

CARTA DEI SERVIZI

OSPEDALE
E
CASA DI RIPOSO
RICHIEDEI

RSA

NOBILE PAOLO RICHIEDEI

GUSSAGO (BS)



ILGABBIANO
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Carta dei Servizi

Aggiornata a Giugno 2018

Residenza Sanitaria Assistenziale "Nobile Paolo Richiedei"

Via Richiedei, n.16 – Gussago (BS)

Tel. 030/2528541 – Fax 030/2528297

Email.richiedei@ilgabbiano.it - Sito Web: www.ilgabbiano.it

Indice

La Carta dei Servizi	7
Presentazione	8
Finalità	9
Valori	9
La Vision "Il Gabbiano"	9
La Mission "Il Gabbiano"	10
I valori che guidano "Il Gabbiano"	11
Il nostro Codice Etico	12
Struttura organizzativa	13
Servizio Accoglienza	13
Ingresso	14
Dimissioni	17
Servizi rivolti alla Persona	18
Servizi alberghieri	22
Parrucchiere ed Estetista	23
Informazioni utili	24
Trasferimenti e uscite	26
La Giornata Tipo	27
Come Raggiungerci	28
La Retta e il Deposito Cauzionale	28
Consenso alle cure e consenso informato	30
Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L. n. 241/1990 e alla L.R. n.1/2012	30
Partecipazione	31
Allegati alla presente Carta dei Servizi	39





Gentile Ospite,

nel ringraziarLa per aver scelto Il Gabbiano, Le porgiamo un cordiale benvenuto nella Residenza Nobile Paolo Richiedei, dove Lei potrà godere in qualunque momento delle prestazioni e dei Servizi da noi erogati con qualità, trasparenza, uguaglianza, riservatezza e tempestività.



La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, lungi da essere un mero adempimento legislativo, vuole essere una risposta alle necessità di informazioni chiare e complete e si offre come testimonianza della filosofia della Cooperativa Il Gabbiano. Il Gabbiano vuole offrire alle persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti, mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.

La Residenza Nobile Paolo Richiedei ha come valori:

- l'attenzione alla qualità della vita degli Ospiti e delle loro famiglie;
- la costruzione di un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un'assistenza socio-sanitaria a misura di Persona;
- l'integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, ATS) per una rete di sostegno più efficace;
- la realizzazione di un modello aziendale capace di raccontare l'organizzazione delle R.S.A. per valorizzare le molteplici e preziose esperienze e competenze maturate in tutte le Strutture della Cooperativa Il Gabbiano;
- l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua, che garantiscano e mantengano un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- la monitorabilità costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per il miglioramento della qualità dei processi e dei Servizi forniti;
- il rispetto della dignità, della personalità e dei tempi di ciascuno, limitando i disagi connessi all'uscita della persona anziana dal suo domicilio e dall'abituale contesto sociale e familiare;
- l'impegno nel creare condizioni di vita e un ambiente il più familiare possibile.

In questo senso la Residenza Nobile Paolo Richiedei abbraccia in toto e si impegna a perseguire gli obiettivi della mission della Cooperativa Il Gabbiano, di cui fa parte. Fa inoltre propri i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano, per confermare e condividerne il valore dei contenuti.

Presentazione

La Residenza Sanitaria Assistenziale Nobile Paolo Richiedei, ubicata in via Richiedei, n. 16 a Gussago (BS) è adiacente alla Fondazione "Ospedale e Casa di Riposo Nobile Paolo Richiedei".

Prima della sua morte, avvenuta il 16 Ottobre 1869, il Nobile Paolo Richiedei dispone quale suo erede universale un'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza. L'Opera Pia nel 1881 come "Ospedale e casa di ricovero".

Amministrata dalla comunità di Gussago, era in origine destinata ad assistere gli ammalati poveri del Comune, accolti nella storica villa del suo fondatore.

Le attività si sono progressivamente ampliate, in particolare negli ultimi tre decenni, fino all'attuale complesso di servizi socio-sanitari.

In parallelo si è allargato il bacino di utenza, anche se resta saldo il legame del Richiedei col territorio di Gussago e dei comuni limitrofi.

Alla "Casa di Ricovero" l'Opera Pia ha affiancato un altro importante servizio rappresentato dal Nucleo Alzheimer.

La Residenza Sanitaria Assistenziale è dotata di 113 posti letto di cui 94 accreditati e contrattualizzati con il SSR (di cui 18 posti per Alzheimer) e 19 solo abilitati all'esercizio (di cui 6 posti di sollievo) come da Determinazione n. HP/195 del 6/4/2013 prot. n. 0069335, dell'ex ASL di Brescia, e da Decreto Regionale n. 10157 del 31/10/2014. La stessa è gestita dalla Cooperativa in base al contratto di affitto di ramo d'azienda stipulato con la Fondazione "Ospedale e Casa di Riposo Nobile Paolo Richiedei" di Gussago in data 16/10/2014.

La Residenza Sanitaria Assistenziale è una struttura destinata ad accogliere sia soggetti Anziani non autosufficienti portatori di patologie geriatriche, neurologiche e neuropsichiatriche stabilizzate, sia soggetti affetti da sindrome di Alzheimer nonché persone in Stato Vegetativo Persistente.

All'interno della struttura non esistono barriere architettoniche e gli spazi comuni sono fruibili da tutti gli Ospiti e dai loro cari, così da facilitare le occasioni di socializzazione. Particolare attenzione è stata posta all'allestimento degli spazi comuni e all'arredo delle camere.

La Struttura adotta e condivide il Codice Etico dell'Ente Gestore "Il Gabbiano", che definisce il quadro dei valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è disponibile sul sito www.ilgabbiano.it.

Finalità

La R.S.A. Nobile Paolo Richiedei è una Struttura Residenziale per Anziani, finalizzata all'accoglienza, cura e recupero funzionale di Persone anziane non autosufficienti per periodi di lungo degenza, ancorati ad obiettivi di tutela del benessere della Persona, insieme ad un buon livello di assistenza tutelare ed alberghiera. Il nostro intervento avviene in modo personalizzato e prende in considerazione la globalità della persona in tutte le sue necessità, cercando di fornire una risposta ottimale.

