

Sede operativa  
R.S.A. e C.D.I. "Richiedei"  
Via Richiedei, 16  
25064 GUSSAGO (BS)  
Tel. 0302528541 - Fax 0302528297  
e-mail: rsa.richiedei@ilgabbiano.it

## QUESTIONARIO PER GLI OSPITI

Gentile Signora/Egregio Signore,

Le chiediamo cortesemente di compilare il questionario di seguito riportato e di riporlo nell'apposita cassetta situata nel Nucleo di degenza **entro il prossimo** \_\_\_\_\_.

Riteniamo molto importante la Sua opinione sugli argomenti toccati e la Sua collaborazione renderà possibile una valutazione critica della nostra organizzazione finalizzata ad un continuo miglioramento dei servizi offerti.

I risultati raccolti saranno resi pubblici come previsto nella Carta dei Servizi.

Il questionario è anonimo, qualsiasi segno di riconoscimento non comporta, ad ogni modo, il suo annullamento; in questo caso si garantisce che i dati verranno trattati secondo la normativa vigente in materia di Privacy.

**La ringraziamo per la collaborazione e Le rivolgiamo un cordiale saluto.**

Come giudica le voci di seguito elencate:		Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente
Rapporti umani	1. Accoglienza al momento dell'ingresso in Struttura					
	2. Gentilezza, cortesia e rispetto da parte degli Operatori nei Suoi confronti					
	3. Tempestività e chiarezza nelle risposte alle Sue richieste					
	4. Grado di soddisfazione dei Suoi bisogni					
Servizi	5. Servizio pulizie					
	6. Servizio ristorazione					
	7. Servizio lavanderia					
	8. Servizio di assistenza religiosa					
	9. Possibilità di usufruire degli spazi messi a disposizione (Chiesa, saloni, giardino, ecc.)					

**Sede Legale**

via Abate Cremonesini 6/8, 25026 PONTEVICO (BS) - P.IVA 00722770989 C.F. 03043390172

**Sede Amministrativa**

via Girolodi Forcella 27, 25026 PONTEVICO (BS) T 030 9930282/594 E info@ilgabbiano.it W ilgabbiano.it

Come giudica le voci di seguito elencate:		Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente
Personale	10. Assistenza medica					
	11. Assistenza infermieristica					
	12. Assistenza personale ausiliario socio assistenziale					
	13. Assistenza animativa/educativa					
	14. Disponibilità del Personale del Servizio Accoglienza					

15. Cosa Le piacerebbe mangiare che non è compreso nei nostri menù?

---

16. Quali attività vorrebbe Le venissero proposte durante il giorno che non sono già programmate?

---



---

17. Nella camera, Le manca qualcosa che desidererebbe tanto avere?

---

18. Con il/la Suo/a compagno/a di stanza, si trova bene?

---

19. Suggestimenti e proposte:

---



---

Data \_\_\_\_\_

**Sede Legale**

via Abate Cremonesini 6/8, 25026 PONTEVICO (BS) - P.IVA 00722770989 C.F. 03043390172

**Sede Amministrativa**

via Girolodi Forcella 27, 25026 PONTEVICO (BS) T 030 9930282/594 E info@ilgabbiano.it W ilgabbiano.it



**GABBIANO**  
COOPERATIVE SOCIALI

Sede operativa  
 R.S.A. e C.D.I. "Richiedei"  
 Via Richiedei, 16  
 25064 GUSSAGO (BS)  
 Tel. 0302528541 - Fax 0302528297  
 e-mail: rsa.richiedei@ilgabbiano.it

## QUESTIONARIO PER I FAMIGLIARI

Gentile Signora/Egregio Signore,

Le chiediamo cortesemente di compilare il presente questionario e di riporlo nell'apposita cassetta situata in reparto **entro il prossimo** \_\_\_\_\_.

Riteniamo molto importante la Sua opinione sugli argomenti toccati e la Sua collaborazione renderà possibile una valutazione critica della nostra organizzazione finalizzata ad un continuo miglioramento dei servizi offerti.

I risultati raccolti saranno resi pubblici come previsto nella Carta dei Servizi.

Il questionario è anonimo, qualsiasi segno di riconoscimento non comporta, ad ogni modo, il suo annullamento; in questo caso si garantisce che i dati verranno trattati secondo la normativa vigente in materia di Privacy.

