



RESIDENZA  
SANITARIO ASSISTENZIALE  
PER DISABILI  
**TONINI - BONINSEGNA**  
BRESCIA

# CARTA DEI SERVIZI

OTTOBRE 2024

**La Cooperativa "G. Tonini – G. Boninsegna"**, fondata nel 1976, è una Cooperativa Sociale ONLUS e ha i requisiti specifici dello scopo mutualistico e dell'assenza di finalità speculative. In base allo Statuto, la **Cooperativa "G. Tonini – G. Boninsegna"** persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini; i suoi principi fondamentali sono quelli della mutualità, della solidarietà, della democraticità e dell'impegno sociale, e intende realizzarli concretamente tramite risposte ai bisogni di persone con disabilità intellettive/multiple e con gravi limitazioni dell'autonomia, attraverso prestazioni di tipo socio-assistenziale, sanitario ed educativo erogate nella **Residenza Sanitario Assistenziale per Disabili (RSD)**.

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare le modalità di funzionamento della RSD e gli impegni assunti verso i Clienti, affinché essi, possedendo adeguate informazioni, possano monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati, segnalando gli eventuali disservizi riscontrati.

Brescia, 7 ottobre 2024

# INDICE

<b>LA RESIDENZA SANITARIO-ASSISTENZIALE PER DISABILI.....</b>	<b>4</b>
Cenni storici e Ubicazione .....	4
La Nuova Struttura .....	4
I Destinatari .....	4
I Costi.....	5
<b>I PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....</b>	<b>6</b>
Diritto alla tutela della salute.....	6
Diritto al decoro della persona .....	6
Diritto ad un'adeguata alimentazione.....	6
Diritto alla tutela (protezione, sicurezza in caso di emergenza...)	7
Diritto all'appropriatezza degli interventi .....	7
Diritto ad una vita di relazione .....	7
Diritto ad esprimere le proprie potenzialità (attitudini, originalità, creatività) .....	7
Diritto al corretto contatto con la realtà di provenienza .....	7
Diritto all'efficacia e all'efficienza del servizio.....	7
<b>L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI.....</b>	<b>8</b>
Le Unità Operative .....	8
La Tipologia Dei Servizi.....	8
La presenza di personale 24 ore su 24.....	10
Le attività psico-educative, animative e ludiche proposte agli ospiti.....	10
La giornata-tipo degli Ospiti.....	11
<b>LE MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI.....</b>	<b>12</b>
Modalità di inserimento in Lista di Attesa.....	12
Modalità di gestione della Lista di Attesa .....	12
L'inserimento e la presa in carico .....	13
Definizione del Progetto Individualizzato .....	13
Modalità di valutazione del percorso.....	14
Modalità di dimissione .....	14
La Documentazione dell'Ospite .....	14
Modalità di accesso e rilascio della documentazione sociosanitaria .....	15
Modalità di ascolto / colloqui.....	15
Visite ed incontri con familiari ed amici .....	15
<b>IMPEGNI VERSO GLI OSPITI.....</b>	<b>16</b>
Sistema di Controllo Interno e Gestione del Rischio .....	16
Vigilanza sui processi sensibili (MOGC, OdV e Internal audit).....	16
Sistema di gestione qualità ISO 9001:2015 .....	16
Whistleblowing .....	17
Gestione delle segnalazioni e dei reclami.....	17
Soddisfazione delle parti interessate (stakeholder).....	18
Miglioramento delle prestazioni .....	19
<b>INFORMAZIONI GENERALI .....</b>	<b>20</b>
<b>ACCESSIBILITÀ ALLA STRUTTURA .....</b>	<b>20</b>

## LA RESIDENZA SANITARIO-ASSISTENZIALE PER DISABILI

### Cenni storici e Ubicazione

La Residenza Sanitario-assistenziale per Disabili (RSD) gestita dalla Cooperativa Sociale Onlus "G. Tonini – G. Boninsegna" nasce nel 1982 per volontà del cav. Giovanni Boninsegna, allora presidente dell'A.N.F.F.A.S. bresciana e personaggio di spicco nella politica cittadina, con l'intento dichiarato di *"colmare, almeno in parte, la grave carenza di strutture specifiche per pluriminorati impossibilitati a restare, temporaneamente o permanentemente, in famiglia"*. A quell'epoca questo tipo di struttura era totalmente assente nella provincia di Brescia. Per ospitare quello che allora era il "Centro Residenziale per Disabili" fu scelta, grazie anche all'interessamento della Provincia, il fabbricato che ospitava la ex sede dell'Opera Pia Villa Paradiso, una costruzione realizzata negli anni '50, da tempo inutilizzata e in stato di notevole abbandono, per cui fu necessario procedere ad una approfondita ed onerosa ristrutturazione, resa possibile grazie alla generosità delle istituzioni e dei cittadini bresciani. Tale edificio, oggi di proprietà della Cooperativa, è situato sul crinale del "Ronco" che dalle pendici del Monte Maddalena si allunga verso Nord-Ovest, e sorge in una splendida posizione panoramica da cui si può ammirare l'intera città, che dista solo una decina di minuti di auto dal centro storico e risulta facilmente raggiungibile anche utilizzando i mezzi pubblici. Il Centro Residenziale fu originariamente intitolato solo al dottor Gerolamo Tonini, soprannominato "il medico dei poveri" per il suo impegno a favore delle persone più svantaggiate che abitavano nei quartieri poveri della città nel dopoguerra; successivamente si volle aggiungere il nome del suo fondatore e primo presidente cav. Giovanni Boninsegna. Attualmente la sede storica è oggetto di un importante intervento di ristrutturazione che prevede il miglioramento della resistenza sismica e l'efficientamento energetico dell'intera struttura, oltre che alla rimodulazione degli spazi interni per renderli più idonei alle esigenze di Ospiti e Operatori. Durante i lavori di ristrutturazione l'attività della Cooperativa si è trasferita in un edificio di nuova costruzione appositamente affittato e adattato alle specificità della RSD

### La Nuova Struttura

La nuova struttura si articola su quattro livelli raggiungibili attraverso due comodi ascensori e dispone di una superficie coperta di circa 8.000 mq. Al Primo, Secondo e Terzo piano sono allocati i nuclei abitativi, ognuno impostato secondo un unico schema che prevede spazi comuni quali soggiorno e sale da pranzo, oltre a spazi privati con camere a uno, due o tre letti e servizi igienici. Tutti i nuclei, benché arredati in modo funzionale alle esigenze degli Ospiti, sono strutturati e gestiti in modo da riprodurre il più fedelmente possibile un ambiente di tipo familiare.

Tali nuclei:

- sono dotati di ampi spazi, sia individuali che comuni, conformi agli standard normativi vigenti
- sono climatizzati;
- sono dotati degli ausili necessari a garantire la sicurezza di Ospiti e Personale;
- sono privi di barriere architettoniche e accessibili mediante ascensore e montalettighe;
- sono dotati di dispositivi di chiamata di allarme in ogni locale;
- sono dotati di un impianto di videosorveglianza;

Altri spazi, di uso specifico, sono gli ambulatori medico/infermieristici e la farmacia interna, la palestra di Fisiokinesiterapia (FKT), le aule didattiche, gli spazi attrezzati per la Stimolazione Basale e i laboratori utilizzati da educatori e animatori, l'area per visitatori e la sala Culto, utilizzabile anche come sala multimediale per le proiezioni.