Valori

I nostri principi e valori sono:

- la centralità dell'Anziano;
- la qualità della vita e la tutela della salute;
- la rilevanza sociale dell'Anziano, ancorché istituzionalizzato.

In funzione di ciò ci impegniamo ad offrire:

- assistenza qualificata;
- massimo livello possibile di qualità di vita e di salute;
- mantenimento, dove possibile, delle capacità funzionali residue dell'Anziano non autosufficiente;
- interventi mirati e personalizzati, anche grazie al contributo dei familiari (P.I.);
- formazione continua del Personale.

La Vision "Il Gabbiano"

La Cooperativa esprime nella propria vision la prospettiva futura e d'insieme che guida ed orienta già oggi il suo operato. È il modo in cui intende raggiungere gli obiettivi della propria mission, è il modo attraverso cui dichiara le cose in cui crede.

Crediamo nel nostro lavoro.

Crediamo che sia necessario lavorare per la crescita delle persone, della società e di un modello di impresa più a misura d'uomo.

Crediamo nella costruzione di un patto sociale per rendere davvero esigibili i diritti della persona.

Crediamo in progetti e azioni concrete per diffondere la cultura dell'accoglienza e della tolleranza, per uno sviluppo della collettività non discriminante, più equo e sicuro per tutti.

Crediamo, soprattutto, in un modello culturale che va al di là della tipologia di impresa: siamo persone che, insieme, credono in un cambiamento di prospettiva.

La Mission "Il Gabbiano"

La mission della Cooperativa è, in sostanza, la sua dichiarazione di intenti, è il suo scopo ultimo, la giustificazione stessa della sua esistenza e, al tempo stesso, ciò che la contraddistingue da tutte le altre organizzazioni che operano nello stesso settore.

Vogliamo essere un soggetto che sappia rispondere in modo integrato alla più vasta gamma di bisogni emergenti in ambito assistenziale, socio-sanitario, sanitario ed educativo. Vogliamo diventare il partner di riferimento delle istituzioni pubbliche in questi ambiti, in particolare nei territori sui quali stiamo operando.

Vogliamo offrire alle persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.

Vogliamo continuare a creare e a garantire opportunità di lavoro e di crescita professionale per i nostri lavoratori, in modo particolare per i soci.

Vogliamo svolgere la nostra missione in modo responsabile ed etico, impegnandoci per uno sviluppo sostenibile, nel rispetto delle esigenze dell'individuo, della società e dell'ambiente.

Ci piace sintetizzare il nostro mandato in cinque parole-chiave: professionalità, affidabilità, opportunità, pratica della cura e sviluppo sostenibile.

I valori che guidano “Il Gabbiano”

Trasparenza gestionale

Come Cooperativa Sociale ONLUS, abbiamo una precisa responsabilità informativa relativa a tutti i documenti che rendicontano attività e iniziative, sociali o non, che prevedano la gestione o l'utilizzo di risorse altrui, specie se pubbliche. Questa responsabilità nel rendicontare gli esiti istituzionali ed economici è nell'interesse non solo dei soggetti finanziatori ma anche e soprattutto della collettività sociale, della cosiddetta società civile di cui, in fin dei conti, rappresentiamo la proiezione in campo economico.

Eccellenza professionale

Riteniamo indispensabile un'organizzazione e personale orientati al risultato che riescano ad integrare conoscenze, competenze tecniche, appropriatezza dei processi, sicurezza, efficacia ed efficienza. Per questo crediamo nella valorizzazione del talento e nella crescita delle nostre risorse umane e investiamo per la formazione e la motivazione delle persone che lavorano con noi.

Rispetto per l'individuo

La persona è l'elemento fondamentale della nostra attività. Il nostro successo dipende da un lato dalla combinazione di talento e rendimento delle persone che lavorano per noi e, parallelamente, dal miglioramento della qualità di vita che riusciamo ad assicurare alle persone per cui lavoriamo. Per questo ci impegniamo nello sviluppo dei nostri talenti, affinché utilizzino al meglio le proprie capacità e il proprio potenziale per incoraggiare la condivisione di informazioni e il dialogo aperto e nella promozione della diversità e delle pari opportunità. E per questo sviluppiamo in tutte le nostre attività modelli di intervento fondati sul riconoscimento e sul sostegno alle risorse e alle potenzialità dei fruitori e del loro contesto sociale.

Responsabilità

Ci occupiamo di temi delicati e di persone fragili. Per farlo al meglio occorre agire con responsabilità nei confronti di tutti i soggetti coinvolti e nei confronti del nostro

codice etico. Siamo impegnati nella selezione, nello sviluppo e nella promozione di collaboratori dotati di autonomia e di spirito di iniziativa che abbiano la flessibilità necessaria per ampliare la propria esperienza e la mentalità aperta a riconoscere le priorità, le necessità della Cooperativa e il coraggio di mettere in discussione le opinioni più diffuse.

Impegno per la società

Desideriamo mantenere elevati standard etici e sociali in tutte le nostre attività, nel nostro approccio alle persone e negli sforzi per la salvaguardia dell'ambiente. Siamo impegnati in iniziative di promozione e di sviluppo della cultura della solidarietà e dell'attenzione ai temi che affrontiamo quotidianamente, per un futuro più sicuro e più equo per tutti.

Impegno per l'innovazione

L'innovazione è il motore del nostro successo. Operando in settori ad altissimo contenuto relazionale e connotati da una forte imprevedibilità, dobbiamo essere in grado di anticipare i bisogni delle persone ed aperti ad accogliere idee non convenzionali. Consideriamo il cambiamento un'opportunità e l'autocompiamento una minaccia. Per questo incoraggiamo tutti all'interno della Cooperativa ad avere la curiosità necessaria per essere aperti al mondo e alle idee nuove.

Miglioramento continuo

In un continuo confronto con il settore in cui operiamo, ci impegniamo a offrire le migliori risposte, creiamo la condizione della ricerca e prevediamo i tempi della verifica; siamo convinti che il vero miglioramento passi dall'attenzione ai processi e non dalla sola tensione ai risultati.

