

Carta dei servizi

**RSD**

# Residenza Socio - Sanitaria per Disabili

“Per quanto difficile possa essere la vita,  
c'è sempre qualcosa che è possibile fare.  
Guardare le stelle invece dei vostri piedi”

*Stephen Hawking*

# Introduzione

---

Habilita S.p.A. - RSD Albino si colloca all'interno del sistema delle Unità d'Offerta sociosanitarie lombarde che afferiscono alla Direzione Generale Famiglia e Solidarietà Sociale, al fine di rispondere ai bisogni sociosanitari e di sostenere la persona e la famiglia accogliendo chi non può essere assistito al proprio domicilio.

L'accreditamento con Regione Lombardia è la condizione che permette alla struttura in esercizio, pubblica o privata, di offrire prestazioni e servizi per conto del Fondo Sanitario Regionale (FSR). L'articolo 16 della L.R. 3/2008 attribuisce alla Giunta Regionale la disciplina delle modalità per la richiesta, la concessione e l'eventuale revoca dell'accreditamento delle Unità di Offerta sociosanitarie, nonché la verifica circa la permanenza dei requisiti richiesti per l'accreditamento medesimo.

Il presente documento è stato redatto tenendo conto dell'attuale normativa di riferimento:

**Ministero della Sanità: linee guida n. 2/95 -**

Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale;

**Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996 -**

Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, le prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie;

**Delibera Giunta Regionale n. 7/78504 - 22 marzo 2002 -**

Qualità percepita dei servizi sanitari: sviluppo del sistema di rilevazione - Approvazione delle linee guida per la customer satisfaction - metodi e strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione nelle strutture sanitarie;

**Delibera Giunta Regionale n. 7/12620 del 07.04.2003 pubbl. BURL del 22.04.2003 -**

Definizione della nuova Unità di Offerta "Residenza Sanitaria Assistenziale per persone con disabilità" (RSD). Attuazione dell'art. 12, comma 2 della L.R. n. 31 del 11 luglio 1997;

**Circolare n. 28 07 agosto 2003 -**

Disposizioni in materia di autorizzazione e di accreditamento delle Residenze Sanitarie e DGR per disabili in applicazione della d.g.r. n. 12620 del 07 aprile 2003;

**Delibera Giunta Regionale n. 7288 del 19 maggio 2008 -**  
relativa alle Unità di Offerta sociosanitarie

**Delibera Giunta Regionale n. 8496 del 26 novembre -**  
**2008** relativa alla vigilanza e controllo delle unità di offerta sociosanitarie;

**Delibera Giunta Regionale n. 399 del 5 agosto 2010 -**  
relativa alla remunerazione a carico del fondo sanitario regionale delle prestazioni erogate nelle Residenze Sanitarie per Disabili, nelle Residenze Sanitarie Assistenziali, dei Centri Diurni Integrati, nei Centri Diurni Disabili, nelle Comunità Socio Sanitarie per Disabili e negli Hospice.



# La storia

---

Il "Centro di Educazione Motoria CRI" di Albino nasce negli anni '50, in ossequio ai compiti statutari della Croce Rossa Italiana a seguito della forte richiesta del territorio bergamasco di una struttura capace di trattare patologie legate alla discinesia infantile.

In una sorta di Carta dei Servizi dell'epoca il Centro era così presentato:

## **Ubicazione**

Il Centro è sito ad Albino, grazioso paese di mezza montagna sulla strada della Valle Seriana a soli 15 Km da Bergamo. Un servizio di corriere ad orari molto ravvicinati lo collega con la città e giunge a non più di 100 mt. dall'Istituto per una comoda strada asfaltata. In una località periferica, fra prati, in vicinanza della funivia per Selvino, il Centro Discinetici gode di un clima e di una ubicazione invidiabili.

## **Personale**

Lavorano al Centro: 1 Direttore Medico Neuropsichiatra, 4 suore addette ai servizi generali, 4 terapisti patentate, 1 terapeuta specializzata nella mano e nel linguaggio, 3 maestre addette alla terapia occupazionale ed alla istruzione prescolare, 2 maestre per le 5 classi elementari statali, 1 maestro d'opera, 7 inservienti, 6 donne di fatica, 1 custode giardiniere. Nel complesso vi è una proporzione di una persona ogni 2 bambini.

Inoltre il Centro usufruisce della consulenza di medici specialistici in ortopedia, pediatria e dentistica e di un'officina ortopedica.

## **Ammissibilità**

Sono ammessi bambini d'ambo i sessi di età compresa fra i 3 e i 12 anni la cui idoneità sia stata rigorosamente accertata dalla direzione sanitaria. I requisiti di tale idoneità sono essenzialmente costituiti dalla presenza di una "paralisi cerebrale infantile" ad andamento non evolutivo in soggetti di intelligenza sufficiente e senza altre tare neurologiche [...]



---

Nel 1991 l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) ha suddiviso la disabilità in tre categorie: Impairment (menomazione, danno), Disability (disabilità), Handicap.

Per Impairment si intende una perdita o un'anomalia a carico di strutture o funzioni psicologiche/fisiologiche; può avere carattere permanente o transitorio. Per Disabilità si definisce una riduzione parziale o totale della capacità di svolgere un'attività nei tempi e nei modi considerati come normali; può essere transitoria o permanente, reversibile o irreversibile, progressiva o regressiva, può essere una conseguenza di una menomazione o una reazione psicologica ad una menomazione. Per Handicap si sottolinea una condizione di svantaggio risultante da un danno o da una disabilità, che limita o impedisce lo svolgimento di un ruolo in rapporto all'età, al sesso, ai fattori sociali e culturali.

Dieci anni dopo, sempre l'OMS ha fornito un nuovo sistema di classificazione, considerando: le funzioni corporee (fisiologiche o psicologiche), le strutture anatomiche, le menomazioni a specifiche funzioni o strutture corporee, le attività (sistemi esecutivi di compiti o azioni) e i fattori ambientali (atteggiamenti, ambiente fisico e sociale).

Solo la condivisione di un linguaggio specifico permette di diagnosticare una malattia, per poi impostare un percorso di recupero e contenimento del disagio.

Pertanto, impostando un efficace iter di "assessment", cioè una valutazione sistematica dei punti di forza e di debolezza e le cause della realtà problematica, si può predisporre un trattamento contestualizzato, sistematico, con valore prognostico, in un'ottica di sinergia tra tutti gli attori sociali coinvolti.

Concordando con la Legge quadro n. 104 del 05 febbraio 1992, solo tramite una corretta ed esauriente "diagnosi funzionale", che comprende gli aspetti clinici e psico-sociali, può essere predisposta una "scheda riepilogativa" comprendente: diagnosi, eziologia, conseguenze, difficoltà e potenzialità. Individuando il tipo di disabilità - uditiva, visiva, motoria, mentale, cognitiva, comportamentale - è possibile stilare il profilo globale della persona nelle sue sfaccettature cognitive, metacognitive, comunicative, interpersonali, sociali, motorie, percettive, ludiche ed espressive.