Sono previsti anche ampi spazi per le attività amministrative e per quelle di supporto, quali cucina, lavanderia e guardaroba.

L'edificio è circondato da una vasta area verde in cui sono collocate le aree di parcheggio per personale e visitatori e alcune zone relax o per attività all'aperto.

### I Destinatari

La RSD accoglie tipicamente persone adulte (di età compresa fra 18 e 65 anni) con disabilità intellettiva a diversa patogenesi e dunque associata a polimorfi quadri patologici che hanno determinato una significativa alterazione del neurosviluppo. Spesso, questa condizione si presenta in co-morbilità con disturbi dello spettro autistico e con patologie organiche, frequentemente ad andamento cronico, nonché con fenomeni patologici riconducibili all'invecchiamento della persona (sia fisiologico che precoce). Tali caratteristiche determinano la presenza congiunta, sebbene a livelli differenziati, di difficoltà di tipo motorio, sensoriale, affettivo, relazionale oltre che

cognitivo, rendendo necessaria una elevata assistenza, a cui la famiglia non è in grado di provvedere.

Stabilito dalle norme regionali che la RSD è la tipologia di servizio residenziale specifica per l'area della disabilità grave, la RSD "G. Tonini - G. Boninsegna" si rivolge in modo particolare a soggetti caratterizzati da disabilità intellettiva "moderata", "grave" e "profonda".

Oltre a persone con disabilità intellettiva tipica (con esordio in età precoce o comunque prima dei 18 anni), eccezionalmente, e su specifica richiesta dei referenti territoriali, la RSD può accogliere soggetti con deficit intellettivo insorto a seguito di eventi patologici o traumatici occorsi in età adulta, ma con caratteristiche giudicate compatibili con l'utenza tipica destinataria del servizio.

### **I Costi**

Le rette giornaliere a carico degli ospiti, comprensive anche dei servizi supplementari accessori, sono determinate annualmente in accordo con l'ATS di Brescia, tenendo in considerazione la quota integrativa erogata dal Fondo Sanitario Regionale.

L'importo delle rette e degli eventuali costi aggiuntivi per l'anno in corso, con la descrizione dei servizi resi, è disponibile nell'allegato A e consultabile nella sezione "Servizi erogati" dell'area "Trasparenza" del sito web della Cooperativa. Non è previsto alcun deposito cauzionale.

Entro i termini di legge viene rilasciata la dichiarazione prevista dalla DGR 21 marzo 1997, attestante la quota di Costi Sanitari inclusi nella retta RSD sostenuta per l'ospite.

## I PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

La Cooperativa Tonini-Boninsegna ha adottato un Codice Etico, parte integrante del Modello di organizzazione e controllo adottato dalla Cooperativa ai sensi del Decreto Legislativo 231/01. Il Codice Etico stabilisce i principi, i comportamenti, gli impegni e le responsabilità che ogni soggetto, coinvolto direttamente o indirettamente nell'attività della RSD, deve rispettare, e che stanno alla base del suo buon funzionamento.

Prendendo spunto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", ciò si traduce operativamente nell'assicurare che i servizi della Cooperativa siano erogati con eguaglianza, imparzialità e continuità, applicando ad ogni attività il concetto di Centralità del Cliente, e offrendo la massima disponibilità alla personalizzazione del servizio (intesa come individuazione e soddisfacimento delle particolari esigenze individuali) e alla partecipazione (ossia ascolto, confronto e collaborazione) di tutte le parti interessate alla migliore realizzazione possibile del Progetto Individuale che accompagna ogni ospite.

Tutto ciò ha come fondamento valoriale il riconoscimento di ogni persona come portatore dei diritti fondamentali riconosciuti dalla Costituzione della Repubblica Italiana e che si traduce, nel caso particolare degli ospiti della RSD, nella piena applicazione della Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti della Persona con Disabilità (13/12/2006), ratificata dal parlamento italiano con la Legge 3 marzo 2008, n. 18.

**Tutto il personale della RSD è costantemente impegnato nel garantire il pieno e dignitoso rispetto dei diritti dell'ospite, con particolare attenzione a quelli di seguito elencati:**

### **Diritto alla tutela della salute**

Tale diritto è garantito ad ogni ospite attraverso una costante attività di prevenzione, protezione, monitoraggio, diagnosi, cura, trattamento sanitario e somministrazione di terapia svolte dal personale del Servizio Sanitario Assistenziale presente nell'arco delle 24 ore; sono inoltre presenti accorgimenti specifici nella preparazione e somministrazione della terapia, volti a massimizzare l'efficacia di tale delicata attività. La RSD provvede inoltre, avvalendosi di idonee strutture convenzionate, all'effettuazione di esami ematochimici e/o indagini specialistiche secondo un piano di monitoraggio correlato alle necessità evidenziate dagli ospiti.

### **Diritto al decoro della persona**

Tale diritto è garantito offrendo ad ogni ospite la cura costante:

- dell'igiene (e dell'aspetto), che viene effettuata con modi e tempi rispettosi dell'ospite e adeguati al mantenimento del suo costante stato di benessere; tale attività viene svolta, utilizzando dispositivi e strumenti idonei a garantire la sicurezza di Ospiti e Operatori, seguendo una programmazione settimanale e comunque ogniqualvolta si renda necessaria per il mantenimento della dignità della persona;
- dell'abbigliamento, attraverso l'utilizzo di capi di abbigliamento personali puliti, stirati, adeguati alla stagione e comunque in grado di offrire sempre una decorosa presentazione dell'ospite, anche in considerazione della sua patologia e delle sue condizioni personali (età, gusti, limitazioni...);
- degli ambienti di vita, attraverso l'adeguata e costante sanificazione, effettuata con utilizzo di idonei strumenti, degli ambienti, degli arredi, degli accessori e di tutte le attrezzature utilizzate nell'erogazione del servizio, nonché nella gestione della pulizia e dell'ordine degli spazi e degli oggetti personali dell'ospite (armadio, comodino, letto, scrivania, armadietti vari...).

### **Diritto ad un'adeguata alimentazione**

Tale diritto è garantito dalla collaborazione tra il Servizio Sanitario Assistenziale e il Servizio di Ristorazione che, attraverso lo scambio di opportune comunicazioni, assicurano all'ospite la fruizione di pasti adeguati alla propria situazione personale, sia per quanto attiene alla definizione quali-quantitativa degli alimenti che alle modalità di somministrazione degli stessi (orario, temperatura, assistenza, pezzatura), con particolare attenzione alle esigenze degli ospiti disfagici ed a coloro che necessitano di essere nutriti mediante apparecchiature enterali/parenterali.

### **Diritto alla tutela (protezione, sicurezza in caso di emergenza...)**

Tale diritto è garantito attraverso la sorveglianza costante dell'ospite, calibrata in base alle capacità personali, affinché non incorra in situazioni di pericolo; particolare attenzione è destinata alla gestione di comportamenti problematici, al mantenimento di corrette posture e all'efficienza degli ausili utilizzati. Il personale è adeguatamente e costantemente formato per intervenire in caso di emergenza, sia che questa sia di nature individuale – attraverso interventi di primo soccorso – che di tipo collettivo – evacuazione per calamità.

