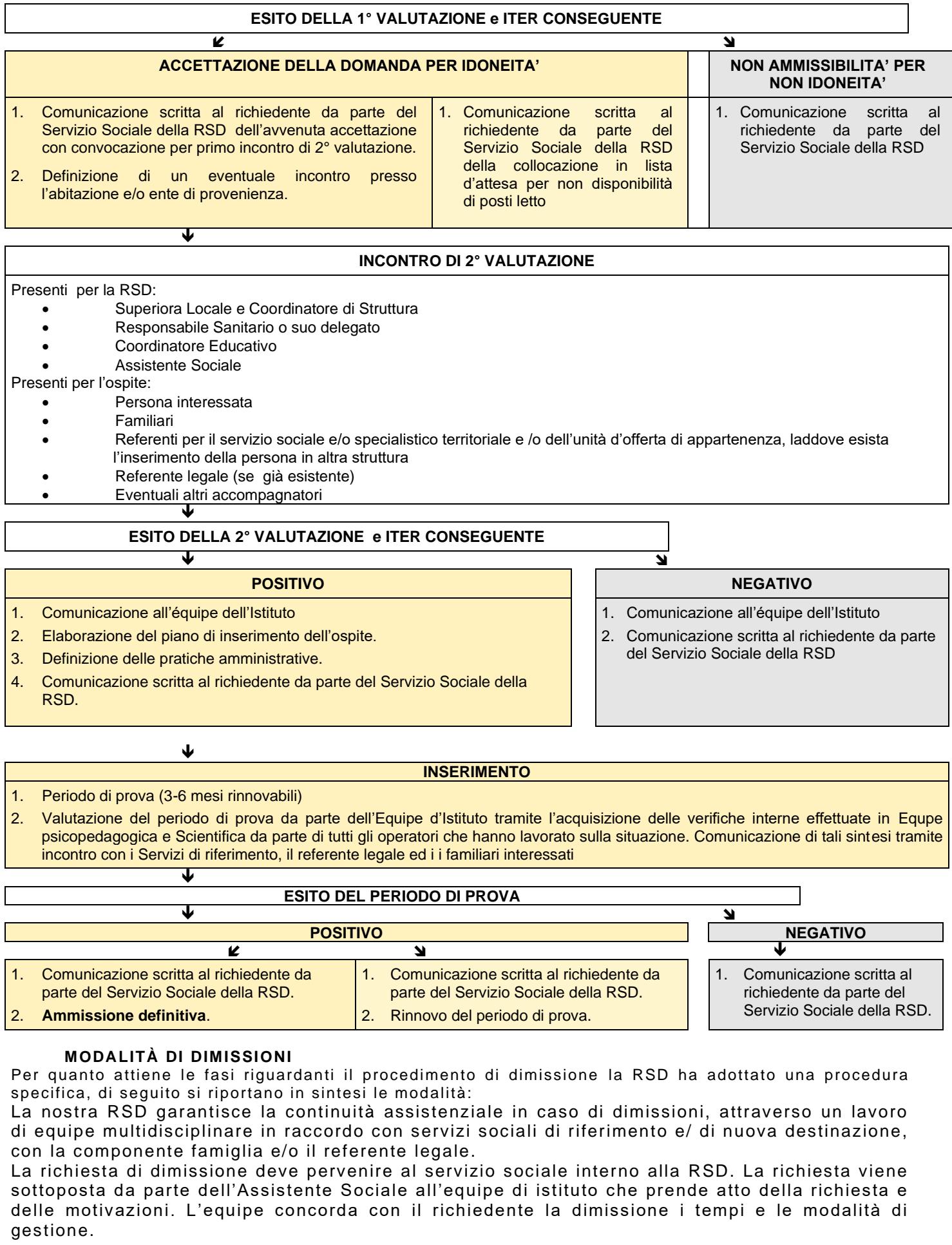
MODALITÀ DI ACCOGLIENZA

Il Servizio Sociale della RSD, in collaborazione con il Responsabile della struttura, effettua in fase di Segretariato sociale un primo approccio alle richieste pervenute telefonicamente o tramite colloquio, dai familiari e/o dai Servizi Sociali interessati, fornendo le necessarie indicazioni per l'inoltro effettivo delle domande a questa unità d'offerta, nonché una prima sommaria conoscenza della struttura, od in alternativa, le informazioni necessarie per l'ipotesi di altre soluzioni alle situazioni presentate.

Il Servizio Sociale della RSD prosegue nel mantenimento dei rapporti con il Servizio Sociale di riferimento e/o di nuova destinazione, con la componente famiglia e/o il referente legale. Stende la propria relazione sociale a riguardo dell'ospite con il relativo materiale sociale allegato.

Le richieste di accoglienza da parte degli Enti (Servizi Sociali o specialistici), secondo i contenuti della procedura "Valutazione ed inserimento di nuove ospiti", vengono sottoposte al vaglio dell'équipe secondo il seguente schema:

- la richiesta deve essere effettuata dal Servizio Sociale di riferimento allegando una serie di documentazioni tra cui la relazione sociale, sanitaria, fotocopia del verbale d'invalidità, il decreto di nomina del referente legale (se presente), nonché la richiesta dei familiari, come da indicazioni contenute nella "Prassi per l'inserimento di persone disabili in strutture residenziali e semi residenziali dell'ambito di Grumello D/M" e condivise con i Servizi Sociali Comunali del Distretto Area EST provincia dell'ATS;
- la richiesta deve essere inviata a: Servizio Sociale RSD Istituto delle Suore delle Poverelle – Istituto Palazzolo – Piazza Camozzi 15, 24064 Grumello Del Monte (BG);
- il Servizio Sociale della RSD, effettua una prima registrazione delle richieste pervenute, dandone comunicazione al Responsabile della struttura;
- prima valutazione della richiesta da parte dell'équipe d'Istituto.



Dimissioni per rientro presso il nucleo familiare

La dimissione può essere decisa quando sopraggiungono condizioni esterne od interne che rendono la soluzione residenziale fino a quel momento sperimentata, non più pertinente o necessaria. La dimissione viene concordata con i familiari e con i Servizi territoriali competenti. In caso di dimissione viene redatta dall'equipe sociosanitaria dell'Istituto una relazione di dimissione che, accompagnerà l'Ospite presso la propria residenza.

Dimissioni per trasferimento in altra struttura

In caso di trasferimento ad altre strutture viene redatta dall'equipe sociosanitaria dell'Istituto una relazione di dimissione che, con tutta la documentazione necessaria, accompagnerà l'Ospite nel passaggio al nuovo servizio socio assistenziale sanitario. Tempi e modalità del trasporto vengono concordati con i familiari e la struttura di accettazione.

Dimissioni da parte della struttura

La RSD può procedere alla dimissione dell'Ospite, come previsto nel contratto d'ingresso, nei seguenti casi:

- a) per mancato pagamento della retta per tre mesi consecutivi o non accettazione della nuova retta;
- b) qualora sopravvenga una situazione che renda impossibile la permanenza dell'Ospite in R.S.D. accertata e documentata dal direttore sanitario. In tale fattispecie la procedura di dimissione dell'Ospite sarà effettuata con preventiva comunicazione al Comune di residenza di questo e all'A.T.S. della Provincia di Bergamo ai fini di garantire la dimissione in forma assistita;
- c) assenza superiore a quindici giorni non motivata da ricovero ospedaliero o da altre ragioni ritenute giustificative dell'assenza ad insindacabile giudizio dell'equipe di istituto della RSD.
- d) revoca del consenso prestato al trattamento dei dati personali e/o dei dati di salute e/o del consenso allo svolgimento degli atti medici di tutela della salute

CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE NUOVE RICHIESTE

CRITERI DI NON ACCETTAZIONE

- età maggiore dei 65 anni;
- età inferiore ai 18 anni, salvo rilascio su richiesta del Servizio Sociale della RSD della relativa autorizzazione da parte dell'ATS territorialmente competente. Fino al compimento della maggiore età dell'ospite, il Servizio Sociale della RSD aggiorna periodicamente il Giudice Tutelare sull'andamento della permanenza della minore in struttura;
- diagnosi esclusivamente psichiatriche.

MODALITÀ DI GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

Le richieste d'inserimento in RSD vengono in prima istanza inserite nell'elenco di richieste in attesa della valutazione da parte dell'équipe di Istituto. Qualora vengano valutate positivamente in sede di équipe, ma non ci siano posti letto liberi, le domande vengono inserite in una lista di attesa.

Tale lista d'attesa viene sistematicamente aggiornata dal Servizio Sociale della RSD. La RSD ha adottato una procedura specifica per la gestione della lista d'attesa, in sintesi si riportano di seguito i criteri di valutazione:

Criteri di accettazione

- disabilità fisica e/o intellettiva;
- doppia diagnosi neurologica-psichiatrica, se valutata compatibile con i livelli assistenziali e di sicurezza garantiti dalla struttura;
- problematiche interne al sistema familiare del soggetto;
- assenza di altre risorse più idonee sul territorio;
- priorità a persone residenti nella Regione Lombardia.

Criteri di non accettazione

- età maggiore dei 65 anni;
- età inferiore ai 18 anni, salvo autorizzazione dell'ATS competente;
- diagnosi esclusivamente psichiatriche.

VISITE GUIDATA PER CONOSCERE LA NOSTRA CASA

E' possibile visitare la struttura, previo appuntamento da concordare con l'ufficio di Direzione della RSD. Sarà possibile visitare la struttura accompagnati dalla persona incaricata dalla Direzione

CONTINUITÀ DELL'ASSISTENZA

In caso di dimissione/trasferimento in altra struttura la RSD garantisce la continuità nella cura attraverso interventi che si differenziano a seconda della tipologia del percorso che l'ospite intraprende, percorso legato all'evoluzione delle problematiche prevalentemente di tipo clinico, assistenziale ed educativo.

RETTA DI DEGENZA

QUOTA GIORNALIERA A CARICO DELL'OSPITE	
RETTA BASE ANNO 2025 per posti letto a contratto	71,00 euro giornaliere
RETTA BASE ANNO 2025 per il posto letto di sollievo autorizzato al funzionamento	95,00 euro giornaliere

Al superamento del 65° anno di età, la direzione si riserva di differenziare la retta in base al carico assistenziale e riabilitativo richiesto dalle diverse tipologie d'utenza correlate alle loro patologie.