# Mission

---

La "Mission" di Habilita S.p.A. - RSD Albino è rivolta a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita dell'Ospite il più possibile elevata, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La Politica per la Qualità che ne deriva è ispirata a:

**Favorire il mantenimento di una ottimale qualità di vita dell'Ospite**, riducendo quanto più possibile il ricorso a ricoveri ospedalieri e mantenendo una collaborazione con i medici ed i servizi che precedentemente hanno avuto in cura gli Ospiti (specialisti ospedalieri, CPS, MAP, etc.);

**Garantire all'Ospite un'assistenza qualificata** con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona assistita;

**Permettere la realizzazione di piani di cura personalizzati** tendenti anche alla valorizzazione dell'individualità della persona ed al mantenimento dei suoi contatti con il territorio;

**Collaborare con le famiglie**, perché possano far parte del "sistema terapeutico" di cui gli Ospiti necessitano, e rappresentare per loro un costante punto di riferimento;

**Collaborare per una migliore apertura al territorio**, aumentando l'integrazione con le ATS ed i Comuni, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione, traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;

**Potenziare gli interventi per la riabilitazione fisica, psichica e sociale.**



# Principi fondamentali

---

Il Cittadino-Utente-Paziente-Ospite viene messo nella condizione di percepire l'efficacia dei servizi a tutti i livelli, senza condizionamenti materiali e morali.

L'attività, in sintonia con gli indirizzi espressi dalle istituzioni nazionali, dalla UE e dall'OMS, è improntata sui principi di:

## **Imparzialità**

Il personale che opera all'interno della struttura non deve favorire alcun Ospite in merito ad interessi di qualsiasi natura.

## **Eguaglianza**

Ogni Ospite ha il diritto di ricevere le cure più appropriate senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale.

## **Continuità**

Agli Ospiti è garantita la continuità delle cure necessarie, senza alcuna interruzione. Eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei Piani Individualizzati (P.I.), che consentono di garantire la necessaria continuità delle prestazioni socioassistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenerli costantemente aggiornati in funzione dei cambiamenti dello stato di salute dell'Ospite.

## **Diritto di informazione e di scelta**

Gli Ospiti e le loro famiglie devono essere informati di tutte le azioni diagnostiche e terapeutiche che si intendono compiere ed hanno il diritto di prendere liberamente decisioni riguardo ai trattamenti proposti.

## **Efficacia ed efficienza**

Il miglioramento continuo, la dotazione di tecnologie avanzate, lo svolgimento delle attività nel rispetto delle linee guida e dei protocolli operativi devono essere perseguiti al fine di garantire il raggiungimento di migliori condizioni di salute.

## **Partecipazione**

Agli Ospiti ed alle loro famiglie deve essere garantita la partecipazione ed il coinvolgimento diretto alle attività erogate dai vari operatori.

Le famiglie, di contro, si impegnano a mantenere in essere i rapporti con gli Ospiti, a condividere il P.I. con la struttura e ad occuparsi del loro accompagnamento presso le strutture sanitarie in occasione di visite specialistiche/esami diagnostici/interventi.

## **Rispetto della privacy**

Tutti coloro che operano all'interno della struttura sono tenuti al segreto professionale su ogni fatto coinvolgente gli Ospiti e di cui vengano a conoscenza nello svolgimento delle loro attività, anche nel rispetto del Regolamento UE 679/2016.

## **Diritto alla sicurezza fisica**

All'interno della struttura è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, delle quali si riconosce il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche assistenziali.

## **Dovere dei cittadini**

Gli Ospiti e le loro famiglie hanno il dovere di rispettare le regole di struttura e di collaborare con i medici e con il personale al fine di facilitare lo svolgimento delle attività.



# Casa di Cura Habilita S.p.a. RSD ALBINO

---

Habilita S.p.A. - RSD Albino è ubicata ad Albino nella media Val Seriana, in provincia di Bergamo, in una tranquilla zona residenziale posta a 350 metri sul livello del mare. Dista circa 15 Km dal capoluogo.

“RSD Habilita Albino” è una struttura protetta “di tipo aperto” che accoglie soggetti con gravi o gravissime limitazioni dell'autonomia funzionale, impossibilitati a rimanere in via temporanea o permanente nel proprio nucleo familiare. Usufruiscono dei servizi della residenza persone dai 18 ai 75 anni che necessitano di un supporto assistenziale specifico e di prestazioni sanitarie continue. Al momento dell'ingresso, l'Utente viene valutato in base alle caratteristiche medico-sanitarie, educative ed assistenziali. Dalla valutazione costantemente aggiornata, vengono definite le varie necessità dell'Utente ed il tipo di intervento che gli operatori presenti nella struttura sono chiamati a fornire. La residenza ha una capacità ricettiva di 48 Ospiti.

La struttura è composta - oltre che dagli uffici amministrativi, dagli ambulatori e dalle sale per attività ludico/ricreative - da quattro nuclei:

**Nucleo Pianeta Terra**

con n. 10 posti letto

**Nucleo Caravaggio**

con n. 14 posti letto

**Nucleo Pianeta Marte**

con n. 10 posti letto

**Nucleo Leonardo**

con n. 14 posti letto

Dei complessivi 48 posti letto accreditati, n. 43 sono “in utenza tipica” e nr. 05 “in sollievo”.

Una terrazza si affaccia su ampi spazi verdi con giardino e bosco ceduo.

È inoltre presente un servizio di videosorveglianza negli spazi comuni interni ed esterni.



---

## Come si accede

Premesso che non si possono attuare ingressi d'urgenza, per richiedere l'inserimento nella RSD è necessario attivare un percorso valutativo il cui scopo è:

**Determinare la compatibilità della richiesta** con il servizio erogato, ovvero l'idoneità della struttura alle esigenze dell'Utente

**Determinare in quale nucleo** dovrà avvenire l'inserimento

**Definire la tempistica di inserimento** e le modalità di pagamento del servizio

## Il percorso di inserimento è attivabile:

Attraverso il Servizio Sociale comunale

Attraverso il Servizio Competente dell'ATS

Attraverso la Direzione della RSD

## Non possono essere accolte:

**Persone che sono affette da malattie in fase acuta** o altre condizioni patologiche importanti e che quindi necessitano di trattamenti specifici e specialistici

**Persone che agiscono con gravi comportamenti aggressivi** etero/autorivolti

## Criteri di inserimento

La valutazione (sociale, sanitaria, psicologica ed educativa) dell'inserimento è condotta dall'équipe multidisciplinare, composta dal Responsabile di Struttura, dal Direttore Sanitario e/o dal Medico di Struttura, dal Coordinatore dei servizi infermieristici e socio/sanitari, dal Responsabile delle attività riabilitative, dallo Psicologo, dallo Psichiatra.

Interessati e familiari possono fissare un incontro con l'équipe multidisciplinare, propedeutico all'inserimento, con eventuale possibilità di visita alla struttura. In assenza di posti disponibili la persona viene posta in lista d'attesa.

I documenti necessari sono i seguenti:

**Domanda di ammissione**, corredata di relazioni clinica e sociale aggiornate

**Documento d'identità**

**Carta Regionale dei Servizi**

**Certificato di invalidità** (commissione di prima istanza)

**Tessera d'esenzione dal pagamento** del ticket

**Sottoscrizione del contratto d'ingresso**

**Eventuali Delibere/Impegni** di spesa da parte della P.A. e/o co-obbligati a vario titolo.

**Copia dell'atto di nomina** del Tutore/Amministratore di Sostegno e dei suoi documenti personali





---

## I Fase

Il giorno dell'ingresso il medico della struttura provvede, con il supporto dell'infermiere, ad un primo riscontro delle condizioni di salute dell' Utente e all'apertura del suo fascicolo clinico. Entro 30 giorni dall'ingresso il Responsabile di Struttura della RSD concerta con l'Ospite - o chi ne ha la Tutela - la cancellazione dell'Ospite dalle liste SSR del medico di assistenza primaria (l'assistenza primaria viene infatti garantita dalla struttura). Contestualmente l'Ospite viene preso in carico dal personale d'assistenza, dagli Educatori Professionali, dallo psicologo e dai fisioterapisti per consentirgli un primo ambientamento all'interno della struttura.