### **Diritto all'appropriatezza degli interventi**

Tale diritto è assicurato attraverso l'operato dell'Equipe della RSD che si occupa di monitorare costantemente i bisogni dell'ospite, intervenendo tempestivamente per l'adozione, la documentazione, l'attuazione e la verifica di opportune strategie di intervento personalizzate.

### **Diritto ad una vita di relazione**

Tale diritto è garantito attraverso l'organizzazione di momenti animativi e socializzanti durante i quali l'ospite può entrare in contatto con realtà e persone diverse da quelle solitamente frequentate. Tali momenti si svolgono sia all'interno che soprattutto all'esterno della RSD, generalmente attraverso la partecipazione ad eventi, feste, gite...

### **Diritto ad esprimere le proprie potenzialità (attitudini, originalità, creatività)**

Tale diritto è garantito attraverso l'attivazione di numerose attività psico-educative, animative e ludiche attraverso le quali l'ospite può, con opportune sollecitazioni, manifestare e coltivare le proprie attitudini esprimendo la propria creatività e la propria originalità; la definizione delle attività proposte agli ospiti avviene annualmente a cura dello Staff Tecnico.

### **Diritto al corretto contatto con la realtà di provenienza**

Tale diritto è assicurato attraverso il mantenimento di un costante dialogo tra l'Equipe della RSD e la realtà di provenienza dell'ospite, mirato a fornire corrette informazioni sulle condizioni psico-fisiche dello stesso e a prevenire l'eventuale interruzione della normale continuità affettiva. A tal fine la RSD, oltre a mettere a disposizione idonei spazi di incontro appositamente attrezzati e invitare i familiari agli eventi animativi che organizza, agevola le famiglie sostenendole con modalità di rientro programmate e periodiche.

### **Diritto all'efficacia e all'efficienza del servizio**

Tale diritto è assicurato mediante un continuo e approfondito sistema di incontri periodici, articolati su più livelli e relativi a differenti ambiti, che mirano a verificare le modalità di erogazione del servizio, sia per quanto attiene al perseguimento/raggiungimento degli interventi definiti per l'ospite (efficacia), sia per la valutazione delle risorse impiegate per l'effettuazione di detti interventi (efficienza). In base alle evidenze di tali verifiche vengono adottate idonee azioni correttive volte al miglioramento complessivo delle prestazioni del sistema.

## L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

La Residenza Sanitario-assistenziale per Disabili Tonini-Boninsegna è strutturata secondo gli standard programmatici della DGR n° 12620/2003 – All. C, della DGR n° 5000/2007, dalla Nota pr. 13074/2007 e dalla DGR 850/2023. Dispone di 74 posti letto, tutti accreditati e contrattualizzati con il servizio sociosanitario regionale, suddivisi in cinque nuclei abitativi ("Residenze")

Gli Ospiti, provenienti principalmente dal territorio dell'ATS di Brescia e da altre province della Lombardia, sono collocati all'interno dei Nuclei abitativi tenendo in considerazione le singole caratteristiche personali affinché si realizzino le migliori condizioni possibili per una convivenza serena e sinergica.

Il servizio, attivo 24 ore al giorno per l'intera settimana, garantisce interventi assistenziali (volti al soddisfacimento di bisogni primari), sanitari, educativi e riabilitativi tesi al recupero, mantenimento e sviluppo delle abilità primarie residue, nonché attività ludiche ed occupazionali finalizzate al miglioramento globale della qualità della vita.

### Le Unità Operative

I nuclei abitativi sono il fulcro dell'attività della RSD Tonini-Boninsegna; in essi si realizza la multidimensionalità della presa in carico degli Ospiti, dando concretezza al concetto dell'ospite inteso quale Persona. All'interno dei Nuclei, infatti, agiscono in modo integrato figure professionali di diversa estrazione (Educatore, OSS e ASA, supportati da Medici, infermieri e altre figure specialistiche), ognuna delle quali è portatrice delle proprie competenze specifiche negli ambiti Psicoeducativo, Sanitario e Assistenziale, *affinché le esigenze degli Ospiti trovino piena e immediata soddisfazione.*

Ad ogni nucleo è assegnato un gruppo di operatori ben definito, in modo da rappresentare un valido e costante riferimento per gli ospiti; la tipologia e la quantità delle figure professionali che compongono il gruppo sono stabilite in base alle caratteristiche ed ai bisogni degli ospiti.

Al fine di garantire lo svolgimento delle attività prestate dalle diverse professionalità, in ogni Nucleo uno degli Educatori è nominato Coordinatore di Nucleo con funzioni di centro comunicativo e decisionale, nonché punto di riferimento principale per i famigliari degli Ospiti. A tale Coordinatore competono inoltre la gestione delle dinamiche del gruppo, l'organizzazione interna del nucleo (logistica, necessità...) e la verifica della performance del gruppo.

A sostegno e supporto dei nuclei è attivo 24 ore al giorno il servizio infermieristico, che si occupa della preparazione e somministrazione quotidiana della terapia degli ospiti, dell'esecuzione delle terapie iniettive, dell'effettuazione di prelievi e medicazioni, di nutrizione enterale/parenterale, della gestione della farmacia interna, della gestione della documentazione e delle schede di lavoro (registro stupefacenti, ordine farmaci, registri vari...).

Le attività sanitarie svolte dal servizio infermieristico sono pianificate dal medico che quotidianamente effettua la verifica dello stato di salute degli ospiti, con particolare riguardo per quelli che presentano processi acuti in itinere. Al fine di garantire la continuità di tale attività, all'interno della RSD operano diversi medici che assicurano la presenza ogni mattina, dal lunedì al sabato; negli orari in cui il medico non è in struttura, è attivato un servizio di reperibilità medica sulle 24 ore, finalizzato a garantire un intervento tempestivo in caso di necessità.

All'esterno dei nuclei, ma in sinergia con essi, operano altre figure tecniche (Terapisti della Riabilitazione, Educatori/Animatori) la cui composizione quali-quantitativa è variabile e viene decisa annualmente dallo Staff Tecnico in relazione ai bisogni evidenziati dagli Ospiti. Tali tecnici dispongono di vari spazi ubicati all'interno della struttura e attrezzati in modo funzionale all'attività proposta. Le frequenze degli Ospiti alle sedute fisioterapiche vengono stabilite in accordo con il Responsabile Medico in relazione alla valutazione dei bisogni specifici.

### La Tipologia Dei Servizi

Ogni ospite della RSD fruisce di prestazioni sanitarie, assistenziali, riabilitative, educative e inclusive tese al recupero, al mantenimento e al miglioramento globale della propria Qualità della Vita.

Il modello concettuale di riferimento è il costrutto della Qualità di Vita (Schalock et al., 2002) adottato dalla AAIDD (Associazione americana per le disabilità intellettive e del neurosviluppo), che si articola nei seguenti otto domini:



Impegno della RSD è assicurare ad ognuno degli ospiti il più elevato livello possibile di qualità di vita, erogando sostegni finalizzati a perseguire gli obiettivi specifici che, compatibilmente con le condizioni personali di salute, di funzionamento e di contesto, generino miglioramenti nella qualità di vita in ciascuno degli otto domini sopra elencati. Ogni intervento è attuato in funzione di tali obiettivi, definiti nella valutazione iniziale e verificati periodicamente.