Il nostro Codice Etico

Il codice etico è una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione della Cooperativa "Il Gabbiano".

In questo documento sono esplicitati in maniera chiara i principi etici e sociali a cui i dipendenti, soci, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che operano con il gruppo si devono

ottenere. I principi etici e morali enunciati, si ricollegano alla storia della Cooperativa e soprattutto allo spirito di cooperazione e di professionalità che ha sempre contraddistinto i soci ed il personale che l'hanno gestita.

L'impegno della Cooperativa è di assicurare che le attività dei propri servizi vengano svolte nell'osservanza della legge con onestà, integrità, correttezza e buona fede nel rispetto degli interessi legittimi degli utenti, dei dipendenti, dei collaboratori e dei partner contrattuali.

Il Gabbiano assume l'impegno di organizzare il complesso delle proprie attività in modo che i propri dipendenti e collaboratori non commettano reati o illeciti che contrastino con l'interesse pubblico e gettino discredito sull'immagine e la credibilità della Cooperativa stessa.

Sono state adottate tutte le misure organizzative e gestionali necessarie a prevenire il compimento dei reati. A tal fine la Cooperativa si impegna, attraverso un'accurata analisi dei rischi, ad individuare le tipologie di reato e le violazioni del Codice Etico che possono verificarsi nell'espletamento delle attività proprie di ciascuna area.

Struttura organizzativa

All'interno della Residenza operano in stretta collaborazione il Coordinatore Responsabile, il Direttore Sanitario e la Caposala. Essi, nel rispetto delle singole competenze, assumono la responsabilità complessiva della Struttura e ne forniscono le direttive principali per l'organizzazione sanitaria e socio-assistenziale. La Direzione si connota come riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali che per la gestione complessiva della Residenza. In struttura opera la Caposala che si occupa dell'organizzazione e del controllo dei servizi socio-assistenziali ed infermieristici. Alla Direzione e alla Caposala è possibile accedere, sia per gli Ospiti che per i loro familiari, previo appuntamento.

Ogni operatore è facilmente riconoscibile in quanto munito di cartellino di riconoscimento sul quale sono riportati oltre all'intestazione della Cooperativa, la fotografia, il nome, il cognome, la data e il luogo di nascita, la qualifica professionale ricoperta e la data di inizio rapporto.

Servizio Accoglienza

È disponibile per fornire informazioni ed orientare attraverso i Servizi offerti.

È aperto nei seguenti orari:

lunedì: ore 08.30-12.30 e 14.00-17.00

martedì: ore 08.30-12.30

mercoledì: ore 08.30-12.30

giovedì: ore 08.30-12.30

venerdì: ore 08.30-12.30 e 14.00-17.00

1° sabato del mese: ore 09.00-12.00

Il Servizio Accoglienza è responsabile di:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla Struttura e alle pratiche di ingresso;
- consegna della modulistica;
- visite guidate alla Struttura da parte delle Persone interessate;
- liste di attesa;
- pratiche amministrative (procedure di ingresso, Contratto, dimissioni);
- richieste, rilievi e suggerimenti degli ospiti e dei loro familiari per i diversi settori di attività;
- rilascio dei certificati amministrativi;
- fatturazione;
- pagamenti e rimborsi;
- rapporti con le Istituzioni (Regione, Comune, ATS) e assolvimento debito informativo;
- gestione del centralino e smistamento delle telefonate.

Ingresso

Informazioni

Le Persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sulla Residenza anche telefonicamente e ritirare la relativa modulistica per la Domanda di Ingresso presso il Servizio Accoglienza, ubicato in Via Richiedei, n. 16; è possibile, inoltre, visitare il sito internet www.ilgabbiano.it nella parte riservata alla Residenza.

Il Personale del Servizio Accoglienza è disponibile ad accompagnare gli interessati per una visita alla Struttura, su appuntamento.

Domanda di Ingresso

Il cittadino residente nel Distretto di Gussago, presenta domanda all'Assistente Sociale dell'ATS, per accedere al posto letto contrattualizzato con il SSR.

I cittadini lombardi non bresciani devono rivolgersi direttamente al Servizio Accoglienza della R.S.A., sia per accedere al posto letto contrattualizzato che non contrattualizzato.

I cittadini non lombardi, invece, devono contattare le ATS o l'Assistente Sociale del paese di residenza ed informarsi se la Regione di appartenenza copre le spese del contributo a carico del SSN previste in Lombardia. Successivamente contattare il Servizio Accoglienza della R.S.A..

Lista d'Attesa

Il cittadino residente nel Distretto di Gussago, per il posto contrattualizzato, viene inserito in lista d'attesa collocandosi in una fascia di priorità (gravità) in base ai punteggi che discendono da una duplice valutazione: sociale e sanitaria. Nel momento in cui vi è un posto libero il Servizio Accoglienza invia all'UCAM una comunicazione di disponibilità del posto letto; l'UCAM consulta la citata lista partendo dalla fascia di priorità 1 ricercando nominativi di uomini o donne a seconda del posto che si è reso disponibile. All'interno della medesima fascia di priorità viene data precedenza:

- a persone residenti nel Comune di Gussago;
- in presenza di più persone di Gussago, in base alla data di inserimento in lista d'attesa e in base alle condizioni di gravità della persona.

Esaurita, in modo infruttuoso, la consultazione della prima fascia di priorità, si passa alla seconda e così alla terza, dopo di che il Servizio Accoglienza può proseguire la consultazione di detta lista fino al suo esaurimento oppure consultare la lista d'attesa interna relativa ai nominativi dei cittadini lombardi non bresciani ed infine la lista dei cittadini non lombardi già in possesso dell'autorizzazione all'ingresso da parte dell'ATS di appartenenza. Individuato il potenziale Ospite, l'UCAM invia alla Struttura la Scheda CIRS: il Servizio Accoglienza contatta la persona per un colloquio con il Direttore Sanitario per valutare l'idoneità all'ingresso.

