

Istituto delle Figlie di Santa Maria della Divina Provvidenza

R.S.D. "CASA BEATO LUIGI GUANELLA"
RESIDENZA SANITARIA DISABILI
VERDELLO - BG



via Don Giavazzi n. 13 – 24049 Verdello (BG)
centralino: 035/871006 - Fax 035/871991

Origini storiche: il Fondatore e l'Opera Don Guanella

San Luigi Guanella nasce il 19 dicembre 1842 a Fraciscio di Campodolcino (SO).

La famiglia in cui cresce, nono di tredici figli, gli offre "una scuola efficacissima di pietà, di carità, di amore al sacrificio".

Nel 1854 Luigi intraprende gli studi al Collegio Gallio di Como ed è ammesso al Seminario nel 1860.

Egli matura i suoi orientamenti pedagogici e manifesta un cuore ricco di carità, di benevolenza e di coraggio, aperto all'ideale missionario; riceve l'Ordinazione Sacerdotale il 26 maggio 1866 a Como.

Entrò nella vita pastorale in Valchiavenna e, dopo un triennio salesiano, fu di nuovo in parrocchia in Valtellina, per pochi mesi a Olmo e infine a Pianello Lario (Como).

Rimasta vacante la parrocchia di Pianello Lario, sul lago di Como, don Guanella accetta di entrarvi come "semplice amministratore" e vi giunge ai primi di novembre del 1881.

Il Parroco, don Carlo Coppini vi aveva istituito la Pia Unione delle Figlie di Maria Immacolata.

Nella frazione di Camlago il 18 ottobre 1872 aveva fondato un piccolo Ospizio dove quattro giovani, Marcellina e Dina Bosatta, Maddalena ed Elisabetta Minatta, dedicavano la loro vita al Signore nella cura delle orfanelle e nell'assistenza ai malati poveri del paese.

La Superiore dell'Ospizio è Marcellina Bosatta (1847-1934), donna saggia ed energica, che sin dagli inizi era stata valida collaboratrice di don Coppini, affida a don Guanella la formazione e la guida del piccolo gruppo.

Tra le giovani emerge la statura spirituale della sorella di Marcellina, Dina Bosatta (1858-1887), in religione Suor Chiara.

Il futuro Fondatore la indica come modello alle sue discepole e la riconosce come "pietra fondamentale" della sua Opera.

Suor Chiara muore, vittima di carità, il 20 aprile 1887 e don Guanella fa introdurre la causa diocesana di riconoscimento della sua santità; è beatificata da Giovanni Paolo II il 21 aprile 1991.

L'Opera, nata a Pianello, si consolida a Como (1886) e da qui inizia e continua la sua espansione in Italia e nel mondo, anche dopo la morte del Fondatore (24 ottobre 1915).

Paolo VI beatifica don Luigi Guanella il 25 ottobre 1964 e, con il sigillo della santità, avvalorava l'Opera da lui fondata e la sua Famiglia spirituale: le Figlie di S. Maria della Provvidenza, i Servi della Carità, i Cooperatori Guanelliani.

Benedetto XVI il 23 ottobre 2011 con la canonizzazione lo annovera tra i santi, veri portatori di luce all'interno della storia, perché uomini e donne di fede, di speranza e di amore.

SOMMARIO



Origini storiche: il Fondatore e l'Opera Don Guanella	pag. 2
Sommario	pag. 3
1. L'ubicazione del Centro	pag. 4
2. I recapiti del Centro	pag. 4
3. La storia del Centro	pag. 4
4. Le persone accolte	pag. 5
5. Le finalità e gli obiettivi del Centro	pag. 5
6. Le visite guidate all'interno del Centro	pag. 5
7. La richiesta di accoglienza	pag. 5
8. I criteri per la definizione della lista d'attesa	pag. 6
9. La documentazione da produrre all'ingresso	pag. 6
10. L'accoglienza	pag. 6
11. La presa in carico	pag. 7
12. La dimissione	pag. 8
13. Gli interventi in caso di malattia e di decesso	pag. 8
14. La retta	pag. 8
15. La dichiarazione prevista ai fini fiscali	pag. 9
16. Il diritto di accesso ai documenti amministrativi e le modalità per la richiesta	pag. 9
17. L'articolazione della struttura	pag. 9
18. L'ORGANIZZAZIONE	pag. 9
a. Le figure professionali presenti	pag. 9
b. Il metodo di lavoro	pag. 10
19. La tipologia dei servizi e le modalità di erogazione delle prestazioni	pag. 11
a) Gli ambienti di vita	pag. 11
b) I laboratori occupazionali, stimolativi, socializzanti	pag. 12
c) Le attività medico-infermieristiche	pag. 12
d) Il Servizio assistenziale (personale ASA/OSS)	pag. 12
e) Il Servizio di fisiokinesiterapia	pag. 12
f) Il Servizio di assistenza sociale	pag. 12
g) Il Servizio psicologico	pag. 13
h) Il Servizio amministrativo	pag. 13
i) Il Servizio religioso	pag. 13
j) Il Servizio di ristorazione	pag. 13
k) Il Servizio di Lavanderia e stireria	pag. 14
l) I Servizi generali	pag. 14
20. La giornata-tipo degli ospiti	pag. 14
21. I rapporti con le famiglie e gli amici: telefonate, visite, rientri a casa	pag. 14
22. La valutazione del grado di soddisfazione di ospiti e familiari	pag. 15
23. La sicurezza	pag. 16
24. Come si può aiutare l'Opera Femminile Don Guanella	pag. 16
ALLEGATI	pag. 16

1. L'ubicazione del Centro

La Casa Beato Luigi Guanella si trova nel centro di Verdello, un paese a sud-ovest della città di Bergamo, dal quale dista circa 10 chilometri.

Esteso su una superficie di 7,15 chilometri quadrati, il comune ha una popolazione di circa 8.000 abitanti; è attraversato dalla Strada Statale del Tonale n°42, e si trova vicino ai caselli autostradali di Dalmine e Capriate San Gervasio; la stazione ferroviaria di Verdello-Dalmine, servita dai treni della linea Milano-Bergamo, è raggiungibile anche a piedi.