**La ringraziamo per la collaborazione e Le rivolgiamo un cordiale saluto.**

Come giudica le voci di seguito elencate:		Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente
Rapporti umani	1. Accoglienza al momento dell'ingresso in Struttura					
	2. Gentilezza, cortesia e rispetto da parte degli Operatori nei Suoi confronti					
	3. Tempestività e chiarezza nelle risposte alle Sue richieste da parte dei vari Operatori					
	4. Tempestività delle informazioni relative alle condizioni di salute del Suo familiare					
Servizi	5. Servizio pulizie					
	6. Servizio ristorazione					
	7. Servizio lavanderia					
	8. Servizio di assistenza religiosa					
	9. Servizio Accoglienza (orari di apertura, tempi di risposta, ecc.)					
	10. Possibilità di usufruire degli spazi messi a disposizione (Chiesa, saloni, giardino, ecc.)					

**Sede Legale**

via Abate Cremonesini 6/8, 25026 PONTEVICO (BS) - P.IVA 00722770989 C.F. 03043390172

**Sede Amministrativa**

via Giroldi Forcella 27, 25026 PONTEVICO (BS) T 030 9930282/594 E info@ilgabbiano.it W ilgabbiano.it

Come giudica le voci di seguito elencate:		Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente
Personale	11. Assistenza medica					
	12. Assistenza infermieristica					
	13. Assistenza personale ausiliario socio assistenziale					
	14. Assistenza animativa/educativa					
	15. Disponibilità del Personale del Servizio Accoglienza					
16. Come giudica il rapporto retta pagata/ servizio offerto?						

17. Quali sono gli elementi qualificanti che caratterizzano la nostra Struttura?

---

18. Quali sono gli elementi critici che emergono nella nostra Struttura?

---

19. Suggerimenti e proposte:

---



---

Data \_\_\_\_\_

---

Si informa che il **Servizio Clienti** della Cooperativa è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 17:00, al numero 334/6859401 e all'indirizzo e-mail [servizioclienti@ilgabbiano.it](mailto:servizioclienti@ilgabbiano.it), per la presa in carico di eventuali richieste/reclami e per fornire informazioni in merito a questo ed altri servizi della Cooperativa.


**Sede Legale**

via Abate Cremonesini 6/8, 25026 PONTEVICO (BS) - P.IVA 00722770989 C.F. 03043390172

**Sede Amministrativa**

via Girolodi Forcella 27, 25026 PONTEVICO (BS) T 030 9930282/594 E info@ilgabbiano.it W ilgabbiano.it



 <b>GABBIANO</b> <small>COOPERATIVE SOCIALI</small>	Cooperative	Area	Servizio	Codice
	TUTTE	TUTTE	QUALITÀ	Mo9.1.2.1
	<b>MODULO DI RECLAMO O SUGGERIMENTO</b>			REV.00

Il suo è un:     RECLAMO                       SUGGERIMENTO

Lei è un:         OSPITE/UTENTE     PARENTE     ALTRO .....

**Se desidera essere contattato per una risposta, che Le verrà comunicata entro 30 giorni, ci lasci i Suoi dati:**

Cognome e Nome .....

residente a ....., in via ....., n. ....

recapiti telefonici .....

**Cosa è successo? (Indichi brevemente cosa la spinge ad esporre il reclamo o il suggerimento)**

.....

.....

.....

**Dove e Quando è successo l'accaduto? (Indichi luogo, data, orari, ecc.)**

.....

.....

.....

**Cosa richiede e/o suggerisce?**

.....

.....

.....

**Data** .....

Una volta compilato il modulo, si prega cortesemente di inserirlo nell'apposita cassetta.

---

**Spazio riservato al Responsabile di Area (non compilare lo spazio sottostante)**

Data di raccolta del documento: ..... - Classificazione:  Reclamo -  Suggerimento

È stata data una risposta immediata?  No -  Sì: sintesi della risposta: .....

.....

Data ..... Firma .....

---

**Spazio riservato al Responsabile Gestione Qualità**

N° attribuito al Reclamo \_\_\_\_\_

Aperta Non Conformità?  No -  Sì, NC N°.....    Aperta Azione di Miglioramento?  No -  Sì, AM N°.....

Data ..... Firma RGQ .....











Sede operativa  
R.S.A. e C.D.I. "Richiedei"  
Via Richiedei, 16  
25064 GUSSAGO (BS)  
Tel. 0302528541 - Fax 0302528297  
e-mail: rsa.richiedei@ilgabbiano.it

**COOPERATIVA IL GABBIANO  
RETTE MARZO – DICEMBRE 2019**

**R.S.A. "NOBILE PAOLO RICHIEDEI" - GUSSAGO**

<b>TIPOLOGIA OSPITE</b>	<b>RETTA GIORNALIERA (IVA 5% compresa)</b>
Posto letto contrattualizzato residente nel Comune di Gussago	€ 57,30
Posto letto contrattualizzato NON residente nel Comune di Gussago	€ 62,50
Posto letto NON contrattualizzato residente nel Comune di Gussago	€ 74,30
Posto letto NON contrattualizzato NON residente nel Comune di Gussago	€ 77,30
Posto letto sollievo residente nel Comune di Gussago (2° piano nuova Casa Albergo)	€ 74,30
Posto letto sollievo NON residente nel Comune di Gussago (2° piano nuova Casa Albergo)	€ 77,30