Per accedere al posto non contrattualizzato, il cittadino, sia bresciano che non, viene inserito nella lista d'attesa della Struttura. Nel momento in cui vi è un posto libero il Servizio Accoglienza consulta la citata lista, seguendo la data di inserimento.

Preliminari di Ingresso

Nel momento in cui si libera un posto letto, il Servizio Accoglienza della Residenza contatta i familiari per definire le modalità di ingresso.

È in questa occasione che vengono fornite le ultime informazioni necessarie, il promemoria dove vengono elencati i documenti necessari e in cui vengono concordati il giorno e l'ora della presa in carico dell'Ospite. Il Coordinatore Responsabile con il Servizio Accoglienza predispongono il Contratto con l'Ospite o con un suo familiare.

Accoglienza all'Ingresso

L'ingresso in struttura viene concordato con il Servizio Accoglienza secondo indicazioni precise del Direttore Sanitario che, in collaborazione con la Caposala, definisce per l'Ospite la migliore sistemazione possibile. La data di ingresso in struttura definisce la presa in carico dell'Ospite da parte del personale medico. La residenza rimane quella valida prima del ricovero; solo dopo 3 mesi dall'ingresso in Struttura si può richiedere il cambio di residenza, rivolgendosi al servizio Accoglienza, che inoltrerà la domanda all'Ufficio Anagrafe del Comune di Gussago. Il Servizio Accoglienza, il Medico, la Caposala, l'Animatore/Educatore Professionale, il Terapista della Riabilitazione, l'Infermiere ed il Personale Socio-Assistenziale accolgono l'Ospite e i suoi familiari all'entrata nella Struttura e lo presentano ai residenti, avendo cura di:

- spiegare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività, ecc.);
- mostrare l'ubicazione dei vari Servizi;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
- raccogliere dai familiari informazioni utili per offrire fin da subito una adeguata assistenza;
- compilare la Scheda socio-assistenziale di Ingresso.

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto.

Il Contratto con la Residenza stabilisce che il firmatario (nel caso non si tratti dell'Ospite stesso) assuma la qualità di Garante e diventi responsabile ed interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura, sia per gli aspetti della Privacy che per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari.

Con l'inserimento in Struttura viene revocato il Medico di Medicina Generale e l'Ospite viene preso in carico dal Servizio medico della R.S.A., ad eccezione degli

Ospiti su posti letto non a contratto con il SSR.

Per tutti gli Ospiti, sia su posto contrattualizzato che non, viene immediatamente steso un piano assistenziale provvisorio per garantire la continuità assistenziale.

Nei giorni successivi all'ingresso, il Personale medico sottoporrà l'Ospite a tutti gli esami umorali e strumentali ritenuti indispensabili per l'inquadramento clinico ai fini della continuità assistenziale e terapeutica con eventuali integrazioni, dando inoltre le direttive al personale per la programmazione e definizione della valutazione multidimensionale e le rispettive scale.

Tale documentazione sarà necessaria all'équipe socio - sanitaria - assistenziale (formata da Medico, Caposala, Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Animatore/Educatore Professionale e Ausiliario) per elaborare un progetto individuale e un piano assistenziale individualizzato che riporti per ogni area d'intervento (sanitario, assistenziale, riabilitativo, socio educativo) gli obiettivi, gli interventi pianificati per raggiungerli, gli indicatori da monitorare e le verifiche previste.

Dimissioni

Il Contratto per il soggiorno a lunga degenza prevede che l'Ospite o il Garante diano un preavviso scritto di 5 giorni per le dimissioni volontarie.

Al termine del soggiorno, l'Ospite riceve una documentazione di dimissione che rappresenta un quadro sintetico contenente informazioni su aspetti socio-assistenziali, riabilitativi, sanitari e infermieristici relativi al periodo di degenza dell'Ospite in R.S.A..

Vengono restituiti i documenti personali in originale eventualmente depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano, come previsto nel "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari" approvato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa.

Si ricorda all'Ospite o al Garante tramite promemoria di provvedere alla nuova iscrizione presso il Medico di Medicina Generale.

Decesso

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i familiari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche. In ogni caso, il decesso viene tempestiva-

mente comunicato alla famiglia.

La salma viene composta nella camera mortuaria della Residenza; spetta ai familiari la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla Legge.

Su richiesta dei familiari è prevista l'assistenza religiosa.

Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato e dovranno essere ritirati dai familiari, possibilmente entro 48 ore.

Il Servizio Accoglienza, a sua volta, provvederà ad espletare le pratiche necessarie e a riconsegnare tutti i documenti personali dell'Ospite (Carta d'Identità, Tessera Sanitaria, ecc.).

Servizi rivolti alla Persona

La Residenza garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, educativa/animativa e socio-assistenziale, nel rispetto della Persona, nella sua globalità. Il concetto di assistenza viene concepito come presa in carico della persona anziana da parte di un'équipe multidisciplinare che individua, in modo personalizzato e dinamico, obiettivi focalizzati sui bisogni dell'Ospite, attraverso una progettazione e pianificazione individuale di interventi sanitari, riabilitativi, educativi e assistenziali condivisi continuamente con la persona stessa, ove possibile, o con i caregiver (P.I., P.A.I.).

Assistenza Sanitaria

Agli Ospiti inseriti su posto letto contrattualizzato è garantita la fornitura di tutti i farmaci previsti nel prontuario della Struttura, ossigenoterapia, materiale sanitario e nutrizione artificiale; la fornitura dei farmaci per gli Ospiti inseriti su posto letto non contrattualizzato è completamente a carico degli Ospiti stessi. La Residenza fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate); i pazienti in possesso di attestazione di invalidità possono ottenere ausili personalizzati (carrozine) forniti dall'ATS su prescrizione dei Medici della Struttura o del Fisiatra prescrittore riconosciuto dall'ATS.

La Residenza dispone comunque di ausili in numero sufficiente e di carrozzine per un utilizzo occasionale. Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della Struttura, vengono richiesti dal Medico della

Residenza e sono a carico del SSN e i trasporti a carico della Struttura; ove possibile, l'Ospite può essere accompagnato dal familiare. A totale carico dell'Ospite sono le visite specialistiche richieste dallo stesso o dai suoi familiari e il relativo trasporto.