Nelle immediate vicinanze del Centro sono presenti molti servizi: Comune, Ufficio Postale, banche, farmacie, parco pubblico, bar, ristoranti; un centro commerciale dista pochi chilometri.

Gli ospedali di Bergamo, Treviglio e Zingonia sono facilmente raggiungibili.

2. I recapiti del Centro

R.S.D Casa Beato Luigi Guanella

via Don Giavazzi n. 13

centralino: 035/871006 - Fax 035/871991

e-mail di riferimento:

superiora@casadonguanellaverdello.it

segreteria@casadonguanellaverdello.it

assistente.sociale@casadonguanellaverdello.it

medico@casadonguanellaverdello.it

3. La storia del Centro

La Casa Beato Luigi Guanella di Verdello è una struttura residenziale per persone con disabilità.

La struttura è un ente religioso che si ispira al suo Fondatore, San Luigi Guanella, la cui Opera è diffusa sia in Italia che all'estero in vari paesi del mondo, ed accoglie persone bisognose secondo un suo specifico carisma (cfr. P.L.: Premessa e parte prima).

Appartiene alla Congregazione delle Figlie di S. Maria della Provvidenza, Opera Don Guanella, con sede legale a Roma piazza S. Pancrazio n. 9, legalmente riconosciuto con R.D. 29 luglio 1937 n. 1663.

Ricavata dagli edifici di una filanda con annessa casa padronale, il Centro ha iniziato l'attività nel 1934, inizialmente rivolta a soggetti femminili in giovane età, con handicap fisici e psichici.

Negli anni successivi la struttura si è gradualmente specializzata nell'assistenza a soggetti con epilessia, offrendo loro un approccio globale più umano e meno medicalizzato, in alternativa al ricovero in Ospedale Psichiatrico.

Nel gennaio 1992 la struttura è stata riconosciuta ed accreditata dalla Regione Lombardia come "Istituto Educativo-Assistenziale per Handicappati (I.E.A.H.).

Nel 2003, con la D.g.r. n. 7/12620, la Regione Lombardia ha definito una nuova tipologia di offerta, la "Residenza Sanitaria per persone con Disabilità" (R.S.D.) nella quale sono confluite le strutture residenziali specifiche già in attività e in possesso dei requisiti gestionali e strutturali previsti dalla normativa.

La Casa Beato Luigi Guanella è stata riconosciuta ed accreditata dalla Regione Lombardia come Residenza Sanitaria Disabili (R.S.D.) con Deliberazione n. 18552 del 05.08.2004, ed è in possesso di autorizzazione al funzionamento definitiva rilasciata dall'Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bergamo con Deliberazione n. 199 del 10/03/2011; l'adequatezza e il rispetto degli standards previsti vengono valutati periodicamente con visite ispettive da parte dei funzionari dell'ATS di Bergamo.

L'Ente Gestore ha predisposto e socializzato con gli operatori religiosi e laici un Codice Etico valido per tutte le realtà sanitarie, educative, socio-assistenziali e pastorali guanelliane; ha adottato il Modello Organizzativo, quale insieme di regole e protocolli volti a prevenire la commissione dei reati e ha provveduto alla nomina dell'Organismo di Vigilanza come da prescrizione del D.Lgs. 8/06/2001 n. 231.

4. Le persone accolte

La RSD Casa Beato Luigi Guanella ospita donne, e dal 2012 anche uomini, dai 18 anni e fino a tutto l'arco della vita, con disabilità psicofisiche, congenite o acquisite, residenti in provincia o in ambito regionale, che necessitano di un servizio residenziale.

Attualmente i posti-letto per residenziali abilitati all'esercizio, tutti accreditati e a contratto sono 87; la Casa è aperta tutti i giorni sulle 24 ore e per tutto l'arco dell'anno.

5. Le finalità e gli obiettivi del Centro

Finalità generale del Centro è la promozione integrale della persona umana, creata ad immagine e somiglianza di Dio, con l'obiettivo di favorire per ciascun Ospite il raggiungimento del maggior livello possibile di qualità della vita.

Tale meta viene perseguita per mezzo della presa in carico multiprofessionale attuata in équipe, modalità che garantisce la condivisione dei bisogni e dei conseguenti obiettivi con attenzione marcata alla personalizzazione degli interventi.

Gli obiettivi del Centro sono la cura, l'assistenza, la riabilitazione e l'educazione delle persone con disabilità in una modalità integrata di interventi che risponda alla totalità dei bisogni e delle dimensioni della persona:

- conservare le abilità quotidiane dell'Ospite, evitando, o almeno rallentando per quanto possibile, il deterioramento attraverso la stimolazione e/o l'assistenza nelle azioni della vita quotidiana (igiene, alimentazione, capacità motorie, relazioni ...)
- attuare interventi terapeutici e riabilitativi di sostegno alla persona
- garantire un'articolata offerta di attività di vario tipo (espressive, ludico motorie, socializzanti, occupazionali ...) attraverso le quali l'Ospite possa trovare adeguata risposta ai propri bisogni ed interessi.
- garantire il rispetto dei diritti degli ospiti come indicato dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite nella "Convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità" (Marzo 2007).

6. Le visite guidate all'interno del Centro

L'assistente sociale della struttura è a disposizione per accompagnare gli utenti/legali rappresentanti, i familiari e/o gli operatori interessati nelle visite guidate per la prima conoscenza della struttura, e per fornire (anche in momenti successivi) qualsiasi informazione rispetto al servizio offerto e alle modalità di presentazione della domanda di valutazione per l'inserimento.

In occasione del primo contatto viene inviato per e-mail il link del sito internet della Casa (<https://casedonguanella.it/case/verdello/>) per visionare e/o scaricare la documentazione di riferimento.