SERVIZI OFFERTI DALL'ENTE COMPRESI NELLA RETTA DI DEGENZA PER I POSTI LETTO A CONTRATTO

All'interno della struttura, vengono forniti diversi servizi quali il servizio medico e infermieristico, il servizio fisioterapico e di riabilitazione Equestre, attività di laboratori, il servizio psicologico, il servizio sociale, i servizi Generali e i servizi amministrativi.

Di seguito sono descritti in dettaglio i servizi offerti:

1. SERVIZIO MEDICO E INFERMIERISTICO

Il responsabile del servizio medico e infermieristico è un medico Responsabile Sanitario che risponde a livello istituzionale, sanitario e legale dell'organizzazione dello stesso, dell'operato nei confronti degli utenti nel rispetto delle normative vigenti, delle procedure medico-sanitarie e dei protocolli in uso.

Nella struttura prestano servizio in maniera continuativa medici e infermieri. Un infermiere svolge il ruolo di coordinatore infermieristico, organizzando il lavoro degli infermieri all'interno del servizio. È garantita la reperibilità infermieristica e medica anche al di fuori dell'orario di servizio.

Al servizio collaborano, inoltre, diversi medici specialisti: neurologo, psichiatra, fisiatra, dietologo, endocrinologo, odontoiatra, cardiologo.

L'elenco dei medici e dei vari specialisti è consultabile presso l'ufficio amministrativo della RSD.

Finalità

Gli obiettivi dell'attività sanitaria comprendono la sorveglianza sanitaria, la prevenzione delle forme morbose e la cura delle stesse.

Compiti specifici dei medici

1. Sorveglianza sanitaria: prevede visite mediche di controllo periodiche ed esami di controllo (screening).
2. Prevenzione:
 - terapia farmacologica (es. terapia preventiva per l'epilessia);
 - vigilanza per la sicurezza delle ospiti e stesura di protocolli;
 - prescrizione di attività riabilitative (palestra, piscina, ippoterapia), in collaborazione con altri specialisti;
 - suggerimenti pratici ai coordinatori di nucleo su alimentazione, norme igieniche, ...
3. Cura: prevede l'uso della medicina tradizionale con l'utilizzo di terapie farmacologiche, terapie fisiche (FKT) e tecniche di medicina alternativa, come l'agopuntura e il rilassamento psico-corporeo (ipnosi).
4. Compilazione e aggiornamento di cartelle cliniche, protocolli e schede SIDI.

Compiti specifici degli infermieri

- Preparazione quotidiana della terapia giornaliera degli ospiti;
- carico/scarico stupefacenti sull'apposito registro;
- compilazione registri vari (anche informatizzati);
- esecuzione terapie iniettive prescritte dal medico;
- accompagnamento degli ospiti a visite mediche o specialistiche al di fuori dell'Istituto;
- gestione dei farmaci;
- prelievi e medicazioni.

2. SERVIZIO FISIOTERAPICO E DI RIABILITAZIONE EQUESTRE

FISIOTERAPIA

Il servizio prevede la presenza di fisioterapisti, massofisioterapisti e un assistente bagnante. Responsabile del servizio è il Responsabile Sanitario; il coordinatore delle attività e della riabilitazione ne gestisce l'aspetto organizzativo, garantendone l'efficienza e l'integrazione con gli altri settori presenti nella struttura.

Tutti gli ospiti che sono in carico al servizio di fisioterapia vengono seguiti secondo tipologie di intervento specifiche, in base alla patologia e alle capacità residue secondo due principali modalità: cicli di trattamento periodici o trattamenti continuativi più volte la settimana. Gli ospiti vengono valutati dal fisiatra che propone al medico curante i trattamenti di fisioterapia.

Tipologie di trattamento

Le tipologie di trattamento possono essere:

- sedute di fisioterapia individuale in palestra;
- trattamenti individuali di massofisioterapia in palestra;
- ginnastica di gruppo in palestra;
- sedute di fisioterapia individuale in acqua;
- ginnastica di gruppo in acqua;
- terapie fisiche che prevedono l'ausilio di attrezzi elettromedicali quali: ultrasuoni, ionoforesi, radar, laser, marconi, tens, macchinari per magnetoterapia.

Finalità della fisioterapia in palestra

Le principali finalità riabilitative della fisioterapia in palestra sono:

- portare le ospiti alla massima autonomia nelle attività quotidiane;
- prevenire le eventuali complicanze connesse alla patologia di base;
- stimolare l'attività motoria globale;
- curare stati di dolorosità cronica o fatti acuti;
- valutare la necessità dell'utilizzo di ausili;
- mantenere e finalizzare la motricità residua.

Finalità della fisioterapia in acqua

Le principali finalità riabilitative della fisioterapia in acqua sono:

- favorire la riduzione dell'ipertono muscolare inducendo un rilassamento segmentale e globale;
- facilitare i movimenti residui;
- mantenere e/o migliorare il tono muscolare globale;
- favorire il mantenimento dell'equilibrio;
- facilitare il recupero funzionale.

Finalità della ginnastica di gruppo in palestra e in acqua:

Le principali finalità riabilitative della ginnastica di gruppo sono:

- stimolare il movimento;
- migliorare il tono muscolare globale;
- mantenere le capacità di coordinamento di arti superiori e inferiori;
- ridurre le sintomatologie dolorose date da atteggiamenti e posture scorrette;
- migliorare l'attività cardiaca con riduzione della pressione arteriosa.

3. RIABILITAZIONE EQUESTRE

Gli interventi di fisioterapia a cavallo sono individuali e a cadenza settimanale. La scelta e la modalità del trattamento prevedono la valutazione del fisiatra, che dà indicazioni in accordo con il medico curante. La fisioterapia a cavallo ha finalità riabilitative inerenti prevalentemente la dimensione fisica.

Finalità

Le finalità dell'intervento di fisioterapia a cavallo sono:

- favorire dal punto di vista motorio le reazioni di equilibrio, le reazioni posturali e i movimenti di coordinazione;
- mobilizzare in modo passivo i cingoli scapolare e pelvico;
- favorire il rilassamento;
- aumentare i tempi di attenzione;
- migliorare la capacità di orientamento spazio/temporale;
- apprendere la guida autonoma del cavallo.

4. PET THERAPY

Gli interventi di pet therapy sono individuali o in coppia, in base alle esigenze e alle caratteristiche degli ospiti e all'obiettivo dell'intervento. La pet therapy ha finalità riabilitative afferenti per lo più alla dimensione relazionale - sociale e/o all'area sensoriale.

Le finalità della pet therapy sono:

- stimolare gli ospiti a livello sensoriale;
- favorire e finalizzare l'utilizzo dei movimenti residui;
- stimolare le capacità relazionali (acquisizione di senso di responsabilità e capacità di affidarsi all'altro);

- focalizzare l'attenzione sul mondo esterno.

5. SERVIZIO PSICOLOGICO

Finalità

Garantire il benessere psicologico degli ospiti dell'Istituto.

Compiti specifici

- Osservazione;
- psicodiagnosi;
- sostegno psicologico individuale o di gruppo e psicoterapia agli ospiti;
- colloqui di supervisione agli educatori;

Il lavoro dello psicologo si svolge mediante la stretta collaborazione con le altre figure professionali.

6. SERVIZIO SOCIALE

Finalità

Il servizio sociale ha le seguenti finalità:

- mantenere i contatti, dove possibile, con i territori di appartenenza degli ospiti e/o con le loro famiglie d'origine;
- mantenere i rapporti con i servizi sociali territoriali e altri enti pubblici di riferimento;
- raccogliere informazioni e documentazioni in fase di inserimento dell'ospite e durante la sua permanenza nella RSD in collaborazione con altre figure professionali;
- mantenere i contatti con gli organismi giuridici territorialmente competenti a riguardo degli aspetti legati alla protezione giuridica ed alla volontaria giurisdizione delle ospiti, in raccordo con i referenti legali laddove già esistenti e /o istruendo e impostando le necessarie operazioni tecniche per il conferimento di tali ruoli da parte dei Tribunali di riferimento;
- accompagnamento dei familiari e/ o delle figure esterne disponibili a ricoprire tali ruoli in tutte le fasi di svolgimento della pratiche richieste;
- fornire su richiesta dei referenti legali, dei familiari e/o degli operatori le necessarie delucidazioni tecniche a riguardo dei contenuti giuridici dei mandati emessi o da emettere da parte dei competenti Tribunali;
- aggiornare periodicamente i dati ed i mandati relativi a tale area giuridica come da prassi e contenuti della procedura "Tutele delle ospiti";

Il lavoro dell'assistente sociale si svolge mediante la stretta collaborazione con le altre figure professionali e in particolare con il coordinatore educativo e il coordinatore di nucleo. L'assistente sociale partecipa, su richiesta, alle équipe attivate in istituto.

7. SERVIZI GENERALI

Nella struttura, oltre alle attività e ai servizi sopra descritti, operano dei servizi generali di supporto, necessari al buon funzionamento della struttura.

I servizi sono rivolti a tutti gli ospiti e al personale presente all'interno dell'ente. Essi riguardano la portineria, la cucina, la lavanderia, le pulizie generali e la manutenzione.

8. PORTINERIA

Sono compiti specifici del servizio di portineria:

- sorveglianza monitor cancello;
- centralino telefonico;
- accoglienza e informazioni;
- ricevimento merce specifica di piccolo medio volume;
- trasmissione e filodiffusione di notizie urgenti;
- tacitazione e controllo allarmi del sistema di sicurezza interna;
- duplicazione e fotocopia di documenti e materiale stampato;
- consegna e custodia delle chiavi dei diversi servizi.

9. CUCINA

Sono compiti specifici del servizio di cucina:

- collaborazione con la superiore locale per l'ordinazione degli alimenti e contatti con i fornitori;
- preparazione degli alimenti;
- conservazione differenziata degli alimenti in celle frigorifere;
- riordino e pulizia degli ambienti, della cucina e annessi (magazzino, celle, apparecchi, corridoi e servizi igienici);
- aggiornamento registri in conformità alla Legge 155;
- controllo della temperatura di celle, alimenti, latte;
- controllo delle scadenze e riordino del magazzino;
- compilazione di diete sotto la supervisione dell'ambulatorio medico e del dietologo;
- rilevazioni giornaliere dei menu provenienti dai nuclei abitativi;
- preparazione e distribuzione dei carrelli caldi e freddi;
- distribuzione di materie prime per attività di cucina dei nuclei.