## II Fase

All'Ospite viene assegnato un Educatore di riferimento il cui compito è condurre la fase di conoscenza finalizzata alla comprensione dei suoi bisogni/fragilità/ abitudini/interessi necessari per redigere la scheda progettuale provvisoria in attesa della definitiva presa in carico dell'Ospite con la formalizzazione del Piano Individualizzato (P.I.) - composto dal Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), dal Piano Educativo Individuale (P.E.I.) e dal Piano Rieducativo Individuale (P.R.I.).

## Dimissione degli Ospiti

Le dimissioni di un Ospite possono essere richieste, con preavviso di giorni sette:

**Dall'Ospite o da chi ne ha la tutela,  
Dal Servizio Sociale del Comune e/o dell'ATS competente**

La RSD non dimette, di norma, gli Ospiti senza aver consultato preventivamente il Servizio Sociale del Comune o dell'ATS di provenienza.

Costituiscono causa di dimissione i seguenti motivi:

### **La conclusione dei termini di ammissione temporanea**

La non condivisione del Progetto Individualizzato da parte dell'Ospite/Familiare o Rappresentante Legale dell'Ospite

### **L'insorgere o il manifestarsi di situazioni patologiche**

**croniche** che prevedono l'erogazione di una prestazione sanitaria altamente specializzata (ricovero in Ospedale per acuti)

**Particolari comportamenti problema** non presenti o non conosciuti all'epoca dell'ammissione;

**Il raggiungimento dei 75 anni di vita e/o il decesso** dell'Ospite

### **Il tardivo/mancato pagamento della retta e delle spese accessorie**

### **La mancata adesione al domicilio delle prescrizioni mediche e nutrizionali**

**Il grave e reiterato mancato rispetto da parte dell'Ospite e/o di Familiari/Rappresentanti Legali dell'Ospite** delle regole di funzionamento/protocolli della struttura

Nel caso in cui il Responsabile di Struttura ritenga **compromesso il rapporto fiduciario tra l'Ospite e/o i Familiari e/o il Rappresentante Legale dell'Ospite e gli operatori della struttura.**



---

## Presa in carico e gestione dell'Utente

La RSD di Albino è una struttura "di tipo aperto" che fornisce assistenza e cura a persone in condizioni di grave disabilità e dipendenza assicurando, dove è possibile, la rieducazione motoria e neurocognitiva o psicologica. La funzione dell'équipe multidisciplinare è prevedere il raccordo cognitivo ed operativo che più adeguatamente risponde alla complessità di situazioni assistenziali di compromissione. Si fonda su un processo di aiuto che coniuga la realtà soggettiva del bisogno all'intervento polifunzionale, in un'ottica di lavoro relazionale, avendo cura del mantenimento dei rapporti con la famiglia.

L'attività si concretizza in progetti mirati al sostegno della persona, all'assistenza di base, al recupero emotivo e relazionale, mantenendo nel tempo proficui standard qualitativi.

Compito dell'équipe multidisciplinare è valutare ogni Ospite dal punto di vista dell'autonomia, del potenziale motorio-cognitivo, delle attitudini, delle competenze e dell'ambito emozionale, per pianificare, organizzare e verificare il piano assistenziale, educativo e riabilitativo personalizzato.

In accordo con la Legge quadro n.104 del 05/02/92, tramite una corretta ed esauriente "diagnosi funzionale", che comprende gli aspetti clinici e psico-sociali, viene predisposta una cartella dell'Ospite, comprendente: diagnosi, anamnesi, grado di disabilità e potenzialità di recupero.

Individuato il tipo di disabilità è possibile definire il profilo globale della persona, nelle sue sfaccettature cognitive, sociali, motorie, ludiche ed espressive.

Gli interventi devono pertanto interessare i seguenti ambiti:

**Assistenziale ed infermieristico**, al fine di salvaguardare il mantenimento della qualità di vita e di prevenire manifestazioni acute;

**Educativo**, puntando all'apprendimento, alla socializzazione e ai comportamenti adattativi;

**Riabilitativo**, indirizzato al miglioramento motorio ed all'autonomia nelle normali attività della vita quotidiana;

**Psicologico**, indirizzato al contenimento dei disordini cognitivi di grado severo e al mantenimento/raggiungimento di una condizione di benessere "psico-sociale";

**Sanitario**, medico di struttura oltre ad eventuali specialisti collaborano per garantire buone condizioni cliniche dell'Utente, attraverso attività di screening periodico e/o indagini ed accertamenti al bisogno.

Ogni progetto, quindi, deve contemplare: la storicità della situazione (diagnosi, percorsi già sperimentati), la globalità della persona (aspetto cognitivo ed affettivo), la partecipazione di tutti i soggetti coinvolti ed il conseguimento di una condizione esistenziale di sufficiente soddisfazione.



## Rette

Le rette giornaliere si distinguono in:

**Utenza tipica** pari a euro 59,00 (=cinquantanove/00);

**Sollievo** pari a euro 100,00 (=cento/00);

**Ex DGR 5000** pari a euro 18,50 (=diciotto/50).

La retta non comprende i "Servizi aggiuntivi e/o sperimentali offerti dalla struttura" (come ad esempio vacanze organizzate, piscina, teatro, cinema), le visite mediche specialistiche private, i trasporti con autoambulanza e/o automezzo per disabili per visite/ricoveri (al di fuori delle chiamate al 112),

il servizio di accompagnamento alle visite e le spese personali.

Il Servizio di lavanderia è garantito per la biancheria piana nel costo della retta.

Per gli indumenti personali è previsto un servizio di lavanderia ad un costo calmierato di € 50,00/mese (=cinquanta/00) IVA inclusa.

Nella tabella seguente sono descritti le principali attività e gli operatori coinvolti.

ATTIVITÀ	DESCRIZIONE	OPERATORI	STRUMENTO	OUTCOME
Accoglienza	Valutazione Ospite	Équipe multidisciplinare	Domanda compilata dai familiari e dai Servizi Sociali	Idoneità all'inserimento
Periodo d'inserimento	Osservazione Ospite	Équipe multidisciplinare	Relazione inerente la descrizione psico-fisica dell'Ospite, le sue peculiarità ed i suoi bisogni  Compilazione scheda SIDI (strumento che consente di definire gli indicatori di fragilità ed il carico assistenziale)	Scheda progettuale provvisoria
Progetto Educativo e Riabilitativo Individualizzato	Progetto volto a declinare gli obiettivi assistenziali ed educativi e riabilitativi da perseguire	Équipe multidisciplinare	Schede di valutazione per ogni singola figura professionale Incontri dell'équipe multidisciplinare	Strutturazione di interventi assistenziali, educativi e riabilitativi con obiettivi annuali soggetti a rivalutazione semestrale e/o al bisogno
Piano Operativo	Schema giornaliero in cui vengono specificate le attività da svolgere nell'arco della giornata (mattina, pomeriggio e sera)	ASA/OSS Educatori Infermieri Fisioterapisti	Piani di Lavoro	Tabella Operativa Giornaliera per interventi: Infermieristici Educativi Riabilitativi
Verifica del Progetto	Verifica delle attività svolte e dei risultati ottenuti	Équipe multidisciplinare	Analisi dei Report Incontri d'équipe	Relazione che analizza gli obiettivi non conseguiti, raggiunti totalmente o parzialmente
Coinvolgimento della famiglia	Condivisione del Progetto	Responsabile della struttura Direttore Sanitario Medico di struttura Psicologo Fisioterapisti Coord. servizi infermieristici e socio/sanitari	Piano Individualizzato	Eventuali modifiche al progetto
	Rientri in famiglia e programma attività varie	Équipe multidisciplinare	Raccolta delle proposte	Rientri in famiglia nei week-end, uscite con amici o volontari, vacanze natalizie, pasquali, estive o ricorrenze varie



---

## **Percorso riabilitativo/assistenziale individualizzato**

“Riabilitare” significa, in primo luogo, restituire la capacità di produrre interazioni tra la persona e l’ambiente: occorre quindi organizzare i servizi riabilitativi sulla “centralità della persona” ed il suo bisogno di essere attiva e partecipare alla vita sociale.