Le visite avvengono al mattino, da lunedì a venerdì, **solo su appuntamento**, che deve essere richiesto direttamente con l'assistente sociale al numero 035/871006 o tramite e-mail all'indirizzo assistente.sociale@casadonguanellaverdello.it

7. La richiesta di accoglienza

La richiesta di accoglienza deve essere redatta sull'apposito modulo per la valutazione (allegato alla presente), firmata dall'Ospite (o se nominato, firmata dal suo legale rappresentante), e deve essere restituita per e-mail all'assistente sociale all'indirizzo:

assistente.sociale@casadonguanellaverdello.it

debitamente compilato, completo degli allegati richiesti e di qualsiasi altra informazione utile ad una prima conoscenza dell'Ospite.

Differenti modalità di consegna della domanda possono essere concordate direttamente con l'assistente sociale.

8. I criteri per la definizione della lista d'attesa

La richiesta viene valutata dalla Superiore e dall'Equipe Pluriprofessionale, e l'esito viene comunicato per iscritto all'Ospite/legale rappresentante.

In caso di idoneità la persona viene inserita in lista d'attesa, regolamentata dai seguenti criteri:

1. La data di presentazione della domanda
2. La residenza amministrativa (nella nostra provincia o comunque in ambito regionale)
3. La gravità delle condizioni cliniche dell'Ospite (persona non più gestibile a domicilio per patologia)
4. La gravità della condizione familiare e sociale:
 - a. Ospite con familiari anziani e/o inadeguati alla gestione a domicilio
 - b. Ospite in dimissione da altra struttura per limiti di età
 - c. Ospite in dimissione da altra struttura per conclusione di un percorso riabilitativo
 - d. Ospite di altra tipologia di offerta con sopraggiunto incremento dei bisogni assistenziali
 - e. peculiarità del singolo caso
5. La compatibilità gestionale del nuovo Ospite con i soggetti presenti nel Centro: al momento della possibilità di ingresso, le caratteristiche dell'Ospite primo in lista d'attesa potrebbero non essere conciliabili con le dinamiche critiche in quel momento presenti nei gruppi-vita e/o con le situazioni specifiche di altri utenti.

La lista d'attesa segue le priorità indicate nell'elenco sopracitato, ma l'Equipe Pluriprofessionale, in caso di situazioni critiche legate ai punti 3-4-5 sopraelencati può modificare le priorità nell'accesso.

In particolare viene considerata determinante la compatibilità tra le esigenze del nuovo utente e le caratteristiche degli altri ospiti della RSD: viene valutato cioè che l'inserimento del nuovo Ospite avvenga in un ambiente di vita in grado di rispondere adeguatamente ai suoi bisogni specifici, con la contemporanea tutela del benessere dei soggetti già presenti nel Centro.

9. La documentazione da produrre all'ingresso

Si rimanda al Contratto di ingresso allegato

10. L'accoglienza

L'inserimento di un nuovo Ospite è vincolato alla disponibilità di un posto libero.

In caso di possibilità di accoglienza l'assistente sociale contatta telefonicamente l'Ospite/legale rappresentante, e la risposta di accettazione del posto libero deve essere comunicata nell'immediato della telefonata; l'ingresso deve essere attuato entro le successive 48 ore.

In caso di mancata accettazione del posto letto la richiesta viene mantenuta comunque in lista d'attesa, salvo diverso parere dell'Ospite/legale rappresentante.

Condizione vincolante per l'ingresso è la definizione della presa in carico dell'onere del pagamento della retta (Ospite - tenuti agli alimenti - Ente Pubblico di riferimento).

Prima dell'ingresso la Superiore e l'Equipe Pluriprofessionale identificano il gruppo-vita più idoneo per l'accoglienza del nuovo Ospite e condividono le informazioni necessarie.

Il personale amministrativo richiede all'Ospite o al suo legale rappresentante la sottoscrizione del contratto d'ingresso e di alcuni allegati (consensi informati per la tutela della privacy, modalità di pagamento della retta etc.).

Il Medico presente in struttura al momento dell'ingresso dell'ospite acquisisce dall'ospite/Legale Rappresentante il Consenso informato alle prestazioni medico/sanitarie e l'eventuale modulo di consenso informato per l'applicazione di strumenti di contenzione, consentiti dalla Legge, quando richiesti dal Medico Responsabile. Il consenso per l'applicazione di strumenti di contenzione verrà poi aggiornato e condiviso con l'Ospite/Legale Rappresentante al bisogno e/o con cadenza trimestrale.

Vengono fornite all'Ospite/legale rappresentante le indicazioni e la tempistica per il pagamento della retta di ricovero; vengono concordate l'importo e le modalità di versamento della quota per le spese a carico dell'Ospite non comprese nella retta (bonifico su conto bancario dedicato o versamento in contanti al personale di nucleo, con rilascio di un giustificativo di avvenuta consegna firmata da entrambe le parti).

Viene inoltre richiesta l'acquisizione della residenza anagrafica dell'Ospite presso il Centro, per la conseguente attribuzione del medico della struttura in sostituzione del Medico di base, come da obbligo di legge per gli Enti Gestori accreditati.

Nel corso della permanenza nel Centro l'Ospite potrebbe essere trasferito in una camera o in un nucleo diversi da quelli assegnati all'ingresso, qualora ciò fosse richiesto dalle mutate condizioni psico-fisiche della persona, da esigenze della vita comunitaria o da ragioni gestionali.

Il giorno dell'ingresso l'Ospite, l'eventuale legale rappresentante, e i familiari, accompagnati dall'assistente sociale della Casa, incontrano la coordinatrice infermieristica e il personale di riferimento del gruppo-vita individuato; in tale occasione vi è un reciproco scambio di informazioni ad integrazione di quanto scritto sul modulo della richiesta, utile a favorire la corretta presa in carico del nuovo Ospite.

L'assistente sociale concorda con i familiari di riferimento un primo progetto sociale di visite nel Centro ed eventuali rientri a casa; detto progetto potrebbe essere successivamente rimodulato alla luce dei bisogni dell'Ospite.