MENÙ TIPO

I pasti sono forniti dalla cucina centrale e il menù offre possibilità di scelta per meglio soddisfare preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione, deglutizione e dietetici. La definizione del menù e la preparazione degli alimenti avviene con la supervisione del servizio di dietologia e del Responsabile Sanitario dell'RSD, nel rispetto dei criteri stabiliti nel Manuale HACCP.

I menù settimanali (variabili a seconda della stagione invernale o estiva e articolati in 4 settimane-tipo che si succedono a rotazione) sono esposti – di volta in volta - nelle sale da pranzo di ciascun nucleo abitativo. In occasione delle festività vengono preparati dei menù speciali.

A titolo puramente indicativo ma non esaustivo, nell'Allegato 2 è descritto un menù-tipo.

10. LAVANDERIA

Sono compiti specifici del servizio lavanderia:

- smistamento e pesatura della biancheria;
- lavaggio differenziato della biancheria e degli indumenti degli ospiti;
- asciugatura e stiratura;
- separazione della biancheria per nucleo;
- distribuzione della biancheria nei nuclei;
- pulizia e riordino degli ambienti.

11. PULIZIE GENERALI

Pulizia di tutti gli ambienti ad uso comune che non riguardano i nuclei di residenza degli ospiti (sale, uffici, laboratori, corridoi, scale, ...).

12. MANUTENZIONE

Sono compiti specifici del servizio manutenzione:

- Piccole manutenzioni di idraulica, falegnameria, muratura, pittura;
- installazione di mobili, strumenti;
- opere di cura del giardino;
- pulizia di viali e parcheggi.

13. UFFICI AMMINISTRATIVI

Sono compiti specifici degli uffici amministrativi:

- collaborazione con il responsabile della gestione risorse umane per elaborazione timbrature, pratiche ufficio collocamento (assunzioni e dimissioni), pratiche infortuni (Comune e Inail);
- gestione della contabilità ordinaria e straordinaria;
- gestione amministrativa con fornitori;
- gestione pratiche per ospiti (rapporti con Comuni e privati, rapporti con Prefettura o altri uffici preposti);
- pratiche per ATS e Regione: rendiconti ufficiali con bilancio per competenza e per costi, trasmissione dati relativi alle qualifiche del personale, statistiche;
- pratiche per Provincia Religiosa;
- disbrigo pratiche amministrative.

14. VOLONTARIATO

Nella struttura operano un centinaio di volontari, suddivisi nei diversi nuclei abitativi.

Ogni gruppo di volontari ha un proprio rappresentante che, coordinato da una religiosa responsabile del volontariato e da uno o più coordinatori scelti tra i volontari, fa parte del gruppo di coordinamento del volontariato. Ogni gruppo di volontari partecipa periodicamente ad una riunione in cui, insieme al responsabile del volontariato e al coordinatore del nucleo di appartenenza, programma, organizza e informa circa le attività delle ospiti e le modalità di intervento.

Ogni volontario si impegna ad essere presente nella struttura prestando il suo servizio in modo sistematico. Si impegna a partecipare alle proposte formative promosse dall'Istituto stesso. La formazione è parte importante dello sviluppo del servizio di volontariato. Previa consultazione dei gruppi di volontariato, ogni anno si formula un piano formativo e si organizzano incontri che rispondano alle diverse esigenze organizzative, psicologiche, educative, motivazionali, esperienziali, ecc ... È disponibile presso l'ente un manuale informativo sulle finalità, obiettivi e modalità di servizio del volontariato nella struttura, che viene fornito ad ogni nuovo volontario.

15. ATTIVITÀ E LABORATORI OFFERTI DALLA STRUTTURA

All'interno della RSD si svolgono diverse attività e laboratori; essi hanno finalità educative o socializzanti e si svolgono in spazi specifici e attrezzati, secondo modalità e tempi che sono definiti in base ai bisogni e alle esigenze individuali.

A seconda delle caratteristiche individuali degli ospiti, delle loro capacità e del tipo di attività proposta, le attività possono svolgersi:

- individualmente;
- in piccolo gruppo (5-6 persone seguite da uno o due operatori);

- in grande gruppo (15/20 seguite da uno o due operatori);
- in modo “potenziato” (un educatore professionale accompagna individualmente nell’attività di gruppo ospiti che necessitano di un particolare sostegno).

Tutti i laboratori sono dotati di ambienti attrezzati in funzione dell’attività e si propongono di sviluppare nuove abilità negli ospiti, mantenere le abilità già acquisite, offrire contesti nei quali potersi relazionare e confrontare con gli ospiti di altri nuclei abitativi e con educatori professionali diversi da quelli di riferimento, e dare la possibilità di svolgere attività creativo-espressive e cognitive.

Tutti gli operatori effettuano un’osservazione individuale degli ospiti, ne rilevano potenzialità e difficoltà emergenti e redigono un progetto individualizzato di attività, avvalendosi, laddove necessario, della consulenza di altre figure professionali (psicologo, pedagogista). I progetti di attività prevedono verifiche periodiche, che vengono documentate in cartella educativa.

Accanto ai laboratori permanenti, che hanno luogo tutto l’anno, si svolgono inoltre alcuni laboratori che hanno cadenza e durata variabili, tra cui il laboratorio di teatro, il laboratorio sonoro, il laboratorio di fotografia, nonché la definizione di percorsi tematici sul territorio. Di seguito viene fornita una descrizione delle principali attività.

16. ATTIVITÀ PSICOMOTORIA

Il lavoro psicomotorio si propone di rispondere ai bisogni degli ospiti in termini corporei, comunicativi e relazionali, e di favorire la presa di coscienza dello schema corporeo e lo sviluppo di abilità residue.

Le finalità principali sono:

- favorire la percezione, conoscenza e coscienza del proprio corpo;
- sviluppare le condotte motorie di base;
- favorire l’organizzazione spazio-temporale;
- raggiungere uno stato di rilassamento generale;
- sviluppare la sensorialità.

17. ATTIVITÀ ESPRESSIVA

L’attività ha lo scopo di rispondere al bisogno degli ospiti di comunicare, di esprimersi a più livelli, di sperimentarsi in attività manuali e di apprendere nozioni utili alla vita quotidiana.

Le principali finalità sono:

- favorire l’utilizzo della capacità espressiva e della creatività;
- migliorare i tempi di attenzione;
- migliorare le competenze linguistiche e conversazionale;
- promuovere abilità manuali e di coordinazione;
- stimolare l’apprendimento di nuovi contenuti per favorire il rapporto con il mondo esterno;
- acquisire nuove tecniche espressive;
- sviluppare interesse verso un hobby.

Tali finalità vengono perseguiti attraverso una molteplicità di tecniche, quali la lettura di romanzi, il decoupage e il cartonaggio, il cineforum, laboratori creativi, giochi didattici, fotografia, e/o laboratori periodici.

18. ATTIVITÀ DI STIMOLAZIONE SENSORIALE

Preceduta da una valutazione sensoriale delle capacità e funzionalità residue con la supervisione del pedagogista, l’attività prevede una pianificazione dell’intervento specifico a livello sensoriale atto a mantenere e/o migliorare le abilità senso-motorie.

Le finalità dell’attività sensoriale sono:

- stimolare gli ospiti a livello sensoriale avvalendosi di tecniche specifiche
- aumentare i tempi di attenzione;
- migliorare il coordinamento oculo-manuale;
- sviluppare la memoria a breve termine;
- riequilibrare le iper e/o iposensorialità.

Tutti gli interventi sono di tipo individuale, eseguiti in un setting strutturato. Tra gli strumenti utilizzati si evidenziano gli strumenti del metodo TEACCH, i bizo (immagini in serie suddivise in più categorie), gli homebooks, i giochi didattici e sonori.

19. ATTIVITÀ COGNITIVA

L’attività cognitiva ha lo scopo di mantenere e/o sviluppare le capacità inerenti la dimensione intellettuale. Le principali finalità sono:

- migliorare le capacità legate al linguaggio (comprensione di messaggi scritti e di messaggi verbali, acquisizione di nuovi vocaboli);
- migliorare i tempi di attenzione;
- acquisire nuove nozioni;
- mantenere e/o migliorare la memoria a breve e lungo termine;
- sviluppare curiosità verso argomenti di attualità e migliorare la capacità di comprendere eventi complessi.

Tali finalità vengono perseguiti attraverso una molteplicità di tecniche, quali la lettura di testi, percorsi a tema, laboratori informatici, esperienze sul territorio, laboratori mediatici, scrittura creativa.

20. ATTIVITÀ ERGOTERAPICA

L'attività occupazionale si svolge in gruppo con la presenza di due o tre educatori professionali.

Le principali finalità sono:

- promuovere il mantenimento e/o potenziamento della capacità di portare a termine un compito, nel contribuire al mantenimento e/o sviluppo di alcune competenze manuali ed intellettive;
- favorire l'autorealizzazione attraverso l'attività lavorativa, che consente di sperimentarsi capaci di realizzare qualcosa di concreto ed utile agli altri;
- migliorare i tempi di attenzione a compiti pratici;
- migliorare la manualità fine e il coordinamento oculo-maniale;
- favorire la socializzazione con ospiti di altri nuclei abitativi.

L'attività lavorativa presenta livelli diversificati di difficoltà, per consentire al maggior numero di ospiti di parteciparvi.

21. ATTIVITÀ DI LAVORAZIONE DELLA CERAMICA

Il laboratorio di lavorazione della creta è uno spazio creativo, orientato alla realizzazione di manufatti originali.

Le principali finalità dell'attività sono:

- rafforzare l'autostima personale;
- apprendere la tecnica di lavorazione e decorazione della ceramica;
- favorire il mantenimento ed il potenziamento delle abilità fino-motorie;
- accrescere l'autonomia decisionale ed operativa;
- stimolare lo sviluppo del pensiero creativo e della fantasia;
- incentivare la socializzazione con persone esterne all'Istituto tramite l'esposizione e la vendita degli oggetti realizzati.

L'attività viene effettuata in piccoli gruppi, e prevede la possibilità di interventi individuali per ospiti che ne abbiano bisogno sul piano fisico e relazionale. Il "progetto" degli ospiti nasce da bisogni, curiosità, desideri che l'operatore coglie nella persona, aiutandola, nella maggior parte dei casi, ad abbandonare gli stereotipi e ad utilizzare liberamente la propria fantasia, immaginazione e creatività.

22. ATTIVITÀ DI ARTE

Il laboratorio di arte consente agli ospiti di realizzare quadri con molteplici tecniche e modalità, sviluppando le singole potenzialità e tenendo conto delle difficoltà di ognuno. I soggetti dei quadri sono frutto della fantasia dell'ospite o vengono scelti dai libri d'arte.