La riabilitazione è definita come processo continuo e globale che, partendo dal trattamento sanitario, mira all’integrazione sociale. Deve attivare un insieme coerente di misure sul piano individuale e collettivo, inserite in un progetto riabilitativo individuale e di struttura, che consenta di attivare organicamente le risorse con efficacia ed efficienza.

Le attività di riabilitazione motoria si rivolgono a tutti gli Ospiti e sono progettate in base al grado di disabilità di ogni singolo Utente.

Pertanto, vengono erogate le seguenti prestazioni riabilitative:

### **Rieducazione delle funzioni motorie**

### **Rieducazione delle funzioni cognitive corticali superiori**

### **Rieducazione delle attività della vita quotidiana ed occupazionale**

### **Assistenza protesica**

### **Interventi di educazione, tutoraggio per nursing riabilitativo**

a figure del sistema assistenziale, compresi i caregiver

Il servizio presso la struttura è fondato su una filosofia che si basa su tre elementi fondamentali: la centralità dell’Ospite, il lavoro per progetti e l’équipe multidisciplinare.

La valutazione multidisciplinare e il lavoro per progetti sono sicuramente le metodologie più efficaci per arrivare ad una conoscenza dell’Ospite sufficientemente esaustiva, capace di orientare la progettazione in modo efficiente ed efficace.

L’Ospite disabile va infatti continuamente monitorato, perché proprio per la sua fragilità subisce continue modificazioni che vanno prese tempestivamente in considerazione per ri-orientare il percorso riabilitativo.

L’attività socio-sanitaria si concretizza con l’elaborazione di percorsi mirati, che prevedono la risposta ai bisogni fondamentali della persona.

La formulazione del progetto è definita dall’équipe multidisciplinare che integra le seguenti figure: Responsabile di Struttura, Direttore Sanitario, Medico di Struttura, Coordinatore dei servizi infermieristici e socio-assistenziali, Responsabile Attività Riabilitative, Psicologo, Neuropsichiatra.



---

Nella stesura del progetto si deve sempre tener conto dei seguenti aspetti:

### **Analisi del bisogno socio-sanitario-assistenziale dell'Ospite**

#### **Presa in carico dell'Ospite**

#### **Formulazione di un programma d'intervento**

#### **Verifica dell'intervento e dei risultati conseguiti**

Per raggiungere gli obiettivi riabilitativi migliorando contestualmente la qualità della vita degli Ospiti della struttura, riducendo il danno che comporta la perdita o la mancanza di autonomia, la nostra metodologia d'intervento è tesa ad orientare il lavoro dell'équipe degli operatori del servizio verso il principio della salute, integrata con il concetto di benessere.

La metodologia di "lavoro per progetti" coinvolge l'intera équipe e gli obiettivi sono sottoposti ad una costante verifica e riformulazione.

Lavorare per progetti significa operare prestando la massima attenzione a tutte le fasi del processo:

#### **Fase della valutazione:**

è la fase fondamentale in cui si indaga sulla tipologia del bisogno da soddisfare, sulle sue caratteristiche, sulle sue cause e sui suoi effetti sull'individuo.

#### **Fase della definizione e della condivisione degli obiettivi:**

precisato che la fase di valutazione dell'Ospite è trasversale all'intero processo di progettazione, l'équipe multidisciplinare, eventualmente integrata da specialisti in relazione a particolari patologie, definito il quadro generale della persona, individua e condivide gli obiettivi che si intendono raggiungere.

#### **Fase della progettazione degli interventi e dell'attuazione:**

chiariti quali sono i risultati attesi e le azioni da realizzare inizia la fase della strutturazione degli interventi. Abbiamo evidenziato come la realizzazione del progetto non avviene in un ambito separato dalla realtà quotidiana, anzi, tutti gli interventi previsti nella giornata risultano articolati e pianificati in modo da poter essere coerenti con i singoli progetti individuali, lasciando che entrino trasversalmente nei diversi momenti della giornata.

#### **Fase di verifica:**

periodicamente stabiliamo momenti di verifica all'interno dell'équipe multidisciplinare per monitorare gli indicatori di qualità della vita dell'Ospite, con particolare riferimento al raggiungimento degli obiettivi individuati nel Progetto Individuale. Chiaramente verranno tenute in considerazione anche nuove variabili o situazioni problematiche non precedentemente note e/o recentemente emerse.



---

La verifica in équipe avviene infatti attraverso modalità codificate, focalizzando l'attenzione su alcuni parametri. Oltre all'analisi degli indicatori che definiscono il raggiungimento degli obiettivi, si effettuerà la comparazione dei tempi e delle risorse necessarie all'attuazione con la pianificazione effettuata in fase progettuale; si valuteranno conseguenze e ricadute del raggiungimento (o mancato raggiungimento) degli obiettivi in una lettura multidimensionale; si analizzeranno in maniera globale e specifica i processi che hanno portato al raggiungimento (o mancato raggiungimento) degli obiettivi; si valuteranno le nuove prospettive di intervento che la verifica apre.

Nell'attività di progettazione individuale il personale educativo svolge una programmazione delle attività che deve tener conto, nell'individuare la caratteristica dell'offerta, degli obiettivi generali, degli indicatori di raggiungimento degli stessi, delle metodologie impiegate, della valutazione di eventuali fattori di rischio, delle modalità di verifica e della compatibilità con i Progetti Individualizzati degli Ospiti.

Nello specifico teniamo qui ad indicare quale può essere il nostro contributo in termini di attività educative e riabilitative, che garantiamo agli Ospiti sia all'interno che all'esterno della struttura.

## Giornata tipo

ORA	ATTIVITÀ
7.00   9.30	Risveglio, igiene personale e colazione. Igiene orale
10.00   11.45	Attività educative come da programma settimanale, fisioterapia
11.45   13.30	Pranzo e igiene orale
13.30   15.30	Tempo libero e attività non strutturate, fisioterapia
15.30   16.00	Merenda
16.00   17.45	Attività educative come da programma settimanale
18.00   20.00	Cena e igiene orale
20.00   22.00	Igiene e messa a letto



---

## Figure Professionali

All'interno della RSD di Albino opera un'équipe di professionisti che si dedica con competenza ed entusiasmo all'assistenza degli Ospiti. Il team è composto da:

### **Responsabile di Struttura / membro del Comitato Multidisciplinare di Supporto (CMS)** **Dott.ssa Cinzia Botter**

Dirige e coordina la struttura sotto tutti gli aspetti amministrativi e socio-sanitari. Si occupa delle ammissioni degli Ospiti di concerto con l'équipe multidisciplinare. È il punto di riferimento dell'Ospite e dei suoi familiari, del personale operante in struttura e dei Servizi del Territorio per qualsiasi necessità. Verifica l'applicazione ed il rispetto delle norme in ossequio agli standard di accreditamento nel Sistema Socio/Sanitario Regionale. Si occupa inoltre delle norme di sicurezza generali dell'intera struttura.