11. La presa in carico

Nei giorni immediatamente successivi all'ingresso gli operatori del gruppo-vita di riferimento iniziano un percorso atto a favorire la conoscenza del nuovo Ospite con i compagni, con il personale del gruppo di riferimento, della Casa, degli spazi e dei ritmi della giornata.

Il personale dell'area sanitaria predispone la prima visita medica con valutazione della terapia farmacologia e della prescrizione dietetica.

Viene mantenuto un monitoraggio periodico della relazione con la famiglia, tramite colloqui da parte dell'assistente sociale con la presenza al bisogno di altri operatori (Superiora, psicologa, psichiatra, medico, referente e personale di reparto...); anche i familiari, qualora ne ravvisino la necessità, possono richiedere incontri con una o più figure professionali.

Gli operatori di riferimento compilano la cartella personale dell'Ospite (FA.S.A.S.) per l'area di propria competenza, e provvedono alla periodica compilazione degli aggiornamenti dei singoli diari.

Entro 30 giorni dall'ingresso, in un incontro multidisciplinare, gli operatori dedicati condividono la singola lettura dei bisogni dell'Ospite, e predispongono il Progetto Individualizzato, strumento che definisce i conseguenti obiettivi, le modalità, gli operatori coinvolti, gli strumenti e i tempi di verifica.

Il documento, condiviso con l'Ospite/legale rappresentante, viene rimodulato in équipe con una cadenza non superiore a sei mesi; può essere rivalutato prima della scadenza qualora richiesto dalla mutata situazione dell'Ospite.

Come da prescrizione delle regole di accreditamento, viene infine compilata la Scheda S.I.Di.; questo strumento, creato da Regione Lombardia, rileva il grado di fragilità del singolo Ospite e il conseguente carico assistenziale dovuto dalla struttura.

Sulla base delle classificazioni S.I.Di. e del rispetto dei requisiti di accreditamento richiesti, la struttura riceve dal Fondo Socio Sanitario il corrispondente contributo regionale.

12. La dimissione

La richiesta di dimissione può essere presentata per iscritto alla Direzione dall'Ospite o dal suo legale rappresentante secondo le modalità previste dal Contratto di Ingresso con un preavviso minimo di 15 giorni.

La Casa informa della decisione anche il Comune di competenza per la condivisione del progetto, nell'ottica di una soluzione adeguata per l'Ospite.

All'atto della dimissione vengono consegnate la lettera di dimissione e una copia della documentazione socio-sanitaria di riferimento.

Come da contratto, la Superiore ha comunque la facoltà di dimettere l'Ospite, con un preavviso scritto di 30 giorni all'Ospite o al legale rappresentante, attivando un percorso condiviso con lo stesso e l'Ente Pubblico di competenza, nel caso in cui:

- si instaurino condizioni psico-fisiche gravemente pericolose per sé e/o per le altre persone con motivato parere clinico;
- si verifichino seri ed insuperabili problemi di convivenza e di rapporti con l'Ospite o i suoi familiari, incompatibili con una buona vita di comunità;
- la retta di ricovero non venga pagata per un periodo superiore a due mesi, in mancanza di accordi precedenti con la Direzione stessa.

13. Gli interventi in caso di malattia e di decesso

Nella fase di malattia anche grave, la persona viene assistita all'interno della struttura.

In caso di accesso al Pronto Soccorso la Casa si rende disponibile ad organizzare il trasporto (in caso di ambulanza a pagamento la spesa è a carico dell'Ospite), e ad accompagnare l'Ospite affiancandolo in attesa dell'arrivo dei familiari in Ospedale.

In caso di degenza, anche programmata, l'eventuale assistenza alla persona (diurna e/o notturna) richiesta dalla struttura ospedaliera è a carico dei familiari.

La Casa, in assenza di familiari o loro impossibilità ad essere presenti, può concordare con il familiare o il legale rappresentante dell'Ospite la ricerca di personale a pagamento con costo a carico dell'Ospite.

Il personale sanitario della Casa mantiene i contatti con i referenti della struttura ospedaliera per regolari aggiornamenti; la Direzione, in accordo e con i familiari fornisce disponibilità per collaborare nell'assistenza diurna all'Ospite e per il cambio della biancheria personale.

La Casa si fa carico di accompagnare la persona fino al termine della vita, rispondendo ai diversi bisogni fisici, medici, relazionali e spirituali.

In caso di decesso, nel rispetto delle scelte dei familiari, è possibile l'allestimento della camera ardente all'interno del Centro ed eventualmente la celebrazione delle esequie nella chiesa interna.

La Casa non dimentica, inoltre, coloro che ormai riposano nel locale cimitero.

14. La retta

La Casa percepisce una retta assistenziale da parte dell'Ospite, con eventuale integrazione da parte dei familiari e/o dell'ente pubblico di competenza.

Quale servizio accreditato dalla Regione Lombardia riceve un contributo regionale erogato dal Fondo Socio Sanitario sulla base delle classificazioni S.I.Di e del rispetto degli standards gestionali e strutturali richiesti.

La retta assistenziale può essere aggiornata annualmente ed è specificatamente dettagliata nel modulo allegato nel quale vengono elencati i servizi compresi e non.

Non sono previste riduzioni dell'importo della retta alberghiera in caso di assenza dell'Ospite per qualsiasi motivo (rientri in famiglia, vacanze, ricoveri ospedalieri ...).

15. La dichiarazione prevista ai fini fiscali

L'Ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

16. Il diritto di accesso ai documenti amministrativi e modalità per la richiesta

L'accesso ai documenti amministrativi è regolamentato dalle indicazioni contenute nel "Regolamento in materia di diritto di accesso agli atti" allegato alla presente.

La richiesta di documenti socio-sanitari deve essere presentata alla Direzione per iscritto sull'apposito modulo con eventuale compartecipazione alla spesa amministrativa.

La copia verrà rilasciata entro 30 lavorativi dalla ricezione della richiesta.