Le principali finalità sono:

- far vivere agli ospiti l'attività di arte come momento ludico;
- aumentare l'autostima degli ospiti, attraverso la realizzazione di quadri unici ed originali;
- sviluppare il senso estetico;
- sviluppare le capacità creative ed espressive;
- apprendere alcune tecniche pittoriche.

L'attività viene effettuata in piccoli gruppi, e prevede la possibilità di interventi di coppia per ospiti che ne abbiano bisogno sul piano fisico e relazionale.

23. ATTIVITÀ DI CATECHESI

I rapporti fra le persone all'interno della R.S.D., pur nel rispetto delle diverse religioni, sono orientati dai valori cristiani. Ogni persona è considerata nel suo essere creatura, destinataria di un annuncio di salvezza.

La fede cristiana cattolica viene proposta attraverso la testimonianza di vita e l'educazione catechetica, e alimentata con la partecipazione alle Celebrazioni Eucaristiche, ai Sacramentali, alle funzioni dei vari momenti liturgici, a momenti quotidiani di preghiera.

L'attività di catechesi si rivolge a coloro che sono battezzati, e si compone di percorsi e proposte differenziati, in funzione delle capacità degli ospiti coinvolti. Sono educati a scoprire la preziosità di ogni vita, l'Amore personale, salvifico ed eterno che Dio Padre – Figlio e Spirito Santo ha per noi, e la chiamata che ci ha rivolto a costruire una comunità di fratelli, la Chiesa.

24. ALTRI SERVIZI GENERALI

- acqua minerale ai pasti
- vino ai pasti
- merenda

- spuntino di metà mattina
- lavaggio biancheria intima
- lavaggio indumenti
- stireria
- rammendi
- manicure
- pedicure
- riscaldamento invernale
- condizionamento estivo
- trasporti sociali
- gite di una giornata

25. SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA DI DEGENZA

- parrucchiere: shampoo e taglio, messa in piega, tinta, ecc.
- barbiere
- trasporti sanitari con ambulanza
- vacanze

SERVIZI OFFERTI DALL'ENTE COMPRESI NELLA RETTA DI DEGENZA PER IL POSTO LETTO DI SOLLIEVO AUTORIZZATO AL FUNZIONAMENTO

I servizi offerti dall'ente per il posto letto a sollevo sono quelli elencati nel paragrafo precedente per i posti letto a contratto.

Non sono compresi nella retta:

- parrucchiere: shampoo e taglio, messa in piega, tinta, ecc.
- barbiere
- trasporti sanitari con ambulanza
- vacanze

Va inoltre precisato che come da disposizione della D.g.r. 30 maggio 2012 - n. IX/3540: "per gli utenti ricoverati in RSD su posti in regime di solo esercizio oppure su posti accreditati ma non contrattualizzati, deve essere mantenuto il proprio medico di medicina generale e per gli stessi le strutture non sono tenute alla fornitura di farmaci, protesi e ausili".

RILASCIO ATTESTAZIONI

La struttura compila le dichiarazioni per la determinazione delle spese sanitarie come da delibera della Giunta Regionale dgr 1298 del 25/02/2019 attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie, al fine di ottenere i previsti benefici fiscali.

INADEMPIENZA

Il mancato pagamento della retta per tre mesi consecutivi o la non accettazione della nuova retta comportano la risoluzione del contratto per inadempimento e l'avvio della procedura di dimissione dell'Ospite, da effettuarsi con preventiva comunicazione al Comune di residenza dell'Ospite interessato e all'ATS della Provincia di Bergamo ai fini di garantire la dimissione in forma assistita. La RSD Istituto Palazzolo potrà dar corso a tale procedura solo qualora abbia adempiuto a tutti gli obblighi normativamente e contrattualmente a suo carico.

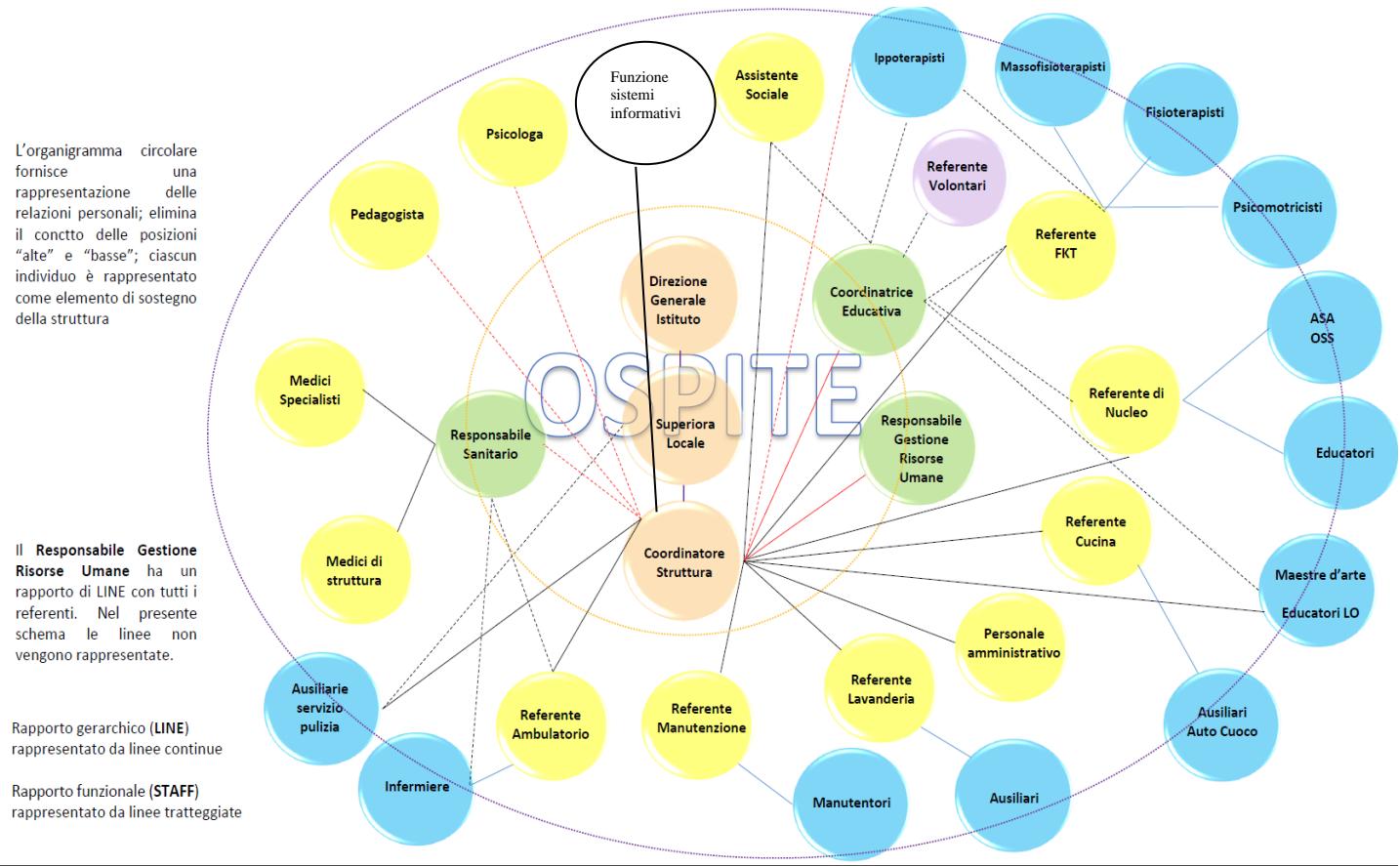
ACCESSIBILITÀ DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

Il rilascio della copia della cartella clinica dell'Ospite o di relazioni cliniche che lo riguardano è subordinato alla richiesta indirizzata al Responsabile Sanitario da parte dell'interessato, o di chi legalmente lo rappresenta o di chi è legittimato ad ottenere il rilascio dei documenti sanitari da parte dalla normativa vigente.

La richiesta di presa visione o di rilascio della cartella clinica e della scheda di dimissione da parte di soggetti diversi dall'interessata è ammessa solo se il richiedente comprovi la sussistenza delle condizioni contemplate dal GDPR 679/2016

È possibile avere copia della cartella clinica dell'Ospite entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta al costo di 25 euro per copia.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELLA RSD



ORGANIGRAMMA

L'organigramma in uso viene idealmente rappresentato in una dimensione circolare che fornisce una rappresentazione delle relazioni personali; elimina il concetto delle posizioni "alte" e "basse" e ciascun individuo è rappresentato come elemento di sostegno della struttura.

Delimita i rapporti e gli ambiti operativi degli organi dell'istituto a vantaggio dei componenti dell'organizzazione, dei neo-assunti e dei terzi esterni all'organizzazione. Rappresenta sinteticamente la posizione di ciascun collaboratore e la responsabilità specifica in termini di compiti assegnati e persone gestite.

È strumento di sintesi finalizzato alla comunicazione dell'assetto organizzativo. L'organigramma in uso descrive in modo sintetico le responsabilità organizzativo-funzionali della struttura RSD.

Lo schema presente nell'allegato 1 vuole rappresentare graficamente quanto sotto descritto.

FUNZIONIGRAMMA

Il funzionigramma rappresenta una descrizione sistematica delle funzioni svolte all'interno della struttura, declinate rispettando l'organigramma della stessa. Lo Scopo del funzionigramma è di delineare gli ambiti di competenza di ciascuna Unità Operativa. Nel nostro funzionigramma ci limiteremo a descrivere responsabilità e compiti delle diverse figure gestionali facenti parte della organizzazione.

RUOLI E COMPITI DEL PERSONALE

Il personale operante all'interno dell'RSD è identificabile mediante cartellino personale di riconoscimento che riporta oltre alla fotografia il nome, cognome e funzione all'interno della struttura.

Per gli operatori che sono a diretto contatto con gli ospiti, O.S.S./A.S.A., infermieri, educatori professionali, fisioterapisti, massofisioterapisti, psicomotricisti i cartellini di riconoscimento sono appesi all'ingresso del nucleo abitativo/servizio in cui prestano servizio.

DIREZIONE GENERALE ISTITUTO

Gli organi direttivi/amministrativi centrali dell'Istituto ai quali fa riferimento la Superiora della RSD e il Coordinatore di Struttura sono la Superiora provinciale, la Direttrice Nazionale dei Servizi di Carità a Regime Fiscale e il Direttore Esecutivo.