Assistenza Medica

Nella Residenza operano il Direttore Sanitario e un'équipe medica. L'assistenza medica è garantita 24 ore su 24 e si articola attraverso un piano di presenza attiva (il cui orario è esposto in Struttura) e di reperibilità telefonica, con pronto intervento in caso di urgenze. I principali compiti del Medico sono:

- assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci e accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali e richieste di invalidità);
- compilazione della documentazione sanitaria;
- partecipazione alla stesura del P.I. e del P.A.I., sede di verifica delle condizioni psico/cliniche dell'Ospite e di decisione operativa sul percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in Struttura (Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Operatore Assistenziale ed Animatore/Educatore Professionale) per strutturare con esse un piano di intervento personalizzato;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

Assistenza Infermieristica

La R.S.A. garantisce l'assistenza infermieristica continuativa, diurna e notturna, tramite Infermieri. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta a tutti gli Ospiti.

In caso di assenza del Coordinatore Responsabile, Direttore Sanitario e Caposala, il personale infermieristico è il punto di riferimento per gli Ospiti e per i loro familiari.

Consulenza dietologica

La R.S.A. offre la consulenza di un Medico dietologo che provvede alla valutazione dei fabbisogni nutrizionali, garantendo la fruizione di diete personalizzate e, se necessario, provvede alla prescrizione della nutrizione artificiale.

Fornitura Farmaci e gas medicali

Per gli Ospiti inseriti su posto letto contrattualizzato la fornitura di farmaci è interamente garantita dalla R.S.A. (compresi i farmaci in fascia C) su prescrizione del Medico, pertanto è vietato ai visitatori e ai familiari fornire farmaci agli Ospiti. Inoltre è garantita la fornitura di gas medicali. La fornitura dei farmaci per gli Ospiti inseriti su posto letto non contrattualizzato è completamente a carico degli Ospiti stessi. La richiesta invece di prodotti di fitoterapia da parte dei familiari viene condivisa con i Medici, e il loro acquisto è a carico dei familiari.

Prestazioni degli Ausiliari Socio-Assistenziali

Considerando che la R.S.A. è una residenza, e pertanto il domicilio degli Ospiti, le figure professionali che seguono passo passo la vita degli Ospiti sono gli Ausiliari Socio-Assistenziali (A.S.A.) che svolgono e garantiscono, in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore, le attività di accudimento e assistenza diretta agli Ospiti, riguardanti l'igiene e la vestizione, il bagno assistito, la prevenzione delle piaghe da decubito (con schema di posizionamento diurno e notturno), la gestione dell'incontinenza, l'aiuto all'alimentazione e all'idratazione, la stimolazione e la protezione nella deambulazione.

Servizio di Riabilitazione

Il nostro pensiero si fonda sul concetto che nella R.S.A. si debbano preservare fino all'ultimo ed il più possibile le autonomie dell'individuo. È per questo motivo che l'approccio riabilitativo va inteso in senso ampio e deve guardare al quadro globale dell'Ospite, estendendosi a tutto l'arco della sua giornata, a partire dall'attenzione all'igiene, alla vestizione, alla mobilitazione, al consumo dei pasti, ai momenti di terapia fisica e a quelli di socializzazione, passando per la condivisione degli obiettivi e il trasferimento delle competenze a tutti i membri dell'equipe ed ai familiari.

Il Servizio è garantito dalla disponibilità di spazi ed attrezzature specifiche e dalla presenza di Terapisti della Riabilitazione, che effettuano interventi specifici a livello individuale, di piccolo gruppo o di grande gruppo. I Terapisti della Riabilitazione

intervengono sia nelle patologie neurologiche che ortopediche, oltre che nella prevenzione della formazione delle piaghe da decubito, attraverso la prescrizione di corrette posture a letto e la fornitura di ausili idonei.

Fornitura Ausili

L'erogazione di protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ATS di appartenenza.

Il Servizio di Riabilitazione e l'équipe medica hanno cura di scegliere l'ausilio adeguato e di predisporre la modulistica necessaria per seguire l'iter di prescrizione ed erogazione dell'ausilio.

Servizio di Animazione

È presente nella Struttura un Servizio di Animazione giornaliero garantito da personale qualificato. L'Animatore/Educatore Professionale ha cura di gestire il tempo libero dell'Ospite promuovendo attività di animazione e socializzazione, al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della Persona; ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui vive l'Ospite.

Per gli Ospiti che presentano indici di deterioramento e demenza, vengono sviluppati progetti individuali specifici per innescare processi cognitivi e di orientamento spazio-temporale; per quei pazienti in grado di apprezzare una qualità di vita migliore, sono organizzati momenti di aggregazione socioculturale, senza accantonare la stimolazione cognitiva attraverso giochi ed attività varie; un'attenzione particolare è posta nell'organizzazione di feste ed eventi a cui gli Ospiti e i loro familiari possono scegliere liberamente di partecipare.

Il Progetto annuale di animazione, redatto dagli Animatori/Educatori Professionali, è disponibile per i familiari presso il Servizio Accoglienza.

In ogni nucleo è esposto mensilmente il programma delle attività animative predisposto dal Servizio Animazione.

Nel corso dell'anno vengono organizzate gite in giornata.

Volontariato

E' operativo all'interno della R.S.A., da diversi anni, un gruppo di volontari che ha come riferimento l'Associazione Don Potieri di Gussago, che collabora con l'Animatore/Educatore Professionale nelle attività ricreative e con gli operatori socio-assistenziali nell'assistenza al pasto e al servizio religioso.

Assistenza Religiosa

L'assistenza religiosa e la pratica religiosa sono garantite attraverso la presenza settimanale di Personale religioso cattolico. All'interno della Residenza è presente una Cappella per la celebrazione della Santa Messa e l'organizzazione di incontri di riflessione religiosa.

Gli Ospiti non cattolici possono ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto, a propria cura.