17. L'articolazione della struttura

La Casa si articola in più complessi:

- la villa centrale con
 - portineria e centralino telefonico
 - uffici amministrativi
 - cucina
 - spazi per la comunità religiosa
- un corpo ampio ed articolato con
 - gruppi-vita degli ospiti
 - spazi per attività occupazionali/ludico/socializzanti
 - salone polivalente
 - studi medici, infermieristici, dell'Equipe Pluriprofessionale
 - sala per incontri in équipe
 - palestra
 - lavanderia
- la Chiesa e la casa del cappellano
- spazio ristoro per le ospiti, i familiari e il personale con accesso sul giardino posteriore
- cortili ed ampio parco attrezzati e senza barriere architettoniche
- orto e frutteto

All'interno del Centro è collocata una segnaletica che indica la disposizione dei vari complessi (ambienti vita, singoli uffici etc.).

La Casa offre anche i servizi amministrativi e di gestione del personale, di portineria e di centralino, di lavanderia e cucina (interne), di pulizia, di cura del verde e di sorveglianza notturna (con un istituto di vigilanza privata).

Nella sala ristoro sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde e alimenti preconfezionati, a disposizione del personale, degli ospiti (previo accordo con il personale di riferimento) e dei visitatori.

18. L'ORGANIZZAZIONE

a. Le figure professionali presenti

La Responsabile istituzionale è la Superiore cui fa capo la comunità religiosa e che presiede il Consiglio di Casa; con la funzione di Direttrice, in collaborazione con l'Equipe Pluriprofessionale e alcuni stretti collaboratori, gestisce l'organizzazione della struttura.

Le figure professionali presenti in struttura sono:

- Superiore con ruolo di Direttrice e Pedagogista
- Segretaria e Ragionieri
- Medici
- Infermieri
- Fisioterapisti
- Psicologa
- Assistente sociale
- Educatori professionali
- Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) e Ausiliari Socio-Assistenziali (A.S.A.),
- Consulenti Specialisti (Neurologo e Psichiatra)
- Ausiliari dei servizi generali (pulizie, cucina, lavanderia ecc.).
- Manutentori

Tutti gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto per il proprio inquadramento professionale e dell'iscrizione all'Albo Professionale quando prevista; il numero degli operatori è calcolato in base agli standard gestionali prescritti dalla normativa vigente; al personale dipendente viene applicato il Contratto ARIS.

In ottemperanza alle disposizioni regionali, per garantire il proprio immediato riconoscimento, ogni operatore del Centro espone un cartellino riportante nome, cognome, fotografia e qualifica.

b. Il metodo di lavoro

La modalità di lavoro è prevalentemente in équipe, sia a livello direttivo che negli specifici ambiti, con spazi formali e informali di incontro per la presa in carico delle varie problematiche generali e personali, per la programmazione e la verifica periodica degli interventi, per il coordinamento e la supervisione delle varie attività e del personale, per la guida ed il supporto nelle varie situazioni.

Gli strumenti principali sono:

- interventi educativi e assistenziali, sanitari e riabilitativi
- lavoro in équipe a diversi livelli:
 - incontri di coordinamento
 - incontri multidisciplinari su un singolo Ospite
 - incontri multidisciplinari a cadenza semestrale per la predisposizione del Progetto Individualizzato di ogni Ospite
 - staff tra gli operatori dei singoli nuclei-vita
 - programmazioni generali e specifiche di settore e individuali
 - incontri con i familiari degli ospiti
 - predisposizione e cura della documentazione personale dell'Ospite:
 - ✓ Fascicolo socio assistenziale sanitario (F.A.S.A.S.)
 - ✓ stesura e condivisione con l'Ospite/legale rappresentante del Progetto Individualizzato
 - ✓ compilazione e aggiornamento periodico della scheda S.I.Di.

Ogni operatore utilizza e aggiorna i propri strumenti specifici, quali diari, schede personalizzate, strumentazione tecnica, etc.

19. LA TIPOLOGIA DEI SERVIZI E LE MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

a) Gli ambienti di vita degli ospiti

Gli ambienti di vita degli ospiti, chiamati "gruppi-vita" o "nuclei", sono identificati con il nome di un colore.

Composti da sei appartamenti indipendenti e climatizzati, sono collocati al pian terreno o al primo piano, e strutturati sulla tipologia di una casa; sono privi di barriere architettoniche.

La capacità ricettiva di ogni gruppo-vita della Casa è la seguente:

Gruppo-vita VERDE (1° piano):	n. 23 posti letto
Gruppo-vita FUCSIA: (1° piano):	n. 18 posti letto
Gruppo-vita ARANCIONE: (1° piano):	n. 12 posti letto
Gruppo-vita GIALLO: (piano terra):	n. 12 posti letto
Gruppo-vita ROSSO: (piano terra):	n. 12 posti letto
Gruppo-vita AZZURRO: (1° piano):	n. 10 posti letto

I gruppi-vita, concepiti sul modello di un appartamento, si propongono come contesto il più possibile "personalizzante" e rispettoso delle esigenze del singolo.

Sono coordinati da un educatore detto "referente di nucleo", affiancato da altro personale educativo e personale assistenziale ASA/OSS; il personale assegnato al singolo nucleo ruota secondo una turnazione definita ed è per gli ospiti un punto di riferimento sia affettivo che pratico.

Al loro interno l'Ospite vive la dimensione familiare: con il supporto del personale di riferimento ha cura di sé e del proprio ambiente di vita, mantiene e arricchisce i propri interessi nella gestione del tempo libero, e costruisce legami affettivi con compagni ed operatori.

Gli ambienti di vita sono composti da una sala da pranzo con cucina e soggiorno; camere da letto (da 2-3 letti snodabili) dotate di propri servizi igienici (wc, bidet, lavabo, doccia con seggiolino), un bagno assistito con vasca idoneamente attrezzata, guardaroba, balconi (se non è collocato a pianterreno), postazione del personale.