Tali prestazioni/sostegni sono erogate per mezzo dei seguenti servizi di base:

- Servizio Sanitario – Assistenziale, che si pone l'obiettivo di garantire agli ospiti, grazie ad un'attenzione ed un aiuto costanti, le migliori condizioni di salute ed il corretto soddisfacimento dei bisogni primari, oltre ad offrire loro adeguati livelli di confort e di sicurezza ambientale.
- Servizio Psicoeducativo e Riabilitativo, teso a fornire agli ospiti opportunità di vivere stati di benessere psicofisico, di mantenere e sviluppare le proprie autonomie, di arricchire il proprio tempo con attività adeguate, di godere di positive interazioni ed esperienze partecipative.

Oltre ai servizi di base sopra descritti, la RSD fornisce

➤ servizi complementari:

- **servizio di ristorazione** con cucina interna gestita da una società certificata che fornisce un menù redatto in collaborazione fra il proprio Servizio Dietetico ed il Responsabile Medico della RSD; tale Menù, suddiviso in Invernale (da ottobre a maggio) e Estivo (da giugno a settembre), propone una rotazione di pietanze che tengono conto delle esigenze caloriche, dei gusti e delle patologie degli Ospiti, lasciando comunque ampio spazio alla possibilità di fornire piatti alternativi in caso di particolari esigenze.
- **servizio di consulenza psichiatrica** che per ogni ospite in trattamento con psicofarmaci fornisce periodicamente una approfondita valutazione Psichiatrica finalizzata alla revisione della terapia di base. La consulenza prevede il confronto con il consulente psichiatra e l'Equipe Multidisciplinare, l'osservazione diretta dell'ospite, il riassetto farmacologico e la verifica dell'efficacia delle azioni intraprese.
- **servizio di monitoraggio ecografico** effettuato in sede, che prevede per ogni ospite lo svolgimento annuale, da parte di un medico specializzato, di uno screening ecografico personalizzato

- **servizio di accompagnamento** a visite specialistiche erogate da professionisti o strutture sanitarie pubbliche o private presenti sul territorio.
- servizi supplementari accessori:
- **servizio di accompagnamento personalizzato**, previo accordo con la Direzione, per documentati bisogni specifici (visite ai familiari, trattamenti sanitari particolari, attività private, ecc...)
  - **attività animative ed inclusive**, con iniziative interne ed esterne alla RSD, anche con l'utilizzo di automezzi adeguatamente attrezzati
  - **servizio di lavanderia e guardaroba**: tale servizio, gestito da una ditta esterna, riceve quotidianamente gli indumenti sporchi degli ospiti e, seguendo le prescrizioni del fabbricante, ne effettua il lavaggio, provvedendo alla riconsegna alle Residenze invianti; in caso di necessità effettua anche piccoli lavori di rammendo.
  - **servizio di podologia**: su segnalazione dell'Equipe Multidisciplinare, un Podologo qualificato effettua interventi di cura dei piedi degli ospiti
  - **servizio di sorveglianza odontoiatrica e igiene dentale**: a chiamata, una igienista effettua, direttamente in struttura, degli interventi di igiene dentale su segnalazione e per il tramite dell'Equipe Multidisciplinare

Sono inoltre presenti servizi di supporto quali amministrazione, reception, pulizie e manutenzioni; quest'ultimo servizio in particolare si occupa delle ispezioni e delle manutenzioni programmate, volte a garantire il corretto, sicuro e continuo funzionamento delle attrezzature e delle apparecchiature in uso, effettuando le eventuali riparazioni direttamente o con il supporto di tecnici esterni specializzati. Al fine di garantire interventi tempestivi in caso di emergenze, gli addetti alle manutenzioni sono reperibili a rotazione 7 giorni su 7 per 24 ore al giorno.

#### **La presenza di personale 24 ore su 24**

La gestione delle presenze del personale dei servizi citati è affidata al Responsabile del Personale che pianifica le turnazioni delle diverse figure professionali in modo da garantire una presenza di operatori qualitativamente e quantitativamente idonea ad attuare gli interventi programmati:

- all'interno di ogni nucleo la presenza degli Assistenti di base (OSS / ASA) è assicurata per 24 ore al giorno per 7 giorni alla settimana, mentre quella degli Educatori è prevalentemente indirizzata sui giorni feriali, ed è calibrata in relazione alle attività svolte nei diversi nuclei. Tali presenze sono organizzate in modo che nei turni diurni (compresi i week-end) siano presenti contemporaneamente sia figure Educative che Assistenziali, affinché le esigenze degli Ospiti trovino piena e immediata soddisfazione.
- I turni degli Infermieri sono programmati affinché sia assicurata la presenza in struttura di almeno un Infermiere sulle 24 ore.

#### **Le attività psico-educative, animative e ludiche proposte agli ospiti**

La RSD mette a disposizione numerose attività di tipo psico-educativo, animativo e ludico. La pianificazione delle attività viene effettuata periodicamente dal Gruppo degli Educatori, con la supervisione della Equipe MultiDisciplinare, tenendo in considerazione prevalentemente le necessità degli Ospiti (definite nei progetti individuali) e le risorse disponibili, sia materiali che umane, includendo tra queste anche i volontari. Le attività così individuate sono adeguatamente programmate affinché agiscano sinergicamente in favore del benessere psicofisico di ognuno degli ospiti. Il tipo di attività proposte varia in relazione al periodo dell'anno e/o a particolari ricorrenze.

Nel periodo invernale sono privilegiate le attività strutturate di tipo "educativo" finalizzate al raggiungimento di specifici obiettivi. Vengono condotte da Tecnici specializzati e/o da Educatori,

individualmente o in piccolo gruppo al fine di favorire le interazioni e gli scambi tra i partecipanti. Alcune attività mirano a mantenere e/o migliorare le capacità cognitive, motorie, sensoriali ed espressive possedute dagli Ospiti, mentre altre tendono a proporre esperienze in grado di favorire l'inclusione sociale, con una ampia offerta di opportunità realizzate attraverso una ricca di rete di collaborazioni con entità esterne (sportive, musicali, teatrali, agricole, ecc...).

Nel corso della stagione estiva, oltre alla rimodulazione delle attività invernali effettuabili anche all'aperto, vengono proposte iniziative con una caratterizzazione più ludica quali, ad esempio:

- gite a parchi di divertimento, parchi acquatici, ecc...
- barbecue in apposite aree attrezzate
- escursioni e pic-nic all'esterno

In aggiunta alle attività strutturate sopra elencate, la RSD (sia in estate che in inverno) offre un servizio di animazione che si occupa di organizzare momenti ludico/ricreativi sia all'interno che all'esterno della struttura, valorizzando sia le risorse ambientali della struttura che quelle fornite dal territorio, avvalendosi del sostegno di volontari e con ampio utilizzo di automezzi adeguatamente attrezzati.