### **Direttore Sanitario / Responsabile dell'Emergenza Pandemica (REP)** **Dr. Umberto Bonassi**

Si occupa delle ammissioni degli Ospiti di concerto con l'Equipe multidisciplinare, delle valutazioni periodiche del loro stato di salute e dei protocolli sanitari. Coordina inoltre medici e paramedici e controlla l'appropriatezza delle cure.

### **Medico di Struttura / membro del Comitato Multidisciplinare di Supporto (CMS)** **Dr.ssa Silvia Lazzarini**

Si occupa di programmare i controlli di diagnostica strumentale, gli esami di laboratorio, di predisporre i programmi di profilassi (vaccinazione antinfluenzale, etc.); richiede eventuali consulenze specialistiche mantenendo il contatto diretto con gli specialisti esterni. Collabora con gli infermieri, ai quali fornisce indicazioni utili per il monitoraggio dei parametri clinici e la gestione della terapia farmacologica dei pazienti.

### **Responsabile delle Attività Riabilitative** **Dott. Davide Terranova**

Coordina il team riabilitativo interdisciplinare nella realizzazione del progetto riabilitativo che ha come obiettivo il massimo recupero delle abilità e delle funzioni residue, con un approccio globale al paziente.

### **Fisioterapisti**

Si occupano della fisioterapia finalizzata al recupero del movimento, alla prevenzione dei danni legati all'immobilità, al mantenimento ed alla valorizzazione delle capacità residue. I fisioterapisti collaborano con gli infermieri, gli operatori socio-sanitari e con l'équipe psico-socio-educativa al fine di mantenere la soddisfazione dell'Ospite, promuovendo il suo benessere fisico.

Partecipano alla stesura del P.I. di concerto con le altre figure dell'équipe multidisciplinare, redigendo il Piano Riabilitativo Individuale (P.R.I.).

**Per informazioni contattare il Responsabile di Struttura al numero 035 7756310 o all'indirizzo email [cinziabotter@habilita.it](mailto:cinziabotter@habilita.it)**

### **Psicologo** **Dr.ssa Silvia Campana**

Il suo campo d'intervento prevede la collaborazione nell'analisi delle domande di accoglimento in collaborazione con tutta l'équipe multidisciplinare. Effettuare la valutazione psicologica del paziente (assessment delle funzioni cognitive, emotive e relazionali); la stesura in équipe del progetto di vita dell'Ospite; i colloqui con i degenti e le famiglie.

### **Neuropsichiatra** **Dr. Alberto Scuratti**

Il suo ambito di intervento prevede: l'analisi delle domande di accoglimento in collaborazione con l'équipe multidisciplinare; la valutazione e l'impostazione della terapia psicofarmacologica; la collaborazione con il personale sanitario e con tutte le figure preposte alla stesura del P.I. ed al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

### **Equipe socio-educativa**

È composta da educatori/animatori che prendono in carico l'Ospite dal momento del suo ingresso, cercando di carpirne i bisogni, le abitudini, gli interessi e le potenzialità al fine di redigere il Progetto Individuale e su questo articolare le varie attività nelle quali coinvolgerlo con lo scopo di agevolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati, che siano socio-relazionali, di mantenimento delle autonomie e/o delle abilità cognitive garantendone sempre il benessere psicologico.

### **Coordinatrice dell'equipe socio-educativa / membro del Comitato Multidisciplinare di Supporto (CMS)** **Dr.ssa Miriam Aquilini**

La coordinatrice ha la responsabilità di guidare l'equipe che è composta da educatori/animatori che prendono in carico l'Ospite dal momento del suo ingresso, cercando di carpirne i bisogni, le abitudini, gli interessi e le potenzialità al fine di redigere il Progetto Individuale e su questo articolare le varie attività nelle quali coinvolgerlo con lo scopo di agevolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati, che siano sociorelazionali, di mantenimento delle autonomie e/o delle abilità cognitive garantendone sempre il benessere psicologico.

### **Infermieri e operatori socio-sanitari**

Presenti nelle 24 ore, si occupano degli interventi di tipo assistenziale in collaborazione con il personale medico, il responsabile dei servizi infermieristici e le altre figure professionali. Svolgono un'attività indirizzata a soddisfare i bisogni primari della persona. In particolare, le attività dell'operatore socio sanitario riguardano l'assistenza diretta dal punto di vista domestico alberghiero (assistenza all'assunzione dei pasti) e l'intervento igienico-sanitario (assistenza all'igiene corporea). Le loro funzioni sono di grande importanza, non solo dal punto di vista tecnico, ma anche di relazione, poiché essi sono gli operatori costantemente presenti nei nuclei e diventano il punto di riferimento degli Ospiti.

### **Responsabile dell'Ufficio Amministrativo/Ragioneria** **Rag. Laura Gotti**

Si occupa della gestione amministrativa legata alla fatturazione, alla rendicontazione ed alla gestione delle dichiarazioni fiscali.



## Attività

Seguendo le linee guida sopra elencate, la struttura propone le seguenti attività

ATTIVITÀ	OPERATORI	OBIETTIVO	PERIODO	OSPITI COINVOLTI
<b>Stimolazione sensoriale</b>	Educatori	Favorire il benessere Incentivare l'interazione	Tutto l'anno	A rotazione
<b>Trekking</b>	Educatori Volontari ASA OSS	Scaricare la tensione e favorire il rilassamento	Tutto l'anno	Ospiti deambulanti a rotazione
<b>Laboratorio ludico motorio</b>	Fisioterapisti Educatori	Recupero e mantenimento della motricità Recupero e mantenimento dell'autonomia Favorire il benessere psicofisico e la socializzazione	Tutto l'anno	A rotazione
<b>Visite sul Territorio</b>	Educatori ASA/OSS Volontari Familiari	Favorire la socializzazione e promuovere comportamenti socialmente adeguati Mantenere il contatto con il territorio esterno alla struttura	Tutto l'anno	A rotazione
<b>"Mercato agricolo e non solo"</b>	Educatori Volontari	Favorire la socializzazione e promuovere comportamenti socialmente adeguati.	2° sab. mese	A rotazione
<b>Attività occupazionali</b>	Educatori ASA/OSS	Recupero e mantenimento delle autonomie	Tutto l'anno	Ospiti di diversi nuclei
<b>Giardinaggio / orto</b>	Educatori ASA/OSS	Recupero e mantenimento delle autonomie Stimolare la motricità fine e globale Stimolare le abilità attentive	Da aprile a novembre	Ospiti con sufficienti abilità manuali
<b>Laboratorio musicale</b>	Educatori	Favorire il benessere e rilassamento Stimolare l'attenzione Promuovere la socializzazione	Tutto l'anno	Tutti - A rotazione
<b>Laboratorio espressivo</b>	Educatori	Favorire l'espressione di sé Stimolare creatività e fantasia Stimolare l'attenzione	Tutto l'anno	A rotazione
<b>Cineforum</b>	Educatori	Stimolare attenzione e pensiero critico Facilitare il confronto	Tutto l'anno	Ospiti del nucleo Leonardo
<b>Stimolazione cognitiva</b>	Psicologa Educatori	Stimolare e mantenere le capacità cognitive	Tutto l'anno	Ospiti con sufficienti strumenti cognitivi
<b>Lettura animata</b>	Educatori	Stimolare/mantenere capacità attentive e di comprensione del testo	Tutto l'anno	Ospiti di diversi nuclei
<b>Laboratorio nutrizionale</b>	Educatori	Rispettare gli step di preparazione Tollerare l'attesa Promuovere un senso di auto-efficacia	Tutto l'anno	Ospiti di diversi nuclei
<b>Passeggiata cinofila</b>	Educatori Volontari	Riduzione dell'ansia e incremento del benessere psicologico	Da aprile a ottobre	Tutti a rotazione
<b>Laboratorio artistico</b>	Educatori	Incrementare le capacità espressive, emotive e creative Stimolazione della motricità fine	Tutto l'anno	Tutti gli ospiti