Il collegamento tra i piani è assicurato da vani scala interni e da ascensori; corridoi interni permettono il passaggio da un nucleo all'altro.

Ogni nucleo è dotato di telefono portatile a disposizione dei soggetti per ricevere ed effettuare chiamate; gli ospiti possono disporre di cellulare privato (a proprie spese) che viene custodito dal personale e gestito dall'Ospite con la supervisione dell'operatore previo accordo.

In tutti gli ambienti comuni dei nuclei sono presenti un apparecchio televisivo e radiofonico; nelle camere da letto, in accordo con il referente di nucleo, è possibile l'installazione di apparecchi TV e radio personali.

Ogni Ospite ha a disposizione un armadio per i propri indumenti (identificabili da un numero assegnato) e un comodino per riporre i propri oggetti; possono essere appesi quadri e/o fotografie personali.

All'interno della Residenza, nel rispetto della normativa vigente, non è consentito fumare; è stato riservato uno spazio adeguato all'esterno del nucleo di riferimento e all'esterno della sala ristoro.

Le sigarette degli ospiti fumatori, regolamentate nel numero dal personale sanitario, sono gestite dal personale di nucleo e fornite all'Ospite in orari concordati.

In ogni gruppo-vita sono esposti la turnazione settimanale del personale e il menu previsto.

Il gruppo-vita è aperto tutti i giorni dell'anno ed è coperto dal personale di assistenza sulle 24 ore; durante le ore notturne sono in servizio un infermiere e due operatori ASA/OSS.

b) Le attività occupazionali, stimolative, socializzanti

Gli ospiti, a seconda dei bisogni e degli interessi, sono coinvolti quotidianamente in attività occupazionali, artigianali, socializzanti, espressive, ludico-motorie, ricreative, di svago.

In base al progetto educativo, le attività possono attuarsi con il singolo Ospite, in piccolo o grande gruppo, con il solo operatore o in collaborazione con il personale ausiliario e la masso-fisioterapista.

Possono svolgersi negli spazi interni del Centro (nucleo, laboratori, salone, giardino...) o all'esterno della struttura (piscina, maneggio per ippoterapia, Oratorio...).

La collocazione della struttura – in centro al paese – facilita le uscite degli ospiti sul territorio locale; vengono favoriti i momenti di svago anche all'esterno (bar, centro commerciale, mercato, negozi etc.), sempre con la presenza di un operatore.

Sono numerosi i progetti in collaborazione con le agenzie territoriali (Istituto Comprensivo, Caritas parrocchiale...).

Le attività sono tutte da intendersi come strumenti finalizzati al mantenimento o al miglioramento del benessere psico-emotivo, relazionale e affettivo dell'Ospite; possono favorire il raggiungimento di apprendimenti nella sfera psicomotoria, cognitiva, espressiva e relazionale.

c) Attività medico-infermieristiche:

Si realizzano interventi clinici ordinari ed al bisogno, di medicina internistica e specialistica.

Il Servizio Medico viene garantito sulle 24 ore anche tramite lo strumento della reperibilità (con arrivo del medico in struttura entro 30 minuti dalla chiamata).

Il Servizio Infermieristico è garantito sulle 24 ore.

Vengono forniti presidi di legge e somministrati i medicinali prescritti.

La Casa dispone delle necessarie attrezzature sanitarie; per esami particolari viene fatto riferimento agli Ospedali del territorio.

d) Servizio assistenziale (personale ASA/OSS)

Gli operatori ASA/OSS svolgono attività indirizzate a mantenere e/o recuperare il benessere psicofisico della persona e a ridurre i rischi assistendola in tutte le attività della vita quotidiana.

Collaborano con le diverse figure professionali; agiscono con l'applicazione di piani di lavoro e di protocolli operativi predisposti dalle figure professionali di riferimento.

e) Servizio di fisiokinesiterapia:

I fisioterapisti seguono le indicazioni dei medici che li supervisionano; relazionano con il personale sanitario, con il personale educativo e con il personale assistenziale, nell'intento di mantenere continuità e considerare la persona nella sua globalità.

Vengono effettuati trattamenti specifici individuali e/o di piccolo gruppo, cyclette.

In collaborazione con gli educatori di riferimento vengono regolarmente svolte attività ludico-motorie in piccolo gruppo.

f) Servizio di assistenza sociale:

L'assistente sociale collabora per la realizzazione della migliore relazione possibile fra Ospite e famiglia, fra struttura e famiglia, fra struttura e servizi del territorio.

Segue il processo di inserimento dell'Ospite: è presente nelle visite di accesso alla struttura in fase di pre-inserimento (incontri famiglia-Ospite-operatori di reparto) e di inserimento, è tramite tra la Casa e la famiglia e la Casa e l'Ente Pubblico di riferimento per le pratiche amministrative

Mantiene regolari contatti con i familiari e/o legali rappresentanti degli ospiti tramite telefonate - incontri - visite domiciliari per la stesura del progetto sociale (telefonate, visite e rientri in famiglia) e successivi monitoraggi per conferma/modifiche.

Su richiesta degli interessati predispone ricorsi per amministratore di sostegno con accompagnamento dell'Ospite e dei familiari nel percorso.

g) Servizio psicologico

La psicologa è la responsabile della valutazione cognitiva, emotivo-relazionale e di personalità dei soggetti.

Predispose un profilo psichico all'ingresso, monitora l'evoluzione psico-comportamentale e relazionale dei soggetti, stila con gli educatori interventi psico-educativi mirati in risposta a specifici bisogni degli ospiti.