SUPERIORA LOCALE

È responsabile ultima dell'attività della RSD. Svolge le funzioni previste dalle costituzioni e dalle norme dell'Istituto delle Suore delle Poverelle.

COORDINATORE DI STRUTTURA

È responsabile della gestione ordinaria della struttura.

RESPONSABILE SANITARIO

È responsabile della gestione e direzione igienico-sanitaria della RSD.

RESPONSABILE GESTIONE RISORSE UMANE

È responsabile della gestione ordinaria delle risorse umane della RSD.

COORDINATORE EDUCATIVO

È responsabile della progettazione e applicazione dei piani di intervento sugli ospiti della RSD

COORDINATORE DELLA RIABILITAZIONE

Il coordinatore della riabilitazione coordina tutte le figure professionali che operano in tali ambiti e collabora con i professionisti.

PEDAGOGISTA

La RSD si avvale di consulenza pedagogica neurofunzionale.

COORDINATORE DI NUCLEO ABITATIVO

Al coordinatore di nucleo (CDN) fanno riferimento il personale del gruppo, gli ospiti e i parenti degli ospiti. Il coordinatore stende il progetto educativo individualizzato, determina le scelte del gruppo rispetto alle attività da svolgere, alla condivisione degli spazi e tempi comuni, in collaborazione con il personale e con gli ospiti stessi; determina le linee e scelte educative individuali e di gruppo per gli ospiti, collaborando costantemente con il personale del nucleo, con il coordinatore educativo, con la psicologa, l'assistente sociale e, all'occorrenza, con gli altri consulenti.

Il coordinatore di nucleo si occupa principalmente del benessere degli ospiti attraverso l'impegno a creare per loro presupposti di libertà, tenendo conto delle difficoltà psicofisiche, favorendo la possibilità di autogestione delle scelte e dei desideri e rendendoli protagonisti della loro vita; fornisce loro l'aiuto nell'esprimere al meglio i loro bisogni, facendosi loro portavoce qualora non possano o non siano in grado di esprimelerli. Favorisce il più possibile un clima sereno e la libertà di espressione del gruppo, gestendone le dinamiche interne.

EDUCATORE PER PROGETTI INDIVIDUALI

L'educatore per progetti individuali (EPI) lavora all'interno del nucleo abitativo di riferimento. Suo compito specifico è la stesura e l'applicazione di progetti per obiettivi (individuali o di gruppo) per gli ospiti del nucleo.

L'educatore EPI collabora con il coordinatore di nucleo, suo diretto responsabile, nel facilitare la partecipazione degli ospiti ad eventi connessi al territorio, nel rilevare e risolvere problematiche legate al singolo ospite o al gruppo, nel favorire e promuovere con gli operatori la continuità dell'intervento educativo.

EDUCATORE DI ATTIVITÀ E MAESTRO D'ARTE

L'educatore di attività e il maestro d'arte si occupano dell'applicazione e dell'aspetto pedagogico e organizzativo dell'attività di cui sono responsabili. L'ambito lavorativo concerne attività specifiche finalizzate allo sviluppo delle potenzialità degli ospiti e al superamento di alcune loro difficoltà.

Sono compiti specifici dell'educatore di attività e del maestro d'arte: osservare e valutare gli ospiti e le loro abilità, programmare l'attività in funzione del benessere degli ospiti, programmare obiettivi e modalità di lavoro all'interno del progetto individuale, aggiornare i protocolli d'intervento e le schede di osservazione-valutazione annuali per ogni ospite, organizzare i tempi e i materiali necessari allo svolgimento dell'attività, programmare annualmente l'attività, verificare costantemente gli obiettivi, favorire un clima sereno all'interno dell'attività e collaborare con altre figure professionali per la coerenza degli interventi. L'educatore di attività e il maestro d'arte, nell'espletamento delle loro funzioni, fanno riferimento al coordinatore delle attività e della riabilitazione.

OPERATORE SOCIO SANITARIO (OSS) e AUSILIARIO SOCIO-ASSISTENZIALE (ASA)

L'ausiliario socio-assistenziale e l'operatore socio sanitario si occupano degli ospiti nei nuclei abitativi e degli ambienti dell'Istituto dove vivono e svolgono le loro attività. Sono compiti specifici dell'ausiliario socio-assistenziale e dell'operatore socio sanitario: curare la persona (igiene, salute, alimentazione, abbigliamento), garantire un buon livello di qualità della vita, curare la pulizia di tutti gli ambienti del gruppo, sviluppare una relazione d'aiuto con gli ospiti, favorire e mantenerne l'autonomia. L'ASA e l'OSS fanno riferimento al coordinatore di nucleo.

Collaborano con la coordinatrice di nucleo e con l'educatore EPI nel creare un clima sereno nel gruppo, nel rilevare esigenze fisiche ed oggettive degli ospiti. Partecipano agli incontri mensili di verifica, programmazione, coordinamento con il coordinatore di nucleo riguardo le linee educative sugli ospiti, il mantenimento dell'ambiente, le indicazioni operative per i volontari, le problematiche di gruppo o singole e le uscite con gli ospiti. Partecipano ad incontri periodici di supervisione con lo psicologo.

COLLABORATORI PROFESSIONISTI E SPECIALISTI

Collaborano con la RSD professionisti che, come consulenti, liberi professionisti o dipendenti, svolgono attività o servizi specialistici a seconda della loro competenza e professionalità. All'interno della struttura operano nello specifico:

- medici di struttura presenti durante la giornata e reperibili nelle ore notturne;
- medici specialisti: fisiatra, neurologo, cardiologo, psichiatra, endocrinologo;
- riabilitatori: ippoterapista;
- professionisti dell'area socio-psico-pedagogica: psicologo, pedagogista.

PERSONALE AMMINISTRATIVO E DEI SERVIZI GENERALI

Nella struttura, gli impiegati amministrativi operano all'interno del settore amministrativo e del settore gestione risorse umane. Il personale dei servizi generali è costituito dagli addetti alla portineria e alla lavanderia, dai cuochi, dai manutentori e dai tecnici.

Le prestazioni svolte dai collaboratori professionisti e specialisti, dal personale amministrativo e dei servizi generali sono descritte nella presentazione dei servizi offerti dall'ente.

Sintesi delle figure professionali che operano presso la RSD, in ordine alfabetico:

- | | |
|---|-----------------------------------|
| - Superiora Locale | - Fisiatra |
| - Coordinatore di Struttura | - Fisiokinesiterapista |
| - Responsabile Sanitario | - Impiegato amministrativo |
| - Coordinatore Educativo | - Infermiere |
| - Responsabile della Gestione delle Risorse Umane | - Ippoterapista |
| - Addetto alla portineria | - Medico competente (del lavoro) |
| - Assistente bagnante | - Medico di struttura |
| - Assistente Sociale | - Neurologo |
| - Ausiliario | - Operatore Socio-Sanitario (OSS) |
| - Ausiliario Socio-Assistenziale (ASA) | - Pedagogista |
| - Cardiologo | - Psichiatra |
| - Cuoco | - Psicologo psicoterapeuta |
| - Educatore Professionale | - Psicomotricista |
| - Educatore Professionale Counselor | - Manutentore |
| - Riabilitatore | - Volontario |
| - Maestro d'arte | |

ÉQUIPES E COMMISSIONI INTERNE ALL'ENTE

L'équipe è lo strumento privilegiato utilizzato all'interno della RSD per favorire le comunicazioni tra le diverse aree e i diversi settori dell'organizzazione o all'interno di una stessa area o settore, e per garantire l'alta qualità del servizio. In seguito ad esigenze specifiche dell'organizzazione, sono state istituite dall'équipe di Istituto alcune Commissioni con precisi compiti operativi.

Sono previsti, inoltre, incontri di équipe straordinari sovrastrutturali, caratterizzati dalla straordinarietà e dal coinvolgimento di figure istituzionali e/o consulenti esterni alla RSD.

All'interno dell'Ente sono previste le seguenti équipe e commissioni:

- Équipe di Istituto
- Équipe scientifica
- Commissione gestione risorse umane
- Équipe socio-psico-pedagogica
- Équipe del settore sanitario
- Équipe di coordinamento del volontariato

ÉQUIPE DI ISTITUTO

L'équipe di Istituto è composta dalle seguenti figure: Superiore Locale, Coordinatore di Struttura, Responsabile Gestione Risorse Umane, Responsabile Sanitario, Coordinatore Educativo e su richiesta la psicologa e l'assistente sociale.

Le funzioni dell'équipe di Istituto sono:

- monitoraggio continuo (verifica e aggiornamento) del progetto di Istituto e della carta dei servizi;
- elaborazione/programmazione degli interventi di rilevanza istituzionale sui singoli casi, sulle attività e sui servizi;
- approvazione di nuovi modelli procedurali;
- iter ammissioni/dimissioni (esame e valutazione delle richieste);
- orientamento e organizzazione dei percorsi formativi per il personale.

L'équipe si svolge mensilmente e con frequenza maggiore in caso di necessità.

ÉQUIPE SCIENTIFICA

L'équipe scientifica si costituisce come un nucleo di collaborazione e scambio aperto tra le diverse aree di competenza; permette il confronto tra le diverse professionalità presenti in Istituto, attraverso la discussione dei casi e delle procedure di progettazione ed intervento.

L'équipe scientifica è composta da:

- un gruppo di figure professionali appartenenti stabilmente all'équipe: superiore locale, coordinatore di struttura, psicologa, coordinatore educativo, coordinatore della riabilitazione, assistente sociale, pedagogista;
- altre figure professionali, convocabili a seconda delle necessità e del caso trattato quali: coordinatori di nucleo di riferimento, un operatore ASA/OSS del nucleo di appartenenza dell'ospite, un educatore di attività e l'educatore di progetti individualizzati che segue l'ospite, lo psichiatra, il medico di riferimento, l'infermiere, lo psicomotricista, i terapisti della riabilitazione, i medici specialisti e altre figure ritenute significative.

Le principali funzioni dell'équipe scientifica sono:

- esame di singoli casi;
- individuazione di interventi particolari;
- elaborazione di modalità e procedure;
- elaborazione di progetti, protocolli e strumenti di rilevazione.

Gli obiettivi generali dell'équipe scientifica sono: la costituzione di una metodologia di lavoro multidisciplinare, il confronto costante e sistematico tra le diverse aree di competenza e la risoluzione di problematiche dovute a comunicazioni distorte o poco chiare tra le diverse aree di competenza. L'équipe è coordinata dal coordinatore educativo.