<b>Circle Time</b>	Educatori	Favorire il confronto tra Ospiti e la rielaborazione in gruppo di tematiche chiave	Tutto l'anno	Ospiti del nucleo Leonardo
<b>Laboratorio musicale</b>	Educatori	Incentivare la socializzazione Stimolare la creatività e la manipolazione Favorire il benessere psicologico	Tutto l'anno	Tutti gli ospiti
<b>Laboratorio riciclo creativo</b>	Educatori Volontari	Stimolare la creatività e la manipolazione Favorire l'espressione di sé Migliorare la coordinazione oculo-manuale	Tutto l'anno	Tutti gli ospiti
<b>Redazione giornale "Tambor"</b>	Educatori Volontari	Favorire l'espressione dei propri vissuti e la rielaborazione in gruppo di tematiche chiave	Tutto l'anno	Ospiti del nucleo Leonardo
<b>Colloqui psicologici individuali</b>	Psicologa	Accogliere gli stati d'animo e rielaborare i vissuti personali	Tutto l'anno	Ospiti con sufficienti strumenti cognitivi
<b>Osservazione psicologica</b>	Psicologa	Offrire un contesto di attenzione/osservazione del canale non verbale per accogliere vissuti e stati d'animo così espressi	Tutto l'anno	Tutti gli ospiti



---

Di seguito la descrizione di alcune attività peculiari.

### **Passeggiata cinofila**

L'uscita è pensata per incrementare le capacità espressive, emotive e creative;  
stimolare la motricità fine;  
favorire il confronto tra Ospiti e la rielaborazione in gruppo di tematiche chiave..

### **Cineforum**

È un momento di condivisione e socializzazione che viene realizzato tramite la visione, e la successiva discussione, di un film che affronta una tematica scelta dall'educatore e dagli Ospiti. Con questa attività è possibile incentivare il pensiero critico e migliorare la concentrazione e l'attenzione.

Stimolazione sensoriale

L'attività è volta alla stimolazione dei 5 sensi, attraverso l'utilizzo di diversi strumenti (musica, oli profumati, massaggi...), e alla creazione di un momento che possa favorire il benessere psico-fisico dell'Ospite.

### **Educatori Volontari**

Favorire l'espressione dei propri vissuti e la rielaborazione in gruppo di tematiche chiave

Attività fisica ed emotiva finalizzata alla stimolazione muscolare, al rilassamento e alla relazione con gli animali che offre la possibilità di vivere esperienze gratificanti e stimolanti in ambienti aggregativi e all'aperto.

### **Laboratorio nutrizionale**

L'attività è pensata per stimolare la creatività e la manipolazione tramite la creazione di piccole pietanze che possono poi essere consumate.

### **Giardinaggio /Orto**

L'attività socio-pedagogica-motoria, svolta negli spazi verdi antistanti la struttura, è supervisionata dagli educatori della struttura. L'attività ha la finalità di stimolare la motricità fine e globale, le competenze attentive, il lavoro di gruppo, la motivazione e la responsabilizzazione della cura, tramite la creazione di un orto.

### **Redazione giornale "Tambor"**

Durante questa attività, che gli Ospiti condividono con un'altra realtà del territorio che ha a che fare con la disabilità, si dedicano un tempo e uno spazio per riflettere su alcune tematiche importanti. Viene così favorita l'espressione delle proprie idee.

### **"Mercato agricolo e non solo"**

Si svolge presso la Piazza del Comune di Albino, ogni secondo sabato del mese.

Al mercato gli Ospiti partecipano attivamente con un banchetto dove propongono lavoretti che hanno preparato in occasione dei laboratori artistici.

Attraverso questo progetto si lavora per l'integrazione con il territorio di appartenenza; vengono promosse la socializzazione e l'apertura relazionale verso l'Altro.

### **Stimolazione cognitiva**

Attraverso l'uso di giochi cognitivi si stimolano e si potenziano le principali abilità intellettive come la memoria, il linguaggio, l'attenzione e l'orientamento

## **Rapporti con le famiglie degli Ospiti**

L'approccio gestionale di Habilita pone particolare attenzione al rapporto esistente tra gli Ospiti e le loro famiglie. Per tale motivo si propongono sino dall'ammissione alcune modalità di incontro che possono contribuire a facilitare e a mantenere vivo tale rapporto. Ove sussistono le condizioni, è possibile programmare, nell'arco dell'anno, dei brevi rientri - della durata di una o più giornate consecutive - in famiglia.

I familiari, o chi per essi, hanno come referenti all'interno della RSD:

### **Il Responsabile di Struttura**

### **Lo Psicologo**

### **Il Coordinatore dei servizi infermieristici e socio/sanitari**

### **Il Medico di Struttura**

disponibili anche ad incontri multidisciplinari.

La famiglia è informata e coinvolta nel progetto educativo e riabilitativo formulato per ogni Ospite ed è invitata a partecipare e collaborare alle varie iniziative promosse.



---

## Orario di Visita

Gli orari consigliati per le visite/uscite con i familiari sono:  
tutti i giorni dalle ore 10 alle ore 12 e dalle ore 14 alle ore 18.

Le famiglie possono partecipare attivamente nei seguenti momenti:

### **Assemblea Generale**

È convocata due volte l'anno e vi partecipano le famiglie e l'équipe della RSD con la finalità di:

Presentare e condividere con i familiari il progetto annuale del servizio che contiene le linee programmatiche generali; Permettere l'espressione e la comunicazione da parte dei familiari delle opinioni, delle valutazioni e delle problematiche ritenute importanti; Presentare le iniziative d'interesse generale come gite, feste, incontri, nuove attività ecc; Raccogliere suggerimenti e attivare collaborazioni con i familiari; Permettere e regolare la presenza dei familiari durante il pranzo/cena; Favorire la conoscenza reciproca tra il personale, le famiglie e gli Ospiti.

### **Incontri Individuali**

L'équipe della RSD è a disposizione delle Famiglie per calendarizzare degli incontri individuali per affrontare le diverse tematiche che riguardano il singolo Ospite. All'occorrenza, si riserva di convocare le Famiglie/i Rappresentanti Legali degli Ospiti per presentare e condividere con la famiglia il percorso educativo e riabilitativo individuale, informando sia sulle condizioni di salute che sull'evoluzione del progetto stesso.



---

## Rapporti con il territorio e le Istituzioni

L'integrazione con il territorio, le sue realtà istituzionali e la condivisione dei progetti e delle attività della RSD è da ritenersi un momento indispensabile per il miglioramento del servizio offerto alla comunità.

È pertanto necessario promuovere dei momenti di incontro tra il management di Habilita e le Istituzioni stesse al fine di condividere il progetto di struttura e lo sviluppo di nuove attività che possano rispondere ai bisogni sociali e sanitari del territorio stesso.

Habilita persegue la finalità di migliorare la qualità della vita del disabile accolto in struttura, riconoscendo di fondamentale importanza la creazione di una rete di servizi dove l'Ospite possa trovare spazi personali che gli consentano di mantenere rapporti con il proprio contesto socio - ambientale.