L'elenco descrittivo delle attività offerte agli Ospiti nell'anno in corso è disponibile nell'allegato B e consultabile nell'area "Servizi" del sito web della Cooperativa

### La giornata-tipo degli Ospiti

L'effettivo svolgimento della giornata di ogni ospite varia in considerazione delle possibilità e delle preferenze personali, nonché degli obiettivi definiti nel progetto individualizzato. Indicativamente può essere così descritta:

Ore 6.30 - 9.30	Risveglio, prima colazione ed effettuazione delle operazioni igieniche
Ore 9.30 - 12.00	Effettuazione delle Attività programmate o libere Attività programmate, previste dal Progetto Individualizzato e condotte da Educatori e Tecnici della Riabilitazione (laboratori occupazionali, fisiokinesiterapia, attività didattica, psicomotricità, attività ludiche e animative...) Attività libere, destinate agli Ospiti non altrimenti impegnati e condotte dagli Educatori con il supporto del personale assistenziale (attività domestiche, attività ludiche in Residenza, ascolto di musica, visione di film, uscite finalizzate alla socializzazione...)
Ore 12.00 - 13.30	Pranzo e igiene orale e personale
Ore 13.30 - 15.30	Tempo libero o di riposo
Ore 15.00 - 15.30	Merenda
Ore 15.30 - 17.30	Effettuazione delle Attività programmate o libere (come descritte per la fascia oraria del mattino)
Ore 17.30 - 18.30	Igiene personale serale
Ore 18.30 - 21.00	Cena e igiene orale e personale
Ore 21.00 - 22.00	Accompagnamento al riposo notturno
Ore 22.00 - 6.30	Riposo notturno

## LE MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

### Modalità di inserimento in Lista di Attesa

Ogni **richiesta** di inserimento in RSD deve essere presentata per iscritto da parte dell'Equipe Operativa Distrettuale (E.O.H.) dell'ASST di residenza della Persona Disabile e deve contenere una relazione che ne illustri il profilo medico, psicologico, funzionale e sociale. L'attuale regolamentazione locale (da marzo 2018) prevede che tali richieste siano vagliate per competenza territoriale dal Nucleo Servizi Disabilità dell'ASST Spedali Civili di Brescia, che ne trasmette alla RSD parere di pertinenza e formale richiesta di inserimento in lista d'attesa.

Al ricevimento di tale documentazione l'Equipe Multidisciplinare della RSD effettua una **valutazione** interna preventiva tenendo in considerazione:

- requisiti anagrafici (età non superiore ai 65 anni)
- motivazione di residenzialità (problematicità socio – familiari)
- patologia (presenza di una condizione di fragilità con disabilità intellettiva)
- compatibilità del caso in oggetto con il servizio di vita in comunità offerto dalla RSD
- sussistenza dell'accordo della persona (tutore/amministratore) che rappresenta il Disabile, anche a seguito di eventuale visita della RSD da parte della persona e/o dei suoi familiari, con accoglienza ed accompagnamento a cura dello Staff Tecnico
- eventuale conoscenza diretta del caso (attraverso uno o più colloqui con il soggetto interessato e con i rappresentanti dei servizi che attualmente lo hanno in affidamento)

L'esito motivato della valutazione (inserimento in coda alla lista d'attesa della RSD, gestita con le modalità di seguito specificate, oppure esclusione) viene immediatamente comunicato all'ASST Spedali Civili di Brescia.

### Modalità di gestione della Lista di Attesa

La lista d'attesa, periodicamente visionata dall'Equipe Multidisciplinare e aggiornata di concerto con i referenti ASST (per possibili inserimenti in altre strutture, cancellazione dalla lista d'attesa con richiesta scritta, decessi), è pubblicata in forma criptata (nel rispetto delle norme di tutela della diffusione di dati personali) nella sezione "trasparenza" del sito [www.toniniboninsegna.it](http://www.toniniboninsegna.it).

In caso di posto vacante, l'individuazione della persona da inserire avviene nel seguente modo:

- 1) viene inviata alla ASST degli Spedali Civili di Brescia e alle ASST competenti per territorio con almeno un candidato in lista, la formale comunicazione che un posto si è liberato nella residenza, trasmettendo loro la lista d'attesa completa e in chiaro.
- 2) le ASST competenti per territorio entro sette (7) giorni di calendario devono comunicare i nominativi dei soggetti interessati ad aderire alla proposta di inserimento;
- 3) fatte salve necessità di inserimento urgente/prioritario disposte dall'ASST degli Spedali Civili di Brescia, qualora arrivassero più adesioni da parte delle ASST del territorio, la RSD Tonini-Boninsegna procederà a selezionare il nominativo in base al posizionamento nella lista d'attesa trasmessa, fatta salva la compatibilità psico-fisica e sanitaria del soggetto con il nucleo di competenza, da valutare anche sulla base di documentazione aggiornata eventualmente richiesta.

Il candidato che, anche per mezzo del tutore e/o dell'Amministratore di sostegno, rinuncia alla proposta di inserimento presso la RSD Tonini-Boninsegna, ma chiede il mantenimento nella lista d'attesa, viene retrocesso all'ultimo posto della stessa.

In caso di richiesta di cancellazione dalla lista d'attesa, tutti i dati personali, in ottemperanza all'art. 17 del GDPR (diritto alla cancellazione), saranno cancellati ed eliminati da ogni supporto cartaceo e informatico della RSD Tonini-Boninsegna.

### **L'inserimento e la presa in carico**

Individuata la persona da inserire e disposto l'inserimento in RSD, vengono attuati i passaggi di informazioni, sia verso l'esterno che verso l'interno, necessari a rendere possibile l'accoglienza del nuovo ospite (accordi con la famiglia e con l'ente segnalatore, predisposizione del gruppo di lavoro e degli ambienti...).

Per l'**accesso** alle prestazioni della RSD è necessario che per ogni nuovo ospite sia sottoscritto il Contratto di Ingresso da parte del Comune di Residenza e del soggetto stesso (o da chi lo rappresenta) (a.s. DGR X/2013/1185 Reg. Lomb.) in cui sia precisato, fra l'altro, l'impegno di spesa per la copertura della retta. Per il perfezionamento delle pratiche illustrate è possibile avvalersi del supporto dell'ufficio amministrativo della RSD.

La **presa in carico** definitiva è legata ad un periodo di osservazione di circa un mese durante il quale l'Equipe Multidisciplinare interna conduce opportune osservazioni volte a valutare le reali possibilità di inserimento dell'ospite. In caso di esito negativo viene avviata la procedura di dimissione dandone comunicazione scritta e motivata all'ente segnalatore e indicando, se lo si ritiene opportuno, le possibili soluzioni alternative.

### **Definizione del Progetto Individualizzato**

Per ogni ospite, all'atto dell'inserimento viene predisposto dallo Staff Tecnico un Piano di Assistenza (PAI) provvisorio, in cui convergono le prime valutazioni tecnico-specialistiche effettuate dalle diverse figure professionali presenti in RSD (valutazione medica, infermieristica, psicologica, funzionale) con l'ausilio di strumenti di assessment validati. Segue un periodo di osservazione multidisciplinare della durata massima di un mese che conduce alla redazione del Progetto *Globale Individualizzato* in cui sono indicati gli interventi e i sostegni da porre in atto per ottenere la miglior Qualità di Vita, assumendo l'impegno di: garantire appropriate modalità di tutela della salute, assicurare il soddisfacimento dei bisogni primari, favorire l'adattamento al contesto residenziale, sviluppare o mantenere le autonomie possedute, migliorare la gestione degli eventuali comportamenti problematici, favorire la partecipazione ad attività ed esperienze inclusive, cercando nel contempo di recuperare o mantenere la continuità con i riferimenti familiari ed amicali.