Svolge i propri compiti attraverso:

- interventi diretti con gli ospiti quali:
 - ✓ colloqui di sostegno a cadenza variabile, a seconda dei bisogni che l'Ospite manifesta,
 - ✓ osservazioni nei vari ambiti di vita dell'Ospite.
- interventi indiretti con ricaduta immediata sulla quotidianità dell'Ospite quali:
 - ✓ regolari incontri bimestrali con educatori di nucleo,
 - ✓ colloqui con referenti di attività,
 - ✓ colloqui con i familiari degli ospiti a fianco dell'assistente sociale,
 - ✓ coordinamento équipe multiprofessionali incentrate sul singolo (per emergenze o punto situazione)

h) Il servizio amministrativo

Il Servizio Amministrativo, composto dalla suora Economa e da personale laico, si occupa della cura dei beni materiali della Casa, cioè di tutte le pratiche relative a: rette, approvvigionamento, contabilità, gestione delle risorse umane, e al disbrigo delle diverse pratiche di legge.

i) Il Servizio religioso

Nel rispetto delle convinzioni di ogni persona vengono proposte espressioni di culto cristiano cattolico; è presente un cappellano Guanelliano che officia le funzioni nella chiesa interna al Centro.

j) Il Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione, interno alla Casa, e completamente ristrutturato nel 2019, è situato in appositi locali adibiti a cucina.

I menù sono preparati dal personale specializzato di una ditta esterna; il Medico Responsabile della Casa predispone successivamente i necessari adattamenti nel rispetto delle esigenze sanitarie e delle preferenze alimentari del singolo Ospite.

I pasti sono preparati da operatori specializzati che si alternano su due turni diurni per tutti i giorni della settimana; il cibo, consegnato al personale di riferimento con apposito carrello termico, viene consumato dall'Ospite nel proprio gruppo-vita.

Il personale dedicato presenzia alla consumazione del pasto, adatta la consistenza di cibo e bevande alle esigenze del singolo (porziona, taglia, sminuzza, imbocca l'Ospite, addensa i liquidi); supervisiona e stimola il mantenimento delle capacità residue.

Per gli ospiti che presentano problemi di masticazione e/o deglutizione viene predisposto un piano alimentare adeguato alla salute della persona e nel rispetto dell'appetibilità del cibo.

La preparazione del cibo e la conservazione degli alimenti seguono un preciso prontuario igienico controllato da una ditta esterna mediante il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), uno strumento teso a conseguire un elevato livello di sicurezza alimentare.

k) Il Servizio di lavanderia e stireria

I servizi di lavanderia e stireria sono interni alla struttura; i capi di abbigliamento, contrassegnati da un numero che identifica l'Ospite, vengono lavati cumulativamente e a temperature adeguate a garantirne l'igienicità.

Di regola viene richiesto che l'abbigliamento fornito possa sopportare il trattamento di lavaggio in macchine di tipo industriale.

l) I Servizi generali

La manutenzione della Casa, la pulizia degli ambienti interni ed esterni, e la cura del parco interno sono affidate sia a personale interno che a ditte specializzate nei vari ambiti di competenza.

20. La giornata-tipo degli ospiti

Ore 7- 8	alzata degli ospiti
ore 8 - 9,30	igiene personale, colazione, riordino degli ambienti
ore 9.30 -12.30	attività stimolativo occupazionali, fisioterapia, idratazione supplementare
ore 12,30 -14	pranzo nei gruppi-vita, somministrazione della terapia farmacologica ove prescritta, pausa
ore 14 -17	attività stimolativo occupazionali, fisioterapia
ore 17	rientro nei gruppi-vita, merenda
ore 17,30	per chi lo desidera, breve funzione in Chiesa
ore 18,30	cena nei gruppi-vita, somministrazione della terapia farmacologica ove prescritta, ricreazione
ore 20 -22	relax serale (televisione etc.), preparazione per il riposo notturno

Alcuni orari vengono adattati nei singoli nuclei, secondo le necessità degli ospiti presenti.

Al sabato e alla domenica vi sono maggiori spazi per la cura di sé e dei propri ambienti, spazi di riposo e ricreativi, socializzanti, religiosi.

21. I rapporti con le famiglie e gli amici degli ospiti: telefonate, visite, rientri a casa

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere e il buon equilibrio emotivo degli ospiti: la loro presenza è incoraggiata, richiesta e favorita.

All'ingresso nel Centro l'assistente sociale, tenendo presente i bisogni dell'Ospite e la situazione familiare specifica, concorda con i familiari/amici un programma che preveda telefonate, visite nel Centro e/o rientri in famiglia; nel corso dell'inserimento il programma iniziale può subire modifiche e/o integrazioni.

Per il rispetto dei bisogni degli ospiti vengono richiesti ai familiari/amici la regolarità nei contatti e il rispetto degli accordi condivisi con l'Ospite.

Al fine di evitare interferenze con l'ordinaria gestione del gruppo-vita e per favorire la corretta relazione Ospite/familiare/struttura, vengono richiesti ai familiari e ai conoscenti alcune attenzioni:

- All'ingresso nel Centro il visitatore deve comunicare la propria presenza in Portineria.
- L'orario delle visite in settimana è indicativamente previsto tra le 9.30 e le 18, e l'accesso deve essere concordato con il personale di nucleo; viene chiesto in particolare che non vi siano interferenze con il momento dei pasti, dell'igiene, del riposo, delle attività stimolativo-occupazionali previste, e che vengano rispettati i ritmi fisiologici dell'Ospite; eventuali eccezioni rispetto alla fascia oraria indicata devono essere preventivamente concordate con il personale di nucleo.

La domenica alle ore 10 è prevista la Santa Messa: si chiede che l'uscita dell'Ospite avvenga alle ore 9.30 o dopo le ore 11.