Le attività proposte all'esterno della struttura contribuiscono a stimolare e potenziare, nell'Ospite, abilità socio relazionali favorendo così l'adozione di comportamenti adeguati al contesto, alle situazioni e alle regole sociali. Al contempo, il disabile, all'interno della RSD, sviluppa solidi legami con gli operatori e con i compagni e sperimenta situazioni attraverso le quali egli acquisisce gli strumenti necessari e la consapevolezza per affrontare il mondo esterno.

Al fine di raggiungere tali obiettivi gli operatori devono necessariamente conoscere potenzialità, limiti ed interessi degli Ospiti e preparare ciascuno affinché sia in grado di misurarsi con il territorio: per questa ragione la maggior parte di ciò che si sperimenta all'interno della struttura è propedeutico all'inserimento nel contesto socio- ambientale.

Il personale, nell'elaborazione dei vari progetti, deve tenere presente il tessuto sociale nel quale la RSD si colloca e i possibili agganci con altre agenzie che già operano sul territorio al fine di entrare a far parte a pieno titolo, in modo propositivo, della rete culturale territoriale condividendone gli obiettivi, le strategie, la progettualità ed i sistemi di verifica dei risultati attesi.

Habilita in questi anni ha costruito un'importante quanto solida rete di rapporti con molteplici realtà del territorio, con le quali e grazie alle quali ha saputo pensare e concretizzare moltissime attività. Siamo fermamente intenzionati a proseguire in questo incessante lavoro di rete e collaborazione con le diverse agenzie territoriali anche a vantaggio del Centro, sia per quanto riguarda i rapporti in essere, sia avviandone di nuovi.



---

Tener conto del territorio in un contesto di interventi correlati e condivisi è tener conto che i livelli di integrazione non sono mai acquisiti ma, anzi, questi si ripropongono sulla base delle continue evoluzioni progettuali e del contesto socio-ambientale stesso.

A tal fine è indispensabile mantenere sinergie con le agenzie territoriali che si occupano istituzionalmente dell'handicap (C.S.E., STH, ASL, Servizi Sociali ecc...), così come con quelle che non si occupano istituzionalmente o prevalentemente dell'handicap (Gruppi Volontariato, Parrocchie, ecc.).

### **Mediazione Culturale**

Per prevenire idiosincrasie umane e professionali dovute a differenze culturali, Habilita propone di identificare delle figure preposte a facilitare la relazione e l'integrazione nella RSD di Ospiti extracomunitari, nonché a migliorare lo spirito e la cooperazione dei vari professionisti.

### **Strategie Operative**

Raccogliere e tradurre le esigenze degli Ospiti extracomunitari;  
Mediare e fornire strumenti operativi per realizzare i suddetti bisogni;  
Intervenire per costruire un linguaggio operativo condiviso dagli operatori.

### **Obiettivi**

Favorire l'integrazione degli Ospiti extracomunitari;  
Abbattere i pregiudizi razziali;  
Promuovere la condivisione, la cooperazione, la collaborazione multiprofessionale.



---

## Rapporti con i volontari

Per la legge italiana il volontariato organizzato nelle associazioni ha le caratteristiche previste dalla L. 266/1991 che sono:

- gratuità assoluta delle prestazioni fornite dai volontari in modo personale e spontaneo
- divieto assoluto di retribuzione degli operatori soci delle associazioni

La RSD di Albino ha potuto contare negli anni sull'aiuto di un nutrito gruppo di volontari, i quali hanno sempre collaborato con gli operatori.

Nel corso degli anni sono stati organizzati momenti di formazione/informazione e di tutoraggio gratuiti, affinché i volontari potessero apprendere le nozioni di base per accudire al meglio i disabili e, al contempo, lavorare in sicurezza per sé e per gli altri; rappresentando così un valore aggiunto a tutti gli effetti. I volontari devono rispettare le regole di struttura e attenersi alle indicazioni fornite dagli operatori; collaborare con gli stessi affinché vengano soddisfatti i bisogni di base, ma anche quelli secondari, sociali e psicologici, contribuendo ad innalzare il grado di benessere percepito dagli Utenti.

Ogni volontario beneficia della supervisione degli operatori e dello psicologa coi quali può sempre confrontarsi in caso di dubbi, perplessità o richieste in merito a qualche assistito ed è parte attiva nel raggiungimento degli obiettivi del P.I. dell'Ospite.

### Formazione

Il Gruppo Habilita ha sempre dato particolare rilievo alla formazione e all'aggiornamento del proprio personale con l'obiettivo di aumentare le competenze e migliorare la qualità dei servizi erogati.

Habilita si impegna pertanto a favorire l'educazione continua del proprio personale, raccogliendo i fabbisogni formativi di ogni singolo profilo professionale ed organizzando, di conseguenza, corsi di formazione aziendali secondo un piano formativo annuale.

### Soddisfazione dell'Ospite

Per verificare la soddisfazione dell'Utente l'organizzazione ha adottato una procedura per valutare il gradimento delle prestazioni erogate. Il questionario viene somministrato con cadenza annuale, o inviandolo a mezzo email o facendolo consegnare direttamente dal personale all'Ospite e/o alla sua Famiglia/Rappresentante Legale. I risultati vengono discussi in riunione interdisciplinare con tutti gli attori coinvolti (e loro referenti), vengono condivisi con famiglie/Rappresentanti Legali e messi a disposizione presso l'URP.

È inoltre a disposizione degli Ospiti, dei loro familiari/Legali Rappresentanti una scheda per la rilevazione di apprezzamenti/reclami, che può essere richiesta in ogni momento presso la segreteria della struttura e, una volta compilata, riposta nell'apposita cassetta all'ingresso della RSD.

Le rilevazioni vengono prese in carico, entro un termine massimo di giorni trenta, dal Responsabile di Struttura che, dopo aver provveduto a verificare i fatti riportati, le presenta in sede di riunione dell'équipe multidisciplinare affinché possano essere posti in essere i correttivi del caso se trattasi di reclami, e/o di sviluppo/valutazione di fattibilità allorquando trattasi di suggerimenti.



---

## Soddisfazione degli operatori

Al fine della rilevazione del grado di soddisfazione del personale (per personale si intende tutto il personale a prescindere dalla forma contrattuale), anche in tema di benessere lavorativo, Habilita garantisce l'analisi dei dati rilevati delle valutazioni del grado di soddisfazione per il miglioramento della qualità dei servizi e la presa in considerazione delle criticità emerse.

All'uopo verranno pianificati incontri ad hoc per la diffusione dei risultati emersi e la valutazione di fattibilità di eventuali correttivi proposti.

## Dichiarazioni per detrazioni fiscali delle rette

Annualmente, contestualmente alla chiusura del bilancio consuntivo, il servizio ragioneria predispone la documentazione relativa alle detrazioni fiscali per le rette versate, in ossequio alla DGR 26316 del 21/3/97.

## Modalità di accesso alla documentazione amministrativa e sociosanitaria e rilascio della stessa

Il diritto di accesso ha per oggetto i documenti concernenti l'attività di Habilita, da questa formati o detenuti stabilmente. Il diritto può essere esercitato da chiunque abbia un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale chiede di accedere, ed è consentito in conformità a quanto previsto dalla legge e dal Codice in materia di protezione dei dati.

La richiesta di accesso è rivolta alla Responsabile di Struttura compilando la modulistica disponibile presso gli uffici della RSD.

Entro giorni trenta a far data dalla domanda, e secondo le modalità indicate, sarà possibile ritirare quanto richiesto.