ÉQUIPE SOCIO-PSICO-PEDAGOGICA

È costituita da un insieme di figure professionali che collaborano in sinergia, nell'impostazione, nell'organizzazione e conduzione degli interventi e dei progetti. Svolge funzione di supervisione, consulenza e coordinamento all'interno dell'Area socio-psico-pedagogica. I diversi professionisti svolgono il loro lavoro in sinergia e pianificano con gli operatori che sono a diretto contatto con gli ospiti i rapporti educativi, relazionali, comunicativi, organizzativi e sociali dei nuclei abitativi e delle attività. A seconda dell'oggetto della riunione, è prevista la partecipazione di tutti i membri o solo di una parte. È compito dei presenti alle riunioni di équipe informare i colleghi membri di ciò che emerge e delle decisioni prese. L'équipe è coordinata dal coordinatore educativo.

ÉQUIPE DEL SETTORE SANITARIO

È presieduta dal Responsabile Sanitario ed è composta dal personale sanitario e para-sanitario operante nell'ambulatorio: medici, infermieri e, all'occorrenza, eventuali medici specialisti. La finalità dell'équipe è il confronto costante e programmato tra il personale medico-infermieristico sulle procedure adottate dall'ambulatorio, sui protocolli in uso e sui rapporti tra settore sanitario, settore riabilitativo e area socio-psico-pedagogica. La superiore locale e il coordinatore di struttura presenziano a quest'équipe per situazioni straordinarie, per particolari comunicazioni o indicazioni operative e per l'applicazione di adempimenti istituzionali richiesti dalla Regione o dall'ATS di competenza. Si riunisce più volte l'anno.

ÉQUIPE DI COORDINAMENTO DEL VOLONTARIATO

È composta dalla superiore locale, dal coordinatore dei Volontari, dal Rappresentante generale del volontariato della Struttura, dai rappresentanti dei volontari dei singoli nuclei abitativi, dal rappresentante degli educatori dei gruppi.

Questa équipe prende in esame la situazione del volontariato della struttura, programma la formazione, organizza le assemblee generali e le celebrazioni di ogni inizio di anno sociale, organizza attività e iniziative di intergruppo, pianifica il passaggio di informazioni fra i volontari circa le iniziative programmate e stabilisce la tassa di adesione annuale dei volontari.

Durante l'anno sociale, i diversi settori programmano incontri sistematici tra le diverse figure professionali, al proprio interno o con altre aree e settori, al fine di garantire un costante confronto e un

lavoro sinergico. Parte di queste riunioni sono finalizzate alla formazione e alla supervisione degli operatori.

Di seguito vengono elencate le principali:

COORDINATORI DI SETTORE

È una riunione in cui vengono affrontati temi e indicazioni generali riguardanti impostazioni di intervento e operative, linee guida sulla missione e vision dell'Istituto Palazzolo e della RSD di Grumello. È composta dalla superiore locale, dal coordinatore di struttura, dal responsabile gestione delle risorse umane (che la presiedono) e dai coordinatori di settore. A tali riunioni possono essere invitati consulenti, rappresentanti dell'ente e figure professionali specifiche della struttura.

COORDINATORI DEI NUCLEI ABITATIVI

La riunione è coordinata dal coordinatore educativo e vi partecipano i coordinatori nuclei abitativi. Ha come finalità la programmazione degli eventi dell'Anno Sociale, la verifica in itinere degli interventi e la proposta di iniziative educative interne alla RSD e sul territorio. L'incontro ha una frequenza mensile.

SETTORE RIABILITATIVO

Le riunioni sono condotte dal coordinatore delle attività e della riabilitazione e vi partecipa il personale della riabilitazione. Le finalità degli incontri sono la pianificazione dei principali interventi individuali e di gruppo, la programmazione dei momenti di formazione e l'organizzazione di incontri mensili con l'ambulatorio per favorire un confronto su casi particolarmente complessi e individuare una strategia d'intervento condivisa tra gli operatori dell'area sanitaria-riabilitativa. Gli incontri sono periodici, più volte l'anno.

SETTORE ATTIVITÀ

Gli incontri sono condotti dal coordinatore delle attività e della riabilitazione e vi partecipano l'educatore di attività, gli psicomotricisti e i maestri d'arte. Gli obiettivi delle riunioni sono la programmazione e verifica in itinere degli interventi, delle iniziative, delle scelte educative, la definizione del piano di lavoro degli operatori, la pianificazione di orari e interventi, la condivisione, dopo ogni équipe scientifica, delle linee emerse con tutti gli operatori coinvolti nella gestione del caso specifico, e la programmazione di iniziative specifiche in momenti particolari dell'anno (es. uscite serali, mostre...).

NUCLEO ABITATIVO

Il gruppo di lavoro di ogni nucleo abitativo svolge periodicamente, con una frequenza generalmente mensile, riunioni di nucleo. Ogni incontro è coordinato dal coordinatore di nucleo e vi partecipano gli operatori OSS e ASA e l'educatore per Progetti Individualizzati. L'obiettivo delle riunioni è l'organizzazione del lavoro all'interno del nucleo, il passaggio di informazioni operative e di indicazioni educative, e un confronto costante tra operatori per la gestione di problematiche e la realizzazione di nuove iniziative legate al gruppo di ospiti.

VOLONTARI DEL SINGOLO NUCLEO ABITATIVO

È composta dal coordinatore dei volontari del nucleo, dal coordinatore del nucleo e dai volontari che operano nel nucleo. Nelle riunioni, che si svolgono mensilmente, si impostano gli interventi con i singoli ospiti e si organizzano le attività/iniziative/uscite, che prevedono la partecipazione dei volontari.

INCONTRI STRAORDINARI SOVRASTRUTTURALI

Nell'organizzazione della RSD Istituto Palazzolo di Grumello sono previsti alcuni incontri e riunioni di équipe straordinari sovrastrutturali (trasversali).

a. Incontri tecnici

Per impostazione, approvazione, verifica in itinere di lavori edili o impiantistici straordinari.

I membri di questa équipe sono:

- superiore locale;
- coordinatore di struttura;
- titolari e/o tecnici delle imprese appaltatrici dei progetti.

b. Riunione periodica di sicurezza

È una riunione annuale per la prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro.

Vi partecipano:

- responsabile della sicurezza per la RSD di Grumello;
- responsabile gestione delle risorse umane;
- responsabile del servizio di prevenzione e protezione rischi;
- medico competente;
- rappresentante dei lavoratori per la sicurezza.

Nel corso di questa riunione si prendono in esame i documenti di valutazione dei rischi, l'idoneità dei mezzi di protezione individuale, i programmi di informazione e formazione dei lavoratori ai fini della sicurezza e della protezione della loro salute.

c. Incontri istituzionali

Sono incontri indetti dall'ente giuridico o richiesti dalla RSD di Grumello per confronti istituzionali sulle impostazioni del servizio o su scelte straordinarie.

Vi partecipano:

- autorità della congregazione a livello generale o centrale;
- direttore esecutivo dell'Istituto Palazzolo di Bergamo;
- altre figure delle diverse aree di intervento dell'ente;
- consulenti;
- superiore locale
- coordinatore di struttura della RSD di Grumello;
- responsabile gestione delle risorse umane.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

La formazione rappresenta una risorsa offerta dalla struttura, finalizzata a mantenere le diverse figure professionali al passo con le manifestazioni dei bisogni e con le nuove esigenze di servizio, per una risposta qualitativamente sempre più adeguata.

La formazione è impostata annualmente e prevede la partecipazione a proposte esterne e a corsi interni generali e/o specifici per tutte le figure professionali. I temi e gli argomenti trattati nella formazione vengono programmati annualmente dall'équipe di Istituto; i programmi sono raccolti nella stesura del documento POF (Piano di Offerta Formativa), tenendo conto delle proposte emergenti dalla compilazione di questionari somministrati regolarmente agli operatori. Generalmente, si pone attenzione perché gli eventi formativi abbiano i seguenti obiettivi:

- aggiornamento professionale specifico;
- programmazione educativa e impostazione generale degli interventi;
- conoscenza dell'istituzione, dei valori carismatici e partecipazione a momenti spirituali;
- conoscenza dell'organizzazione interna;
- informazione sulla sicurezza sul lavoro e prevenzione incendi;
- informazione ed acquisizione di tecniche di movimentazione manuale – carichi.

Vengono offerte proposte formative nell'ambito della formazione continua in medicina, per facilitare l'aggiornamento delle figure che necessitano di crediti ECM. La formazione in alcuni casi viene proposta anche ad operatori di altre strutture per disabili sia dell'Istituto Palazzolo che di altri enti, per consentire uno scambio professionale e una condivisione di risorse formative.

Vengono sistematicamente somministrati agli operatori dei questionari per la verifica della formazione svolta e la raccolta delle esigenze formative.

Al fine di garantire e di mantenere l'alta qualità del servizio, inoltre, la RSD svolge sistematicamente degli incontri condotti dai diversi professionisti finalizzati all'aggiornamento e alla formazione personale, di ruolo e tecnica, e alla supervisione della relazione con gli ospiti e degli interventi educativi. Gli incontri attualmente in corso sono:

- incontro di progettazione e formazione in ambito della gestione risorse umane;
- incontro di supervisione e formazione psicopedagogica dei coordinatori di nucleo;
- incontro di supervisione e formazione psicologica degli educatori per progetti individuali (EPI);
- incontro di supervisione e formazione psicologica degli operatori del nucleo abitativo;
- incontro di supervisione e formazione psicopedagogica degli operatori di attività.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

La giornata tipo dell'ospite è scandita dai seguenti principali momenti:

dalle 7.00 alle 9.00	Risveglio, igiene personale, bagni o docce, medicazioni
dalle 8.30 alle 9.30	Colazione
dalle 9.30 alle 10.30	igiene denti, coinvolgimento degli ospiti nella cura e nel riordino degli ambienti ove possibile
dalle 9.30 alle 11.30	attività educative/riconosciute interne e/o esterne al nucleo abitativo attività riabilitative in palestra e/o in piscina (interventi individuali)
dalle 11.30 alle 12.00	Preparazione per il pranzo
dalle 12.00 alle 13.30	Pranzo Igiene denti, coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti ove possibile
dalle 13.30 alle 15.30	riposo pomeridiano per chi lo desidera o su prescrizione medica

dalle 14.00 alle 15.30	attività educative/ricreative interne e/o esterne al nucleo abitativo attività riabilitative in palestra e/o in piscina (interventi di gruppo)
dalle 15.30 alle 16.00	Merenda
dalle 16.00 alle 18.00	attività educative/ricreative interne e/o esterne al nucleo abitativo attività riabilitative in palestra e/o in piscina (interventi individuali) fino alle 17.00
dalle 17.00 alle 18.00	Igiene e cura personale
dalle 18.00 alle 18.30	Preparazione per la cena
dalle 18.30 alle 19.30	Cena
dalle 19.30 alle 21.00	Igiene denti, coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti ove possibile Attività di relax. Preparazione per la notte
dalle 21.00 alle 07.00	Riposo notturno monitorato costantemente dagli operatori in turno

ORARI VISITE E INCONTRI

È di grande importanza mantenere i fondamentali rapporti socioaffettivi delle persone residenti della RSD con le famiglie d'origine, i parenti e amici in genere.