Servizi alberghieri

Servizio di Ristorazione

Presso la Residenza è attivo il Servizio Ristorazione con i pasti preparati direttamente dalla cucina interna. La gestione del Servizio è affidata ad una società esterna specializzata nel settore.

I menù stagionali vengono elaborati dalla Società Specializzata con la consulenza di un Dietista, e successivamente valutati e autorizzati dal Direttore Sanitario e dalla Caposala. Ogni menù è articolato su due settimane che si susseguono a rotazione. I menù sono esposti in ogni sala da pranzo e riportano il giorno di inizio. I pasti vengono preparati in base alle richieste che gli Infermieri Professionali provvedono a compilare e a recapitare in cucina sentiti i desideri degli Ospiti e secondo diete particolari che questi devono seguire. Una volta preparati, i pasti vengono distribuiti nei reparti con carrelli termici e consumati nelle sale da pranzo, salvo particolari condizioni di salute. Il menù è sottoposto a periodiche verifiche del Direttore Sanitario, del Dietista e del Responsabile di Cucina che ne verificano la qualità, la quantità ed il gradimento da parte degli Ospiti.

Menù Tipo

Colazione: possibilità di scelta tra varie bevande calde (caffè, latte, caffè-latte, the) accompagnate da fette biscottate e biscotti.

Pranzo: offre la scelta tra il primo del giorno o pasta in bianco, minestra, semolino, il secondo del giorno o polpette, formaggio, affettati ed almeno tre contorni di verdure cotte e crude. Il pasto si conclude con la scelta tra frutta fresca, cotta,

mousse di frutta ed infine il caffè.

Cena: offre la scelta tra il primo del giorno o pasta in bianco, minestra, semolino, il secondo del giorno o polpette, formaggio, affettati ed almeno tre contorni di verdure cotte e crude. Il pasto si conclude con la scelta tra frutta fresca, cotta, mousse di frutta, non è previsto il caffè.

Nell'arco della mattinata e del pomeriggio si provvede alla distribuzione di bevande calde e/o fredde, a seconda delle necessità cliniche degli Ospiti. È assicurata dagli Operatori l'assistenza all'assunzione del pasto agli Ospiti che lo necessitano. Il menù tipo viene allegato alla presente Carta dei Servizi al momento dell'ingresso.

Pulizia Ambienti

La pulizia quotidiana degli ambienti di vita dell'Ospite, con particolare attenzione alle camere di degenza degli Ospiti, viene garantita dal Personale d'assistenza mentre per tutti gli altri spazi comuni viene garantita da Personale dedicato.

Lavanderia

Presso la R.S.A. Nobile Paolo Richiedei è operativo il servizio esternalizzato di lavanderia che provvede al lavaggio e stiratura dell'abbigliamento degli Ospiti. Tale servizio è completamente compreso nella retta.

All'atto dell'ingresso viene consegnato al familiare un elenco dei capi di corredo consigliati che vengono contrassegnati con nome e cognome direttamente dal personale di lavanderia. E' possibile non usufruire di tale servizio dandone comunicazione al personale di reparto. Tale scelta non comporta nessuna riduzione della retta. Si consiglia di consegnare sempre la biancheria al personale di reparto che provvederà a farla contrassegnare per evitare spiacevoli smarrimenti. Sono a carico dei familiari il lavaggio di capi particolarmente delicati che necessitano di un lavaggio a secco, il cambio stagionale ed il reintegro dei capi usurati. La Direzione declina ogni responsabilità e rimborso per eventuali capi rovinati e/o smarriti.

Parrucchiere ed Estetista

La retta comprende un taglio dei capelli ed una piega al mese per ogni Ospite. Il servizio è assicurato da professionisti esterni che si recano presso la nostra struttura.

Il servizio di taglio della barba è garantito dal personale ausiliario durante l'igiene quotidiana dell'Ospite. E' possibile chiedere trattamenti extra da concordare direttamente con la parrucchiera; per accedere a questo servizio è necessario contattare la Caposala.

Il servizio di callista è incluso nella retta e gli ospiti che necessitano del servizio vengono segnalati alla Caposala che provvede a contattare la callista che svolge il servizio presso la struttura. Alle quotidiane operazioni di manicure e pedicure provvede invece il personale interno.

Informazioni utili

Comfort delle Stanze

La Residenza Sanitaria Assistenziale autorizzata al funzionamento per n.113 posti letto, di cui 107 accreditati (di cui 94 contrattualizzati con il SSR) e 6 di sollievo.

L'attività della Residenza si svolge in due immobili denominati "Nuova Casa Albergo" e "R.S.A. Cubo Bianco"; nel primo trovano collocazione 49 posti letto compresi i 18 posti per Ospiti affetti da morbo di Alzheimer e i 6 posti di sollievo; nel secondo trovano collocazione 64 posti di cui 13 per Ospiti solamente autorizzati (32 al piano primo e 32 al piano secondo di cui 4 dedicati a soggetti in "Stato Vegetativo Persistente").

Tutti i nuclei/reparti sono dotati di spazi e di locali così come previsti dagli standard regionali.

La Residenza dispone di 18 posti letto in Nucleo Alzheimer.

Il Nucleo è un reparto indistintamente rivolto alla cura di persone affette da demenza di gravità severa e con disturbi del comportamento (aggressività, insonnia, disorientamento spaziale con tendenza alla fuga) tali da non poter essere gestiti a casa o in reparti di R.S.A..

Il reparto presenta caratteristiche ambientali di sicurezza e residenzialità tali da accogliere l'Ospite in un ambiente tranquillo e non logorante. Il personale è specificatamente formato per la gestione di questi malati e sottoposto a continui aggiornamenti.

Il lavoro svolto nel Nucleo Alzheimer ha il suo baricentro nell'équipe e nell'interazione con il nucleo familiare. Gli ospiti sono sottoposti ad accertamenti e monito-

raggi sanitari ma anche ad attività di tipo educativo, riabilitativo, occupazionale. Quando gli Ospiti ottengono un buon controllo dei disturbi del comportamento, vengono trasferiti in altri reparti della R.S.A..