**Sede Legale**

via Abate Cremonesini 6/8, 25026 PONTEVICO (BS) - P.IVA 00722770989 C.F. 03043390172

**Sede Amministrativa**

via Girolodi Forcella 27, 25026 PONTEVICO (BS) T 030 9930282/594 E info@ilgabbiano.it W ilgabbiano.it

 <b>IL GABBIANO</b>	<i>Cooperative</i>	<i>Area</i>	<i>Servizio</i>	<b>AGGIORNATO AL</b> <b>01/02/15</b>
	<b>IL GABBIANO</b>	<b>ANZIANI</b>	<b>RSA</b>	
	<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>			

### **ART. 1 - Alloggio degli Ospiti**

All'ospite ammesso alla R.S.A. viene assegnato da parte della Direzione Sanitaria un posto in una camera. In qualsiasi momento, la Direzione Sanitaria ha la facoltà di trasferire l'ospite da un reparto all'altro o da una stanza all'altra se richiesto dalle esigenze della vita comunitaria, o dalle mutate condizioni fisiche dell'Ospite o per indispensabili ed inevitabili richieste di gestione interna. Del trasferimento sarà data tempestiva comunicazione ai familiari e/o agli obbligati in solido.

L'ospite è tenuto:

- ad osservare le regole di igiene dell'ambiente;
- a mantenere in buono stato l'alloggio, i servizi, gli arredi e le apparecchiature della stanza;
- a segnalare tempestivamente eventuali guasti degli impianti, evitando la manomissione degli impianti stessi senza autorizzazione;
- a consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dalla Cooperativa di entrare nell'alloggio per provvedere a pulizie, controlli, riparazioni, ispezioni e altri interventi.

L'ospite inoltre:

- non può lavare la biancheria e gli indumenti personali nei bagni di stanza;
- non deve stendere alle finestre, sui balconi o sui termosifoni, capi di biancheria;
- non deve tenere vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali delle finestre se non previa autorizzazione della Direzione;
- non può utilizzare fornelli;
- non può utilizzare elettrodomestici senza la preventiva autorizzazione del Responsabile di Struttura.
- non può usare apparecchiature rumorose che possano comunque arrecare disturbo ad altri;
- non può piantare chiodi alle pareti senza autorizzazione;
- non deve gettare oggetti, immondizie, rifiuti e acqua dalle finestre;
- non deve gettare nei water, nei bidè, nei lavandini materiali che possano otturare e nuocere al buono stato delle condutture;
- non può introdurre e tenere nella stanza medicinali;
- non deve fumare, salvo nei locali dove espressamente consentito
- non deve tenere nella stanza generi alimentari, specie se deteriorabili o soggetti a particolari forme di conservazione. Gli stessi possono essere consegnati al personale che provvederà ad una corretta gestione;
- non può consumare bevande alcoliche di qualsiasi genere.
- non deve asportare dalla stanza, dalle sale da pranzo e dai locali comuni oggetti o arredi che costituiscano il corredo delle persone e dei locali stessi.

E' fatto divieto ospitare nella propria stanza, anche per una sola notte, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia con l'ospite. Eventuali eccezioni potranno essere autorizzate solo per gravi motivi dalla Direzione.

 <b>IL GABBIANO</b>	<i>Cooperative</i>	<i>Area</i>	<i>Servizio</i>	<b>AGGIORNATO AL</b> <b>01/02/15</b>
	<b>IL GABBIANO</b>	<b>ANZIANI</b>	<b>RSA</b>	
	<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>			

L'ospite è tenuto a risarcire all'Amministrazione i danni recati a persone e a cose per propria incuria o per trascuratezza. Tale obbligo si intende automaticamente esteso agli obbligati in solido, ai familiari e visitatori.

### **ART. 2 - Il vitto**

La RSA fornisce agli Ospiti il vitto predisposto secondo tabelle dietetiche, qualitativamente e quantitativamente equilibrate e rispondenti alle esigenze dell'Utente.

Su prescrizione medica sono somministrate diete speciali.

Il vitto è a carattere alberghiero. Il menù settimanale viene reso noto, giorno per giorno, a tutti gli Ospiti mediante esposizione nella sala pranzo.

Per gli Ospiti temporaneamente impossibilitati per gravi condizioni cliniche a recarsi nella sala da pranzo i pasti saranno serviti nelle rispettive stanze.