La RSD è aperta dalle ore 7.00 alle ore 21.00.

Per poter garantire a tutti gli ospiti spazi e momenti adeguati di relazione e di incontro, tutelando al tempo stesso il corretto svolgimento delle attività educative ed assistenziali, gli orari consigliati per le visite sono:

- dalle ore 9.30 alle ore 11.30
- dalle ore 15.00 alle ore 18.30

E' opportuno che tali visite, sia negli orari consigliati sia in quelli extra, siano preventivamente concordate con il coordinatore di nucleo, anche telefonicamente, al fine di predisporre quanto necessario per rendere la visita soddisfacente per l'ospite ed il familiare.

La stessa modalità andrà utilizzata per gli eventuali rientri in famiglia dell'ospite nei fine settimana e/o in occasione delle festività.

Gli ospiti potranno usufruire per gli incontri con i propri familiari e amici dello spazio adibito allo scopo (spazio di accoglienza al piano terra).

DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La RSD si trova in Piazza Camozzi 15, a Grumello del Monte (Bg). È raggiungibile in automobile con l'autostrada A4, uscita casello autostradale "Grumello del Monte/Telgate". È raggiungibile con l'autobus di linea Bergamo-Grumello del Monte oppure Sarnico-Grumello del Monte. Inoltre è possibile raggiungere la struttura utilizzando il treno linea ferroviaria, tratta Bergamo-Brescia.



Il nostro numero telefonico è 0354426411 la nostra mail è: rsdgrumello@istitutopalazzolo.it

L'ufficio amministrativo è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 17,00.

Gli indirizzi di posta elettronica sono:

economato.grumello@istitutopalazzolo.it

amministrazione.grumello@pec.it

Altri indirizzi mail utili:

Direzione: direzione.grumello@istitutopalazzolo.it

Responsabile Sanitario: ambulatorio.grumello@istitutopalazzolo.it

Responsabile Gestione Risorse Umane: ufficiopersonale.grumello@istitutopalazzolo.it

Coordinatore Educativo: coor.ed.grumello@istitutopalazzolo.it

Assistente Sociale: assistentesociale.grumello@istitutopalazzolo.it

QUESTIONARIO SULLA CUSTOMER SATISFACTION

Per verificare la soddisfazione dell'ospite/famigliare/tutore l'RSD ha adottato un questionario per valutare il gradimento delle prestazioni erogate.

Il questionario verrà somministrato una volta all'anno e verrà consegnato direttamente dal personale ai familiari. La compilazione è libera e anonima.

I risultati verranno discussi in riunione interdisciplinare e resi noti attraverso un incontro plenario in occasione della Festa dei "famigliari", per i parenti impossibilitati a parteciparvi, i risultati verranno socializzati con una comunicazione scritta.

Nell'allegato 3 il modello del questionario somministrato agli ospiti e ai propri familiari o referenti legali

MODALITA' DI SEGNALAZIONE DI LAMENTELE/APPREZZAMENTI

L'RSD – Istituto delle Suore delle Poverelle – Istituto Palazzolo intende rendere la permanenza dell'Ospite ricoverato presso la nostra struttura, la più serena e confortevole possibile.

L'allegato 1 "Scheda per la segnalazione di lamentele/apprezzamenti", che è possibile ritirare presso la portineria o l'ufficio amministrativo, è uno degli strumenti per raggiungere questo obiettivo; con esso gli ospiti e i loro familiari possono far conoscere alla Direzione della struttura, anche in forma anonima, eventuali problemi riscontrati, fare reclami, segnalare disservizi, fornire suggerimenti e proposte.

L'allegato 1 va consegnato in portineria, in busta chiusa, perché venga trasmesso all'équipe d'istituto, presieduta dalla superiore della casa.

Si possono inviare comunicazioni anche attraverso altri canali:

- **per posta:** Ufficio di Direzione c/o RSD – Istituto delle Suore delle Poverelle - Istituto Palazzolo, piazza Camozzi 15 Grumello del Monte (BG)
- **per e-mail:** rsdgrumello@istitutopalazzolo.it

In sede di équipe si provvederà a valutare la segnalazione e passare la comunicazione all'area di competenza e di conseguenza al referente della stessa.

L'équipe si impegna entro 15 gg dalla ricezione della segnalazione a rispondere o per iscritto o convocando l'interessato/a. L'équipe d'Istituto avrà cura di analizzare attentamente ogni contributo e si impegna a rispondere con sollecitudine.

E' garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla legge sulla tutela della privacy DGPR679/2016.

REGOLAMENTO

allegato alla CARTA DEI SERVIZI 2025 (Rev. 0 gennaio 2025)



RSD

(Residenza Sanitaria Disabili)

Istituto delle Suore delle Poverelle
Istituto Palazzolo
Grumello del Monte (Bg)

RAPPORTI CON LA FAMIGLIA

L'Istituto ritiene importante ed insostituibile il rapporto esistente tra gli ospiti e le loro famiglie. Per tale motivo si concordano sin dall'ammissione alcune modalità di incontro che mantengano vivo tale rapporto e lo facilitino.

- La famiglia, o chi per essa, è tenuta a frequentare l'Istituto per incontrare l'ospite, secondo i tempi ed i modi stabiliti al momento dell'ammissione, salvo modifiche concordate.
- Le visite agli ospiti possono essere effettuate in ogni giorno dell'anno dalle ore 9,00 alle ore 19,00 previo accordi e comunicazioni con la Coordinatrice di Nucleo.
- Dalle ore 19,00 alle ore 9,00 generalmente non sono consentite visite se non per ragioni particolari e previa autorizzazione rilasciata dalla Responsabile della RSD.
- Nel corso dell'anno possono essere concordati alcuni periodi di rientro degli ospiti presso i propri parenti per periodi di vacanza. Tali assenze dall'Istituto non comportano riduzioni della retta.
- I familiari, o chi per essi, hanno come referenti all'interno dell'RSD a riguardo degli ospiti:
 - la Superiora Locale e il Coordinatore di Struttura ;
 - la Coordinatrice di Nucleo o la Coordinatrice Educativa;
 - il Responsabile Sanitario;
 - il medico curante;
 - l'Assistente Sociale;
 - l'Ufficio Amministrativo.
- La famiglia è informata e coinvolta nel progetto educativo e riabilitativo formulato per ogni ospite. È anche invitata a partecipare e collaborare alle varie iniziative promosse dall'Istituto.

Informazioni igienico sanitarie:

- I medici sono presenti in RSD dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 16,00 e il sabato dalle 9,00 alle 12,00.
- Negli orari non coperti dalla effettiva presenza è garantita la reperibilità medica.
- In caso di interventi medico-sanitari in regime di ricovero ospedaliero, l'assistenza alla persona dovrà essere garantita dalla famiglia o chi per essa.
- La RSD fornirà l'assistenza necessaria durante visite di tipo ambulatoriale, anche all'esterno della struttura residenziale, ma ha facoltà di richiedere, nell'interesse degli ospiti, la presenza di un familiare.
- per ragioni igienico-sanitarie non è permesso lasciare alimenti deperibili agli Ospiti. In caso di ispezione da parte dei N.A.S. o dell'ATS tali alimenti impropriamente conservati nelle camere potrebbero dare luogo a responsabilità anche di natura penale. Piccoli generi di conforto non deperibili possono essere consegnati agli operatori.
- L'accesso alle cucine e agli altri locali di servizio è consentito solo agli operatori.
- Sono riservati esclusivamente agli operatori l'applicazione e la sostituzione di pannolini e medicazioni nonché l'effettuazione di bagni/docce.
- Negli spazi interni della RSD Istituto Palazzolo è vietato fumare. L'inosservanza del divieto è punita con la sanzione amministrativa prevista dalla normativa vigente; la misura della sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza o in presenza di lattanti o bambini fino ai dodici anni.
- In caso di decesso dell'Ospite della RSD Istituto Palazzolo, la salma viene composta nella locale camera mortuaria e ne viene autorizzato il trasporto secondo le norme vigenti di polizia mortuaria.
- la RSD Istituto Palazzolo non ha affidato alcun incarico per la gestione dell'attività funebre. La scelta dell'impresa di cui avvalersi per le esequie è rimessa alla libera volontà dei familiari.

Informazioni amministrative:

- la RSD Istituto Palazzolo comunica l'avvenuto ingresso dell'Ospite in RSD all'Ufficio anagrafe del Comune di Grumello del Monte per gli adempimenti di competenza, all'ASST Bergamo Est, per le pratiche relative all'assegnazione del medico di base, e all'ATS della provincia di Bergamo
- La famiglia, o chi per essa, si impegna al puntuale pagamento della retta di ricovero tramite bonifico bancario. Si fa presente che le rette possono essere differenziate in base al superamento del 65° anno di età.
- Sono a carico degli ospiti e/o dei parenti l'acquisto di biancheria intima, indumenti e prodotti per l'igiene personale.

REGOLAMENTO – allegato alla CARTA DEI SERVIZI 2025 (Rev. 0 gennaio 2025)

RSD Istituto delle Suore delle Poverelle – Istituto Palazzolo

- annualmente la RSD Istituto Palazzolo trasmette al contraente la certificazione utile per fruire di eventuali benefici fiscali.
- la RSD Istituto Palazzolo ha adottato la revisione del documento di valutazione dei rischi a tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (ai sensi del D.Lgs. n.81/2008) che è disponibile presso gli uffici per chiunque desiderasse prenderne visione.
- La famiglia, o chi per essa, è inoltre tenuta al pagamento della quota personale di 78 euro mensili, in aggiunta alle spese di retta. Tale somma verrà utilizzata per le spese personali degli ospiti e può essere versata in concomitanza della retta, tramite bonifico bancario intestato alla RSD.
- Eventuali partecipazioni a vacanze organizzate dall'Istituto comportano un contributo economico ad integrazione della retta.