Inoltre è attivo un Nucleo Stato Vegetativo Persistente, grazie alla stipula di un'apposita convenzione con l'ex ASL di Brescia ed è costituito da 4 posti letto esclusivamente dedicati a soggetti in "Stato Vegetativo Persistente".

L'unità è inserita all'interno di un reparto per soggetti non-autosufficienti, dotata delle attrezzature per la cura di questa particolare tipologia di pazienti. In particolare ogni posto è dotato di letto con piano variabile, di materasso antidecubito a tecnologia avanzata, di aspiratore tracheobronchiale, di pompa per l'alimentazione, di umidificatore.

L'équipe del reparto è costituita da un medico responsabile, che collabora con le divisioni riabilitative da cui proviene il soggetto con esiti di trauma o di ansiosa cerebrale, da infermieri, da fisioterapisti e da ausiliari preparati alla cura di questi pazienti. L'équipe garantisce un'assistenza qualificata nonché cure personalizzate e finalizzate al raggiungimento del massimo livello di coscienza e di autonomia possibili.

La permanenza del ricovero in questo reparto è connessa alla persistenza del quadro clinico di "stato vegetativo". Qualora venisse a cessare tale condizione, l'équipe di reparto in collaborazione con il servizio UCAM del Distretto ed i familiari, si impegnano a trovare una nuova e più idonea collocazione dell'Ospite.

Orario di Visita

La Struttura è aperta al pubblico tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00. L'accesso ai nuclei abitativi, al fine di non arrecare disturbo agli Ospiti nei momenti dedicati all'igiene, all'alimentazione e al riposo, è suggerito nei giorni feriali la mattina dalle ore 9.00 alle ore 11.30 e il pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 17.30. Si invita ogni visitatore a mantenere in ogni momento un comportamento corretto e rispettoso verso tutti.

In caso di situazioni critiche è consentita la presenza notturna del familiare, previa autorizzazione della Direzione Sanitaria.

Luoghi di Incontro

All'interno della Struttura gli Ospiti e i loro Parenti possono muoversi in libertà. Sono stati ricavati spazi idonei alla socializzazione e all'incontro fra Ospiti, familiari

ed amici. Un'efficace segnaletica consente di orientarsi per recarsi in cappella, in palestra, nelle sale comuni e nelle aree esterne. L'assenza di barriere architettoniche consente l'accessibilità a tutti gli Ospiti.

Telefono

È possibile ricevere telefonate direttamente nel nucleo. È consentito l'utilizzo del cellulare personale. In Struttura è presente un telefono pubblico.

Posta

Gli Ospiti che intendano spedire la corrispondenza possono consegnarla all'Animatore/Educatore Professionale o direttamente al Servizio Accoglienza; sempre attraverso l'Animatore/Educatore Professionale o il Servizio Accoglienza verrà recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

Giornali e Riviste

In struttura sono disponibili due quotidiani, uno nazionale e uno locale. Per l'acquisto di riviste personali bisogna accordarsi con il Servizio Accoglienza.

Trasferimenti e uscite

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della Residenza per qualsiasi motivo, ad eccezione delle urgenze sanitarie, è a carico dei familiari.

L'uscita degli Ospiti dalla Struttura, consentita purché non sussistano controindicazioni cliniche, deve essere segnalata preventivamente al Personale Infermieristico. Dal momento dell'uscita e fino al momento del rientro, la responsabilità dell'Ospite è a carico del familiare o della Persona autorizzata ad accompagnarlo.

Trasporti Assistiti

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della R.S.A. è generalmente a carico dei familiari ad eccezione delle urgenze sanitarie e delle visite specialistiche richieste dal Personale medico della Struttura.

La Giornata Tipo

Dalle ore 08.00 alle ore 09.00

viene servita la colazione.

Dalle ore 10.00 alle ore 11.30

è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle ricreative presenti nel salone di piano o nel salone polifunzionale. Inoltre vengono servite bevande fredde e calde.

Alle ore 11.30

viene servito il pranzo e verso le ore 12.30 chi lo desidera o ne ha necessità può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

Dalle ore 15.30

vengono servite bevande fredde e calde, e in seguito è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle ricreative presenti nel salone di piano o nel salone polifunzionale.

Alle ore 18.00

viene servita la cena.

Alle ore 20.00

si prepara il riposo notturno.

Come Raggiungerci

Con mezzi propri:

Da Milano: prendere l'Autostrada A51 e seguire la Tangenziale Est, proseguire sull'Autostrada A4, uscire a Ospitaletto, continuare sulla SP 19 in direzione di Concesio/Valcamonica/Paderno/Lumezzane e seguire le indicazioni per Gussago.

Da Brescia: prendere la SP BS11, uscire in direzione Milano/Bergamo, proseguire in direzione di Gussago.

Con il Pullman:

Gussago è servita dalla linea 13 Brescia-Gussago (Capolinea via Bazzani nei pressi delle R.S.A.).

La Retta e il Deposito Cauzionale

Per i residenti nel Comune di Gussago, nel rispetto degli accordi con la Fondazione "Nobile Paolo Richiedi" ed in linea con lo Statuto della medesima, è prevista un'agevolazione sulla retta. Qualora un Ospite, durante la sua permanenza in R.S.A., trasferisca la propria residenza presso il Comune di Gussago, non avrà diritto ad alcuna agevolazione sulla retta.

Servizi inclusi nella retta di degenza

- Servizi alberghieri (colazione, pranzo e cena; bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione compresi; Servizio pulizia e sanificazione ambientale; lavanderia piana; Servizio di lavanderia degli indumenti personali degli Ospiti; ogni camera è dotata di servizi igienici privati, climatizzazione).
- Servizi assistenziali e sanitari (Servizio sanitario medico e infermieristico; Servizio Socio-Assistenziale; Servizio di Riabilitazione; Servizio di Animazione).
- Farmaci e parafarmaci (solo per gli Ospiti inseriti su posto letto contrattualizzato).
- Ausili e presidi per l'incontinenza.
- Parrucchiere, Estetista.