Gli interventi svolti in favore dell'ospite, nella cui esecuzione si sostanzia l'erogazione di servizi di base offerti dalla Cooperativa, sono sviluppati attraverso la redazione e l'attuazione di:

- un Piano Terapeutico Individualizzato (PTI) che descrive gli interventi di tipo sanitario, svolti da personale medico e infermieristico, con la collaborazione del personale OSS; tali interventi consistono nell'assistenza medica quotidiana con intervento sugli eventi acuti, nella somministrazione della terapia farmacologica, nell'effettuazione di interventi di medicazione e alimentazione enterale/parenterale, nel mantenimento dei contatti con strutture ospedaliere per l'effettuazioni di esami, indagini e visite specialistiche;
- un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che descrive gli interventi di tipo assistenziale-educativo, svolti dagli Assistenti di Base (OSS / ASA) con l'eventuale collaborazione degli Educatori; tali interventi consistono nel supporto durante la cura della persona (igiene personale e abbigliamento), nell'alimentazione, nell'accompagnamento interno ed esterno, nell'adozione di idonee misure di protezione e nella cura degli ambienti di vita
- un Progetto Educativo Individualizzato (PEI) che descrive gli interventi di tipo psico-educativo, svolti dagli Educatori con la collaborazione degli Assistenti di Base (OSS / ASA), per la gestione della componente cognitivo-comportamentale; tali interventi consistono nell'applicazione di idonee strategie volte al controllo dei comportamenti problematici e allo sviluppo/mantenimento della comunicazione, delle abilità integranti e degli aspetti affettivi e socioemozionali.
- eventuali Progetti Abilitativi Specifici che descrivono gli interventi di tipo ri-abilitativo, svolti da tecnici specializzati.

### **Modalità di valutazione del percorso**

Con cadenza semestrale ciascun componente dell'Equipe Multidisciplinare che ha in carico il caso redige una propria relazione specifica avvalendosi di opportuni strumenti di assessment e registrando eventuali variazioni occorse nel semestre. Le informazioni vengono allineate nell'ambito dell'Equipe Multidisciplinare, con rappresentanti delle aree medica, infermieristica, assistenziale, psicologica, socioeducativa e riabilitativa, in cui si verifica la coerenza degli interventi in atto con i fini e le mete descritte nel Progetto Globale Individualizzato della persona e se ne valuta l'efficacia in termini di mantenimento/miglioramento della sua qualità di vita. La conferma o le eventuali variazioni delle condizioni generali e delle attività in atto vengono registrate in un Documento di Sintesi sottoscritto da tutti i membri dell'Equipe e trasmesso per condivisione al tutore/AdS. Tale Documento di Sintesi (denominato "Aggiornamento semestrale del Progetto"), viene infine condiviso con tutto il personale coinvolto nel progetto mediante la rete intranet e, dove necessario, in specifici incontri collegiali.

### **Modalità di dimissione**

La dimissione di un ospite può avvenire per:

1. Valutazione negativa durante/a seguito dell'osservazione iniziale in periodo di prova
2. Conclusione del periodo prestabilito, in caso di ricovero temporaneo.
3. Evoluzione clinica o comportamentale tale da rendere consigliabile o necessario il trasferimento ad un'altra struttura:
  - a. aggravamento delle condizioni dell'ospite tale da rendere insufficienti le prestazioni sanitarie erogate dalla RSD;
  - b. miglioramento delle condizioni dell'ospite, o del suo contesto sociale, tale da richiedere interventi meno protettivi;
  - c. commissione di illeciti gravi da parte dell'ospite che rendano impossibile la prosecuzione del servizio
  - d. tentativo di suicidio da parte dell'ospite
4. Rivalutazione dei bisogni per raggiunti limiti di età.
5. Risoluzione del Contratto d'Ingresso (a.s. DGR X/1185, del 20/12/2013)

In ogni caso, la direzione contatta i referenti territoriali dell'ospite al fine di definire un percorso di dimissioni rispettoso delle esigenze della Persona, con particolare riferimento alla continuità degli interventi in atto. Tale percorso viene verbalizzato su un apposito "Piano di dimissione" in cui, oltre agli estremi degli accordi stabiliti con l'Equipe territoriale referente, con la famiglia e con la struttura di destinazione, sono definite anche le modalità relazionali per il sostegno all'ospite e alla sua famiglia; l'educatore di riferimento attua il piano previsto e supporta l'ospite sino al compimento di tutte le fasi previste. Prima della dimissione l'Equipe MultiDisciplinare effettua una verifica conclusiva del Progetto Individualizzato in atto in cui ogni membro dell'Equipe porta le sue osservazioni e valutazioni finali. Gli esiti di tale verifica, unitamente alle motivazioni della dimissione, sono sintetizzati in una relazione di dimissione. Una copia del Piano di dimissione, della relazione di dimissione e del Progetto Individualizzato sono consegnati agli accompagnatori che prendono in consegna l'ospite al momento della dimissione.

### **La Documentazione dell'Ospite**

Tutta la documentazione di pertinenza dell'ospite, compreso il Progetto Individualizzato sopra descritto, viene raccolta nel FaSaS (Fascicolo Socio-assistenziale e Sanitario) e mantenuta aggiornata per mezzo di una costante integrazione delle informazioni provenienti dai diari degli eventi e degli interventi effettuati nei seguenti ambiti:

- **ambito sanitario e assistenziale**, che comprende i dati relativi allo stato di salute e agli interventi effettuati per assicurare il benessere psicofisico e il soddisfacimento dei bisogni primari
- **ambito psicoeducativa e sociale**, che comprende i dati relativi agli aspetti funzionali, socio-emozionali e comportamentali, oltre che al progetto individuale in atto con le attività connesse

- **ambito amministrativo**, che comprende i documenti e i dati anagrafici e contrattuali

A sensi della DGR X/2569 del 30/10/14, la sintesi della valutazione dei bisogni, degli obiettivi e degli interventi, predisposta dall'Equipe MultiDisciplinare della RSD e denominata "Progetto Individualizzato", così come il relativo aggiornamento semestrale, è condivisa con l'ospite (o con chi lo rappresenta) e con la sua famiglia, eventualmente anche tramite uno o più incontri di approfondimento.

### **Modalità di accesso e rilascio della documentazione sociosanitaria**

La documentazione sociosanitaria degli Ospiti della RSD "Tonini – Boninsegna" è consultabile da tutti i soggetti che abbiano un interesse diretto, concreto ed attuale collegato ad una situazione che sia giuridicamente tutelata, così come previsto dalla vigente normativa.

Per accedere agli atti è necessario inoltrare apposita domanda scritta alla Direzione:

- specificando gli estremi del documento
- motivando la richiesta
- indicando la forma di accesso (consultazione o copia)
- certificando la propria identità

La consultazione avviene su appuntamento rilasciato nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i 15 giorni lavorativi dalla richiesta. La stessa tempistica è adottata per il rilascio di copia cartacea; in tal caso costo è fissato in € 0,05 per ogni pagina.

### **Modalità di ascolto / colloqui**

Le Equipe Territoriali e i familiari che desiderano ricevere informazioni sull'andamento del Progetto predisposto per l'ospite possono contattare la Psicologa, che svolge la funzione di Referente per i rapporti con il territorio. Eventuali colloqui sono possibili nei momenti di incontro appositamente predisposti nei giorni di martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 9.30 alle ore 11.30, previo appuntamento con la Segreteria.