# Osservazioni e/o suggerimenti sul servizio

---

Data \_\_\_\_\_

Il sottoscritto \_\_\_\_\_

in qualità di familiare (indicare il grado di parentela \_\_\_\_\_ )/

Rappresentante Legale della Sig.ra o del Sig.re \_\_\_\_\_

Ospite presso la RSD di Albino, al fine di contribuire al miglioramento del servizio dichiara di:

## **essere particolarmente soddisfatto del seguente servizio:**

---

---

---

per i seguenti motivi:

---

---

---

---

---

## **non essere o di essere parzialmente soddisfatto del seguente servizio:**

---

---

---

per i seguenti motivi:

---

---

---

---

---





---

## Proposte:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Contatti per la risposta:

Tel \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Mail \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

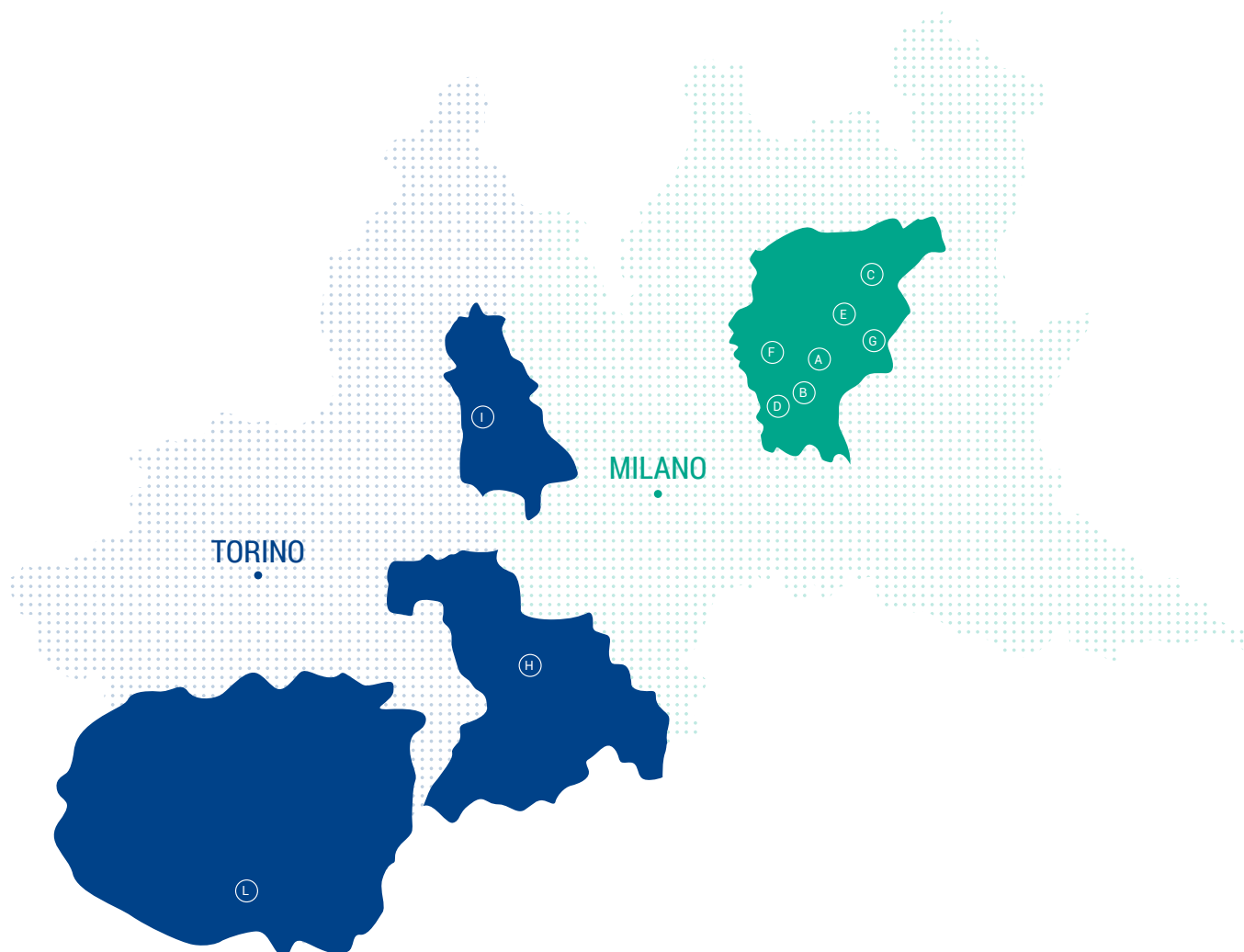
Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Riporre questo modulo nell'apposita cassetta posta all'ingresso della RSD



Il gruppo Habilita è presente sul territorio della provincia di Bergamo e nel territorio della provincia di Novara e Alessandria con le seguenti strutture



## LOMBARDIA

A

BERGAMO

**POLIAMBULATORIO  
SAN MARCO**

Piazza della Repubblica, 10  
24122 Bergamo  
T +39 035 4815511  
infosanmarco@habilita.it

B

ZINGONIA

**ISTITUTO  
DI NEURORIABILITAZIONE  
AD ALTA COMPLESSITÀ**

Via Bologna, 1  
24040 Zingonia di Ciserano (BG)  
T +39 035 4815511  
habilita@habilita.it

C

CLUSONE

**POLIAMBULATORIO**

Via N. Zucchelli, 2  
24023 Clusone (BG)  
+39 035 4815511  
infoclusone@habilita.it

D

OSIO SOTTO

**POLIAMBULATORIO**

Via Donizetti, 6  
24046 Osio Sotto (BG)  
+39 035 4815511  
habilita@habilita.it

## PIEMONTE

H

ACQUI TERME

**PRESIDIO VILLA IGEA**

Strada Moirano, 2  
15011 Acqui Terme (AL)  
+39 0144 310801  
info@villaignea.com

I

FARA NOVARESE

**PRESIDIO I CEDRI**

Largo Don Guanella, 1  
28073 Fara Novarese (NO)  
T +39 0321 818111  
info@icedri.it

E

ALBINO

**RSD  
POLIAMBULATORIO**

Via Selvino, 8  
24021 Albino (BG)  
+39 035 4815511  
infoalbino@habilita.it

F

BONATE SOTTO

**LABORATORIO  
ANALISI MEDICHE**

Via V. Veneto, 2  
24040 Bonate Sotto (BG)  
+39 035 993050  
infofab@habilita.it

G

SARNICO

**OSPEDALE FACCANONI**

Via P.A. Faccanoni, 6  
24067 Sarnico (BG)  
+39 035 4815511  
info@habilitasarnico.it

L

ROBILANTE

**ISTITUTO CLIMATICO**

Via Vallone Fantino, 2  
12017 Robilante (CN)  
climaticorobilante@pec.it



---

## Come raggiungere Habilita RSD Albino

Habilita RSD-Poliambulatorio Albino è raggiungibile:

**In autobus:** da Bergamo partenze ogni ora dalla Stazione Autolinee tramite la compagnia di linea SAB oppure tramite TEB (Tramvie Elettriche Bergamasche)

**In auto:** Autostrada A4, uscita Bergamo, proseguire per la Circonvallazione sino al Rondò delle Valli e proseguire per la Valle Seriana. Seguire la segnaletica stradale sino ad Albino – Funivia per Selvino.

### **Habilita S.p.A. - RSD Albino**

Via Selvino 8, 24021 Albino (BG) T 035 7756311

E-mail [infoalbino@habilita.it](mailto:infoalbino@habilita.it) - [www.habilita.it](http://www.habilita.it)

Responsabile di Struttura: Dott.ssa Cinzia Botter

Direttore Sanitario: Dr. Umberto Bonassi