Servizi accessori (a pagamento)

- Trasporti in ambulanza per visite e/o interventi medico-specialistici richiesti dal Familiare o dal Garante (alle tariffe del fornitore del Servizio).
- Visite e/o interventi medico-specialistici richiesti dal Familiare o dal Garante (alle tariffe del professionista).
- Farmaci e parafarmaci (solo per gli Ospiti inseriti su posto letto non contrattualizzato).

Deposito cauzionale: modalità di applicazione

L'Ospite e/o gli obbligati in solido firmatari del Contratto versano al momento dell'ingresso nella Residenza un deposito infruttifero a garanzia mediante assegno o bonifico bancario, pari ad un'intera mensilità (31 giorni).

Tale deposito sarà reso con accredito sul c/c bancario entro 30 giorni lavorativi dalla cessazione del rapporto, previa comunicazione di codice IBAN e intestatario conto da parte dell'Ospite e/o gli obbligati in solido al Servizio Accoglienza.

Polizza Assicurativa

Il Gestore della R.S.A. ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa di responsabilità civile secondo quanto previsto da normativa vigente. La polizza non prevede franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

Certificazione Fiscale

La certificazione delle rette ai fini fiscali sarà rilasciata ad ogni Ospite entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Per maggiori dettagli è possibile rivolgersi al Servizio Accoglienza o consultare il sito internet www.ilgabbiano.it.

Tutela della Privacy

La R.S.A. assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o Tutori, avvenga nel rispetto del D. Lgs 196/03 e successive modifiche.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o even-

tuale contributo sanitario erogato dalla Regione;

- cura dell'Ospite.

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al Personale addetto all'assistenza della R.S.A. che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione;
- all'ATS competente territorialmente in ottemperanza alla normativa vigente, Comuni e relativi Servizi Sociali, Regione, Enti Pubblici in genere nel caso sia previsto da una norma;
- agli Enti Ospedalieri;
- ai familiari, su richiesta;
- al singolo interessato, su richiesta.

Titolare del trattamento dei dati è Il Gabbiano Società Cooperativa Sociale Onlus. Responsabile del trattamento dei dati amministrativi e della banca dati della R.S.A. è il Coordinatore Responsabile.

Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Direttore Sanitario.

Inoltre si rammenta che tutti gli Operatori Socio-Sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Ospite.

Consenso alle cure e consenso informato

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la Residenza.

Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene invece richiesto all'Ospite e/o alla persona individuata dal Giudice Tutelare con nomina formale, da parte del Medico, il consenso scritto a procedere.

Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L. n. 241/1990 e alla L.R. n.1/2012

Presso la R.S.A. viene garantito il rispetto delle norme vigenti in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi e clinico/sanitari, semplificazione amministrativa. A tale proposito, il Consiglio di Ammini-

strazione della Cooperativa ha approvato il "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari".

La richiesta di accesso deve essere inoltrata al Servizio Accoglienza della R.S.A., anche mediante l'utilizzo di moduli messi a disposizione della Cooperativa, e deve contenere:

- le generalità del richiedente e del suo delegato, complete di indirizzo e di recapito telefonico;
- gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero di ogni elemento utile alla sua identificazione o reperimento;
- la chiara illustrazione, se del caso corredata di adeguata documentazione, comprovante l'interesse diretto, concreto e attuale dell'avente diritto e della corrispondente situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare collegata al documento al quale è richiesto l'accesso;
- la data e la sottoscrizione in originale.

Il procedimento di accesso si conclude nel termine di trenta giorni decorrenti dal deposito della richiesta. Nel caso in cui la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.

L'interessato può prendere appunti e trascrivere in tutto o in parte i documenti presi in visione; in ogni caso, la copia dei documenti è rilasciata subordinatamente al pagamento del rimborso del costo di produzione secondo le modalità ed i costi che saranno periodicamente determinati dalla Cooperativa.

Partecipazione

Questionario di Soddisfazione

Annualmente l'Ospite e i Familiari possono esprimere il proprio grado di soddisfazione del servizio mediante la compilazione di un questionario di gradimento. I risultati vengono resi pubblici con affissione in bacheca e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.

Presso la RSA "Nobile Paolo Richiedei" di Gussago, è da tempo consolidata anche una procedura che prevede la valutazione annuale del grado di soddisfazione dei propri operatori ai quali viene chiesto di compilare un questionario, i cui risultati sono successivamente elaborati e resi pubblici.



Reclami o suggerimenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti.

Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni ed apprezzamenti è allegata alla presente Carta dei Servizi e a disposizione presso il Servizio Accoglienza della Residenza. Ad ogni osservazione scritta la Direzione risponde singolarmente in un tempo non superiore a 30 giorni.





Conclusioni

La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.

Nella speranza di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente (o tramite modulo allegato) i Suoi suggerimenti, che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e dell'ottimizzazione dei Servizi erogati.

Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un Servizio di qualità!

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione dalla constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscono ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti,

regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio " di giustizia sociale ", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- il principio " di solidarietà ", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico, e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

LA PERSONA HA IL DIRITTO

di sviluppare e di conservare la propria individualità

di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti

di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza

di conservare la libertà di scegliere dove vivere

di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa

LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

di rispettare l'individualità di ogni Persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica

di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle Persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione

di rispettare le modalità di condotta della Persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità

di rispettare la libera scelta della Persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato

di accudire e curare l'Anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna; resta comunque garantito all'Anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per la cura e la riabilitazione

di vivere con chi desidera

di favorire, per quanto possibile, la convivenza della Persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione

di avere una vita di relazione

di evitare nei confronti dell'Anziano ogni forma di ghetizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione

di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività

di fornire ad ogni Persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo

di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale

di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli Anziani

di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza

di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni Persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

Allegati alla presente Carta dei Servizi

Questionario di Soddisfazione per Ospiti e familiari

Modulo di reclamo o suggerimento

Menù Tipo

Rette e tariffe in vigore

Regolamento interno

Regolamento per gli incaricati dei familiari

RSA Aperta



Professionisti
nel prendersi cura.