### **Visite ed incontri con familiari ed amici**

Agli ospiti è consentito ricevere visite di familiari ed amici, di norma dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 15.30 alle 17.30, previo accordo con il Nucleo di accoglienza; l'accesso in altre fasce orarie è autorizzato in caso di esigenze straordinarie. Ai visitatori è comunque richiesto di evitare l'invasività negli spazi personali degli ospiti (in particolare camere e bagni), moderare il tono della voce, mantenere un atteggiamento rispettoso e consono alla situazione, conformarsi alle indicazioni del Personale, mantenere riservate le informazioni eventualmente acquisite durante la visita.

## IMPEGNI VERSO GLI OSPITI

### **Sistema di Controllo Interno e Gestione del Rischio**

Il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi (SCI-GR) della Cooperativa Sociale ONLUS "G. Tonini – G. Boninsegna" consiste in un insieme di regole, procedure e strutture organizzative volte a consentire, attraverso un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi, una gestione sana, corretta e coerente con gli obiettivi prefissati, con particolare riferimento ai servizi erogati agli ospiti.

Le finalità del SCI-GR sono:

- verificare la regolarità e la conformità dei processi operativi alle norme di legge, alle deliberazioni degli organi dell'organizzazione, ai regolamenti e alle circolari della RSD, con uno specifico focus sui servizi erogati agli ospiti e sul mantenimento degli standard di appropriatezza e accreditamento;
- assicurare l'affidabilità delle informazioni di bilancio (economiche, finanziarie e patrimoniali);
- fornire e garantire ai soci in ogni momento le necessarie informazioni e dati per valutare lo stato di erogazione dei servizi resi agli ospiti, oltre che dell'andamento economico-finanziario della cooperativa;
- responsabilizzare i dipendenti della cooperativa sui propri ambiti di azione;
- coordinare i sistemi di controllo interni.

La Cooperativa Sociale ONLUS "G. Tonini – G. Boninsegna":

- ha nominato un Risk manager, che ha il compito di vigilare e di implementare il SCI-GR per mitigare al massimo i rischi connessi all'erogazione dei servizi destinati agli ospiti;
- adotta un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC) ex D.Lgs 231/01 così come previsto dal sistema sanitario regionale e lo implementa attraverso un Organismo di Vigilanza (OdV);
- adotta un sistema di gestione ISO 9001:2015 regolarmente certificato e implementato;
- ha nominato un Internal audit autonomo e indipendente al quale è affidato il compito di vigilare e verificare i processi critici identificati dal documento di valutazione dei rischi di commissione reati 231 (Risk assessment) oltre che eventuali azioni che potrebbero causare un danno alla cooperativa;
- adotta una procedura Whistleblowing così come previsto dal D.Lgs. 24/23.
- mette in atto ogni iniziativa ordinaria e straordinaria per mitigare i rischi connessi all'erogazione dei servizi agli ospiti.

### **Vigilanza sui processi sensibili (MOGC, OdV e Internal audit)**

La Cooperativa Sociale ONLUS "G. Tonini – G. Boninsegna" ha adottato un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (MOGC) in ottemperanza al D.Lgs 231/01, la cui parte generale è scaricabile dal sito della cooperativa. Coerentemente è stato nominato un Organismo di Vigilanza (OdV) collegiale costituito da un avvocato penalista, un commercialista e uno specialista nella gestione delle RSD. L'OdV svolge una costante azione di prevenzione dei possibili reati che potrebbero essere commessi a vantaggio dell'ente in un'ottica di mitigazione del rischio di commissione reati. L'internal audit, seguendo gli standard internazionali di auditing, coadiuva e collabora con l'OdV nella prevenzione di reati e ogni altro rischio che potrebbe mettere in pericolo la continuità nell'erogazione dei servizi agli ospiti. Esso segue un piano di audit approvato dal CdA.

### **Sistema di gestione qualità ISO 9001:2015**

La Cooperativa Sociale ONLUS "G. Tonini – G. Boninsegna" scs, al fine di aumentare in modo continuativo la qualità dei propri servizi e conseguentemente la soddisfazione di tutte le parti

interessate, ha adottato un Sistema di Gestione per la Qualità ispirato al modello previsto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015.

L'impegno della Direzione al mantenimento e al costante miglioramento di tale Sistema, coinvolgendo tutte le componenti che direttamente o indirettamente influenzano la qualità dei servizi erogati, è espresso nel documento della "Politica della Qualità".

Il concreto perseguimento di tale Politica è affidato alla Direzione della RSD che effettua periodicamente un riesame completo dell'intera organizzazione, volto a valutare l'efficacia dell'erogazione dei servizi, le possibilità di miglioramento, l'adeguatezza delle risorse a disposizione per la realizzazione degli obiettivi programmati.

In accordo con la "Politica della Qualità" e consapevole della variabilità delle prestazioni connessa alla complessità organizzativa, la Cooperativa Sociale ONLUS "G. Tonini – G. Boninsegna" si impegna a:

- garantire la continuità della sorveglianza sanitaria assicurando la presenza/reperibilità quotidiana di un medico e di un infermiere per il 100% dei turni diurni (24/7)
- garantire gli standard assistenziali definiti da Regione Lombardia
- elaborare un Progetto Individualizzato per ogni ospite, procedendo ad almeno una verifica semestrale dello stesso
- garantire almeno lo svolgimento del 70% delle attività programmate in favore degli Ospiti

La Cooperativa Sociale ONLUS "G. Tonini – G. Boninsegna" ritiene il SCI-GR, la pianificazione e il controllo dei processi uno strumento indispensabile per garantire la conformità dei servizi erogati; per assicurare lo svolgimento di tali attività ha implementato i processi necessari all'analisi dei documenti contenenti i dati necessari a dare evidenza ai risultati conseguiti, al fine di migliorare continuamente la propria performance. Il criterio fondamentale per valutare le performances di qualità e la definizione degli obiettivi di miglioramento è la misurazione annuale del livello di soddisfazione dei Clienti, con rimandi ai soggetti interessati.

### **Whistleblowing**

Conformemente al D.Lgs 24/23, superando quindi il D.Lgs 231/01, in attuazione alla Direttiva UE 2019/1937, la Cooperativa Sociale ONLUS "G. Tonini-G. Boninsegna" adotta una policy specifica per le segnalazioni whistleblowing, ha nominato il responsabile delle segnalazioni e dispone di un sistema di segnalazione che può anonimizzare il segnalante, raggiungibile al seguente link:

**<https://toniniboninsegna.whistlelink.com>**

Nel sito della Cooperativa Sociale ONLUS "G. Tonini-G. Boninsegna", alla sezione "Utilità", alla pagina "Procedura Whistleblowing" è possibile reperire tutte le informazioni relative al Whistleblowing, sia per quanto concerne la procedura e modalità di invio di una segnalazione, che le tutele garantite al segnalante e al segnalato stesso.

### **Gestione delle segnalazioni e dei reclami**

Le segnalazioni provenienti dagli Ospiti e dalle loro Famiglie sono motivo di stimolo al miglioramento nell'erogazione dei servizi. Per facilitarne la presentazione è disponibile un fac-simile del modulo di reclamo (Allegato D).