Presso la RSD Istituto Palazzolo è apposta una cassetta raccogli idee. Questa cassetta può essere utilizzata dagli operatori, ospiti, familiari e volontari della RSD Istituto Palazzolo per formulare proposte e suggerimenti di qualsivoglia genere che verranno valutati da un gruppo di lavoro e, se ritenuti meritevoli di apprezzamento, attuati.



RSD Istituto Palazzolo
Piazza Camozzi, 15
24064 Grumello del Monte (BG)
tel.0354426411

**SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI
LAMENTELE/APPREZZAMENTI**

da parte degli ospiti e famigliari

Carta dei servizi 2025
Rev. 0 - Gennaio
ALLEGATO 1

La sottoscritta _____ ospite presso questa RSD

Il/la sottoscritto/a _____ in qualità di **familiare**
(specificare) _____ della Sig.ra _____ ospite presso questa
RSD

**al fine di contribuire al miglioramento del servizio, sottopone la seguente
segnalazione/proposta/apprezzamento, riguardante:**

- DIREZIONE
- SERVIZIO MEDICO
- SERVIZIO INFERMIERISTICO
- SERVIZIO DI FISIOTERAPIA
- SERVIZIO AUSILIARIO SOCIO-ASSISTENZIALE
- AREA EDUCATIVA
- AREA RISORSE UMANE
- SERVIZIO DI RISTORAZIONE
- SERVIZIO AMMINISTRATIVO E RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)
- SERVIZIO DI PORTINERIA
- SERVIZIO DI LAVANDERIA
- SERVIZI DI PULIZIE E SANIFICAZIONE
- SERVIZI DI MANUTENZIONE
- ALTRO

Modalità di compilazione: barrare il servizio di riferimento e formulare la segnalazione, indicando se si desidera approfondire il problema attraverso un colloquio personale.

Chiedo la possibilità di un colloquio personale, contattandomi al numero telefonico _____
Nei seguenti orari _____

Data: ____/____/_____

In fede

Ai sensi della legge n. 196/03 e del DGPR679/2016 autorizzo la RSD – Istituto delle Suore delle Poverelle – Istituto Palazzolo al trattamento dei dati personali di cui sopra.

data firma



MENÙ BASE ESTIVO SETTIMANA n°1

	LUNEDI	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDI	SABATO	DOMENICA
verdura suggerita	Insalata/pomodori	Insalata/ pomodori	Insalata/ pomodori	Insalata/ pomodori	Insalata/ pomodori	Insalata/ pomodori	Insalata/ pomodori
1° piatto	Pasta di farro al Pesto	Cous cous integrale con verdure miste estive	Panino (da imbottire)	Pasta con pomodorini e mozzarella	Riso (venere) freddo con verdure e stracciotti di salmone affumicato	Pasta al pomodoro e basilico	2° Lasagne zucchine e salsiccia 4° Crespella al pesce
2°piatto	Carne salada/ Cotto magro/ Bresaola Pane integrale	Peperoni Ripieni al tonno e mozzarella Pane integrale	Hamburger di manzo	Polpo lessato/ Halibut Patata/Gratinatura	Sformato di zucchine con uova Pane integrale	Petto di pollo al vino bianco e salvia Pane integrale	1° Vitello tonnato 3° Tacchinella al limone
verdure contorno	Melanzane	Finocchi	Carote	Peperonata	Cornetti	Peperoni alla griglia	Erbette
verdura suggerita	Crema di verdure tiepida/Insalata	Crema di verdure tiepida/Insalata	Crema di verdure tiepida/Insalata	Crema di verdure tiepida/Insalata	Crema di verdure tiepida/Insalata	Crema di verdure tiepida/Insalata	Crema di verdure tiepida/Insalata
1° piatto	Patate al forno	Pane integrale	Riso basmati con zucchine, peperoni, carote e erbette	PIZZA	Ravioli ricotta e spinaci	Piadina all'olio con Mozzarella e cotto	Minestrina in brodo vegetale/Pane bruschettato
2°piatto	Hamburger di legumi Pane integrale	Torta salata (uova+formaggio)	Parmigiana di melanzane Pane integrale		Pisellini con prosciutto cotto Pane integrale		Mozzarella Pane integrale
verdure contorno	Carote al forno	Caponata di verdure	Cornetti		Zucchine trifolate		Pomodoro fresco



MENÙ BASE ESTIVO SETTIMANA n°2

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
verdura suggerita	Insalata/pomodori	Insalata/ pomodori	Insalata/ pomodori	Insalata/ pomodori	Insalata/ pomodori	Insalata/ pomodori	Insalata/carote/pomodori
PRIMO	Pasta di farro alla Norma	Riso basmati con verdure cotte miste	Pasta al pesto di zucchine	Riso cantonese (piselli, prosciutto, uovo)	Trofie al Pesto Rosso	Orecchiette sarde/Pasta al sugo di pesce (Gamberi e verdure)	2° Lasagne zucchine e salsiccia 4° Crespella al pesce
SECONDO	Trancio/hamburger di Salmone Pane integrale	Hamburger di lenticchie Pane integrale	Roast beef/Polpette di manzo Pane integrale	"Bastoncini" di Merluzzo	Sformato agli spinaci e uova Pane integrale	Bocconcini di Pollo alla salvia Pane integrale	1° Vitello tonnato 3° Tacchinella al limone
verdure contorno	Finocchi	Carote	Spinaci	Zucchine grigliate	Peperoni	Spinaci	Erbette
verdura suggerita	Crema di verdure tiepida/Insalata	Crema di verdure tiepida/Insalata	Crema di verdure tiepida/Insalata	Crema di verdure tiepida/Insalata	Crema di verdure tiepida/Insalata	Crema di verdure tiepida/Insalata	Crema di verdure tiepida/Insalata
PRIMO	Orzo/farro con verdure miste	Pasta al pomodoro	Ravioli pomodoro e mozzarella (vegetali)	PIZZA	Pasta fredda con verdure e tonno	Pladina all'olio con Mozzarella e cotto	Minestrina in brodo vegetale/ Pane bruschettato
SECONDO	2 UOVA strapazzate Pane integrale	Affettato arrosto di Tacchino alle Erbe Pane integrale	Zucchine alla parmigiana Pane integrale		Farinata di ceci con ricotta		Mozzarella Pane
verdure contorno	Cornetti	Peperoni	Carote	Pomodori	Carote a rondelle	Cornetti	Pomodoro fresco



RSD Istituto Palazzolo
Piazza Camozzi, 15
24064 Grumello del Monte (BG)
tel. 0354426411

Menù TIPO
ESTIVO - INVERNALE

**Carta dei servizi 2025
Rev. 0 - Gennaio
ALLEGATO 2**

MENU' BASE INVERNALE

SETTIMANA 1



RSD Istituto Palazzolo
Piazza Camozzi, 15
24064 Grumello del Monte (BG)
tel. 0354426411

Menù TIPO

ESTIVO - INVERNALE

**Carta dei servizi 2025
Rev. 0 - Gennaio
ALLEGATO 2**

MENU' BASE INVERNALE

SETTIMANA 2- INVERNO

MENU' BASE INVERNALE

SETTIMANA 3- INVERNO

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
	Verdura cruda	Verdura cruda	Verdura cruda				
1°piatto	Pasta al ragù	Risotto Giallo	Pasta di farro al pomodoro	Patate al forno	Gnocchi al pomodoro	Pasta con ragù vegetale	1°Crespelle* 2°Risotto 3°Lasagne* 4°Risotto
2° piatto	Tonno/Seppioline e piselli	Carne lessa mista	Pesce Panato	Cosce di Pollo arrosto	Uova al tegamino	Bocconcini di pollo stufati	1°Arrosto 2°Brasato con polenta* 3°Pollo 4°Arrosto con patate*
	verdura cotta di stagione	verdura cotta di stagione	verdura cotta di stagione				
Facoltativo				Passato di verdure		Passato di verdure	
1°piatto	Minestra con passato di verdure	Pasta e fagioli	Vellutata di patate e porri	Pizza	Minestra di riso con passato di verdure	Piadina Farcita	Minestra in brodo
2°piatto	Affettato di tacchino	Uova strapazzate	Formaggio Pane	xx	Hamburger di legumi	xx	Formaggio Pane
Verdure	verdura cotta di stagione	no verdure (presenti nel pasto)	verdura cotta di stagione	verdura cotta di stagione			



QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA VITA DEGLI OSPITI DA PARTE DEI FAMILIARI

Il questionario ha l'obiettivo di valutare la qualità della vita degli ospiti all'interno della RSD Istituto Palazzolo. Il presente è anonimo e servirà ai responsabili della struttura per monitorare e migliorare la qualità del servizio rivolto agli ospiti.

I NUMERI CORRISPONDONO A:

- 1 insufficiente
- 2 scarso
- 3 sufficiente
- 4 buono
- 5 ottimo

1. Come valuta l'attenzione all'arredo, il comfort e l'accessibilità degli ambienti in cui l'ospite vive?
1 2 3 4 5
2. Come valuta la pulizia e l'ordine degli ambienti della RSD?
1 2 3 4 5
3. Come valuta le cure assistenziali rivolte all'ospite?
1 2 3 4 5
4. Come valuta le cure sanitarie e riabilitative dedicate all'ospite?
1 2 3 4 5
5. Come valuta l'attenzione educativa dedicata all'ospite nel nucleo abitativo?
1 2 3 4 5
6. Come valuta le attività svolte dall'ospite?
1 2 3 4 5
7. Come valuta le opportunità offerte all'ospite per trascorrere il tempo libero (uscite, gite, ...)?
1 2 3 4 5
8. Come valuta le opportunità proposte agli ospiti per coltivare la loro vita spirituale?
1 2 3 4 5
9. Come valuta la collaborazione tra la famiglia e la RSD, in relazione al bene dell'ospite?
1 2 3 4 5
10. Come valuta la gestione dell'emergenza sanitaria da Covid-19 da parte della RSD?
1 2 3 4 5

Ha qualche suggerimento su come si potrebbe migliorare la qualità della vita dell'ospite?

Data.....