- L'accesso alla struttura nell'orario dalle ore 20 alle ore 8 deve essere autorizzato preventivamente dalla Direzione.
- In caso di uscita dal Centro al familiare o conoscente verrà chiesto di apporre la propria firma sul registro delle uscite.
- L'uscita programmata potrebbe essere sospesa dietro indicazione del medico per ragioni di ordine sanitario finalizzate a garantire la sicurezza e la salute dell'Ospite.
- La presenza dei familiari/conoscenti negli ambienti del gruppo-vita, come indicato da cartello esposto all'ingresso, deve essere limitata; si consiglia l'accesso con il proprio congiunto alla sala ristoro indicata dalla segnaletica o nel parco interno.
- La presenza dei familiari/conoscenti nelle camere è limitata, per rispetto della privacy degli altri soggetti, e deve essere concordata con gli operatori del gruppo-vita di riferimento.
- La presenza dei familiari/conoscenti durante i pasti è consentita solo su autorizzazione della Direzione.
- I familiari/conoscenti in visita che volessero offrire cibo, bevande e/o sigarette al proprio congiunto o ad altri ospiti della Casa sono tenuti a chiedere indicazioni al personale del nucleo di riferimento dell'Ospite.
- I familiari/conoscenti in visita che volessero lasciare all'Ospite alimenti da consumare in un secondo momento (biscotti, succhi di frutta, caramelle etc...) e/o sigarette devono fare riferimento al personale di nucleo, che provvederà a custodirli e a supervisionare l'Ospite nella gestione degli stessi.
- I familiari/conoscenti in visita che volessero offrire all'Ospite piccole somme di denaro (per es. per l'utilizzo del distributore di bevande o per uscite al bar) devono fare riferimento al personale di nucleo, che valuterà la tempistica e le modalità per l'utilizzo.

In caso di uscite dal Centro viene consegnata al familiare l'eventuale terapia farmacologia dell'Ospite, che dovrà essere somministrata come da prescrizione del medico.

22. La valutazione del grado di soddisfazione di ospiti e familiari

La Direzione e l'assistente sociale sono a disposizione per qualsiasi informazione / chiarimento / segnalazione di problematiche o disservizi riscontrati.

La scheda per la segnalazione di reclami/suggerimenti (in allegato alla presente) è a disposizione degli interessati in Portineria; il riscontro scritto viene dato dalla Direzione entro 30 giorni dalla segnalazione.

Annualmente l'assistente sociale consegna a tutti i dipendenti, agli ospiti/legali rappresentanti e ai familiari un Questionario di soddisfazione per la valutazione del gradimento del servizio erogato.

La sintesi dei dati pervenuti viene esposta in Portineria, sulle bacheche delle timbratrici e nei nuclei-vita.

L'ASST Bergamo Ovest garantisce all'utenza la possibilità di formulare osservazioni, segnalazioni e sporgere reclami.

L'ufficio preposto è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che assicura:

- ai cittadini il diritto all'informazione relativa a servizi, attività e strutture;
- agli utenti l'accessibilità alle prestazioni erogate e la partecipazione al processo di miglioramento dei servizi.

L'URP dell'ospedale di Treviglio-Caravaggio, oltre che direttamente, potrà essere contattato anche:

- telefonicamente al n° 0363/424325
- via e-mail all'indirizzo urp@asst-bgovest.it
- dal [sito internet](#)

L'URP dell'Ospedale di Romano di Lombardia, oltre che direttamente, potrà essere contattato anche:

- telefonicamente al n° 0363/990234
- via e-mail all'indirizzo: urp@asst-bgovest.it
- dal [sito internet](#)

23. La sicurezza

La Casa è adeguata a quanto è prescritto dalla normativa vigente in materia specifica per ogni settore: prevenzione degli incendi, sicurezza statica degli edifici, impianti elettrici, impianti termoidraulici, ascensori, etc.

Viene rispettato quanto previsto dal Decreto Legislativo 81/2008, normativa che prescrive le norme atte a garantire la sicurezza nei luoghi di lavoro, e definisce tutte le misure preventive indispensabili e necessarie per ridurre al minimo i rischi connessi allo svolgimento della propria professione.

Sono stati individuati il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, e il Medico competente per la tutela della salute dei lavoratori, ed è stata predisposta la squadra antincendio.

Tutto il personale dipendente viene regolarmente sottoposto a visita da parte del Medico del lavoro.

Gli operatori inoltre vengono aggiornati con un corso di Primo Soccorso ogni tre anni e vengono periodicamente aggiornati rispetto alle disposizioni da tenere in caso di emergenza; la maggior parte ha anche effettuato il corso per Addetti Antincendio ed è abilitato all'utilizzo di estintori ed idranti.

In particolare:

- il personale di cucina viene aggiornato con periodici corsi di formazione da parte dei referenti della ditta esterna di riferimento, e dagli stessi sottoposto a verifica della corretta osservanza delle norme igieniche e di conservazione degli alimenti.
- il personale ASA/OSS viene regolarmente aggiornato rispetto all'utilizzo degli ausili, alla corretta mobilitazione degli ospiti, all'utilizzo di prodotti per la sanificazione degli ambienti etc.

L'Ente ha stipulato la copertura assicurativa per la responsabilità civile, legata allo svolgimento delle attività, conforme alla normativa vigente nazionale e regionale.

24. Come si può aiutare l'Opera Femminile Don Guanella

Per le donazioni di denaro o di beni immobili il riferimento è:
Congregazione delle Figlie di Santa Maria della Divina Provvidenza
Piazza San Pancrazio 9 - 00152 Roma - Tel. 06/5882082 – fax 06/5816392

Eventuali elargizioni liberali a supporto di progetti o donazioni di beni a favore degli ospiti possono essere concordate con la Direzione telefonando al numero della Casa 035/871006.

Per la donazione del 5x1000 nella Dichiarazione dei redditi il riferimento è "Centro Internazionale Luce della Provvidenza" – C.F. 11927731007

Allegati:

- Modulo presentazione domanda di ingresso
- Informativa privacy per il prericovero-lista d'attesa
- Regolamento di ospitalità
- Informativa per l'utente
- Retta anno in corso
- Regolamento in materia di diritto di accesso agli atti amministrativi
- Modulo richiesta documenti socio-sanitari dell'Ospite
- Scheda reclami/suggerimenti
- Questionario di soddisfazione per gli ospiti/legali rappresentanti
- Questionario di soddisfazione per i familiari degli ospiti
- Questionario di soddisfazione per il personale dipendente
- Organigramma
- Menu tipo della settimana (estivo – invernale)

Ultimo aggiornamento 01/09/2025



Giuseppe Godasso