Entro 7 giorni dal ricevimento del reclamo o della segnalazione, la Cooperativa Sociale ONLUS "G. Tonini-G. Boninsegna", deve fornire avviso di ricezione ed entro 90 giorni procede a fornire risposta scritta contenente le valutazioni effettuate e gli eventuali trattamenti intrapresi.

È possibile altresì inoltrare segnalazioni afferenti eventuali anomalie e/o carenze nell'erogazione dei servizi erogati, utilizzando il canale Whistleblowing (si veda alla sezione "whistleblowing").

La RSD possiede e attua specifiche procedure per i reclami e le segnalazioni, che definiscono le modalità operative per la rilevazione, la registrazione, la comunicazione alle funzioni interessate, l'analisi delle cause, la decisione del trattamento e la relativa verifica della chiusura  
Il Risk manager gestisce le statistiche relative alle tipologie di non conformità rilevate internamente e ai reclami ricevuti al fine di permettere l'analisi e la valutazione in merito all'efficacia del SCI-GR e attua le opportune azioni correttive.

### **Soddisfazione delle parti interessate (stakeholder)**

la Cooperativa Sociale ONLUS "G. Tonini-G. Boninsegna" ha individuato (come risulta dal documento "Parti-interessate" del Sistema di Gestione ISO 9001:2015) i seguenti stakeholder:

- Soci fruitori;
- Utenti/ospiti;
- Lavoratori;
- Governance;
- Regione Lombardia;
- ATS Brescia;
- Organizzazioni Sindacali;
- Fornitori;
- Confcooperative
- Opinione pubblica.

La soddisfazione di tutti gli stakeholder è di fondamentale importanza per la Cooperativa con particolare riferimento a quella degli Ospiti e delle loro Famiglie. A tal fine sono attivati specifici percorsi affinché ogni parte interessata, possa comunicare alla governance e alle funzioni responsabili, le proprie osservazioni, affinché quest'ultimi possano intervenire adottando le azioni di miglioramento più opportune.

Relativamente alla soddisfazione delle aspettative degli ospiti, per il tramite dei loro familiari, la Cooperativa ritiene opportuno effettuare indagini dirette sui seguenti aspetti:

- organizzazione complessiva della Cooperativa;
- gli aspetti sanitari (prevenzione, cura, assistenza) e assistenziali (cura della persona, igiene, ambiente di vita);
- grado d'informazione, consenso e coinvolgimento nella progettazione e nell'attuazione degli interventi a favore dell'ospite;
- grado di personalizzazione del servizio;
- modalità di informazione alle famiglie;
- modalità di dialogo/ascolto da parte del personale;
- valutazione della struttura organizzativa e della Direzione, nonché la chiarezza di attribuzione delle responsabilità e dei ruoli;
- grado di percezione e comprensione dei risultati conseguiti e conseguibili sui progetti individuali degli ospiti, sulla circolazione delle informazioni e delle esperienze;
- autovalutazione del proprio lavoro (conoscenza, comprensione, condivisione);
- gradimento delle azioni formative attuate;
- meccanismi di incentivazione;

Relativamente alla soddisfazione delle aspettative dei collaboratori, la Cooperativa ritiene opportuno effettuare indagini dirette sui seguenti aspetti:

RIPORTARE ELENCO DEL QUESTIONARIO

- ambiente di lavoro (salubrità, sicurezza, confort)
- sviluppo delle competenze professionali
- rispetto dei ruoli e delle mansioni assegnate
- efficacia del lavoro svolto

- equità dei tempi, dei carichi di lavoro e degli incentivi erogati
- efficacia della comunicazione interna

Oltre a eventuali indagini dirette, altri dati relativi alla soddisfazione dei soci, degli utenti/ospiti e degli Enti del servizio SSR sono desumibili:

- dalle evidenze degli incontri avvenuti nel corso del periodo in osservazione durante i quali il personale della RSD, ognuno in funzione del proprio ruolo, mira ad individuare le esigenze, le richieste e le proposte di carattere generale delle parti interessate verbalizzandole affinché se ne tenga conto nell'analisi che periodicamente viene presentata alla governance e alla direzione da parte del risk manager;
- dall'analisi dei reclami e osservazioni presentati nel corso del periodo in osservazione;
- dalle segnalazioni raccolte ed elaborate dal gestore delle segnalazioni whistleblowing;
- dall'attività di prevenzione e mitigazioni dei rischi svolta dall'OdV e dall'Internal audit.

Per effettuare la raccolta diretta dei dati necessari alla valutazione, la Cooperativa si può avvalere di diversi strumenti quali questionari anonimi, focus group, incontri individuali, interviste telefoniche. Il campo di indagine, la frequenza e le modalità dei sondaggi e delle analisi dei dati sono definite dalla governance, con l'eventuale contributo dei diversi Responsabili delle funzioni interessate, in relazione agli obiettivi generali di miglioramento.

L'indagine deve essere condotta in modo che le parti interessate possano esprimere liberamente e senza condizionamenti la propria valutazione e deve fornire valori oggettivi, comparabili nel tempo e utili all'implementazione di idonee azioni di miglioramento. L'allegato C illustra le caratteristiche del questionario per la rilevazione della soddisfazione del familiare/rappresentante legale dell'ospite.

### **Miglioramento delle prestazioni**

La governance della Cooperativa Sociale Onlus "G. Tonini - G. Boninsegna" consapevole che l'applicazione di un SCI-GR, per essere efficace, richiede un impegno costante e finalizzato al miglioramento continuativo delle prestazioni oltre che alla mitigazione dei rischi connessi, si assume la responsabilità di individuare, promuovere, monitorare e verificare opportuni "Obiettivi per la Qualità" pertinenti con la propria "Politica per la Qualità", assicurando la disponibilità delle risorse umane e materiali necessarie al raggiungimento degli obiettivi definiti.

## INFORMAZIONI GENERALI

Per qualsiasi informazione e/o necessità di chiarimenti (sulle strutture, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso e fruizione dei servizi...) è possibile contattare la Segreteria della RSD durante gli orari di apertura (da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00):

Cooperativa Sociale ONLUS "G. Tonini – G. Boninsegna" scs

Sede legale:

Via Buttafuoco, 15

25123 Brescia

### RSD "G. Tonini – G. Boninsegna"

Sede operativa:

Via Foro Boario, 4 C-D-E

Telefono: 030 3756559 - 030 3771525

Fax: 030 280467

E-mail: amministrazione@toniniboninsegna.it

E-mail pec: toninibon@pec.it

## ACCESSIBILITÀ ALLA STRUTTURA

La RSD "G. Tonini – G. Boninsegna" è facilmente raggiungibile sia in auto che con i mezzi pubblici:

**in auto:** uscendo dal casello autostradale di Brescia Centro seguire le indicazioni per il centro; dopo circa 3 Km dal casello, alla rotonda, seguire le indicazioni per la Questura dopo circa 400 m svoltare a destra, subito dopo il supermercato Lidl

**con bus:** la fermata più prossima dei mezzi pubblici è quella denominata Foro Boario delle linee 9 e 12; la RSD si trova proprio dietro al supermercato Lidl

Ulteriori informazioni *aggiornate* sono disponibili sul sito internet [www.toniniboninsegna.it](http://www.toniniboninsegna.it), su cui è disponibile anche la cartina con l'esatta ubicazione della RSD.