Previa autorizzazione della Direzione Sanitaria, durante la somministrazione dei pasti è consentita la presenza di un solo parente/incaricato per ogni Ospite, solamente se necessita di aiuto.

### **ART. 3 - Oggetti personali**

A ciascun Ospite, all'atto dell'ingresso, viene assegnato un letto con relativo corredo, un comodino ed un armadio.

L'ospite all'atto dell'ingresso deve disporre di un corredo sufficiente.

All'Ospite ammesso è consentito portare con sé, oltre gli effetti personali necessari, altri oggetti che, a giudizio della Direzione, non siano incompatibili con le norme di sicurezza vigenti e con le caratteristiche dell'ambiente.

La Cooperativa declina ogni responsabilità per danni e/o furti che possono derivare a danno degli oggetti e/o denaro di proprietà degli Ospiti.

La Cooperativa non risponde della sottrazione, della perdita, o del deterioramento di oggetti e/o valori che non siano stati inventariati all'atto dell'ingresso e sui quali non sia stata concordata la custodia.

Ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c. la Cooperativa risponde:

- 1) quando le cose dell'ospite gli sono state consegnate in custodia;
- 2) quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva, ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c., l'obbligo di accettare.

L'Ente ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore che può rifiutarsi di ricevere soltanto se si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione dell'RSA, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. L'Ente può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato.

### **ART. 4 - Rapporti degli Ospiti con il personale di servizio**

I rapporti tra gli Ospiti ed il personale di servizio devono essere improntati al reciproco rispetto, cortesia e comprensione.

Il personale dovrà usare anche fermezza, dove occorra, evitando però con gli Ospiti eccessiva familiarità e confidenza e mancanza di rispetto.

L'ospite non può pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve fare pressione sul personale stesso per un trattamento di favore.

L'Ospite, o chi per esso, deve segnalare qualsiasi inadempienza nei servizi, maltrattamenti ed offese da parte del personale, rivolgendosi direttamente alla Caposala/Coordinatore dei servizi,

	Cooperative	Area	Servizio	<b>AGGIORNATO AL 01/02/15</b>
	<b>IL GABBIANO</b>	<b>ANZIANI</b>	<b>RSA</b>	
	<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>			

ai Medici o al Responsabile di Struttura, anche utilizzando l'apposito modulo consegnato al momento dell'ingresso e comunque sempre disponibile presso gli uffici amministrativi

E' fatto divieto al personale di accettare regali, in denaro o quant'altro, da parte degli Ospiti e dei loro familiari.

Dovranno essere assolutamente evitate forme di protesta plateali e osservazioni inadeguate. Si comunica fin d'ora che la Cooperativa tutelerà, in tutte le sedi, il buon nome della RSA e dei lavoratori quando le proteste venissero effettuate in modo diffamatorio, ingiurioso o comunque offensivo.

### **ART. 5 - Rapporti tra Ospiti e loro familiari**

I familiari saranno accolti dal personale socio-sanitario e assistenziale al momento dell'ingresso in RSA, insieme al loro congiunto. Immediatamente si raccoglieranno tutte le informazioni utili per la migliore "Presca in Carico" dell'Ospite e successivamente verranno discussi gli obiettivi ed i programmi socio-sanitari, assistenziali da raggiungere e delineati nel Piano di Assistenza Individualizzata (PAI). Periodicamente i parenti saranno coinvolti nelle successive verifiche del PAI.

I familiari degli Ospiti sono invitati a visitare periodicamente il loro parente affinché non si interrompa la normale continuità affettiva.

Qualora la situazione generale psicofisica dell'Ospite lo permetta, oppure lo esiga, la famiglia può farsi carico di favorire il rientro dello stesso nell'ambito familiare. Il rientro può essere periodico (la domenica per il pranzo, in occasione di festività particolari, periodi di vacanza, ecc.) o definitivo in caso di condizioni generali favorevoli.

I familiari non potranno sostituirsi al personale nello svolgimento delle mansioni di competenza, né sostare all'interno della stanza durante le operazioni di igiene intima, di cura o medicazione. Prima di movimentare all'interno della Struttura gli Ospiti che non deambulano, i familiari sono tenuti a darne comunicazione all'Infermiere, concordando preventivamente con i Medici le attività possibili.

I familiari, se lo desiderano, possono accompagnare il loro parente durante il trasporto dello stesso presso gli Ospedali per ricoveri, controlli, accertamenti, ecc..

I familiari devono inoltre prestare particolare ed assidua assistenza al proprio parente qualora questi venga a trovarsi in stato di fase terminale.

Ad ogni modo, sia in caso di impossibilità che di diniego da parte dei familiari ad effettuare l'assistenza nei termini di cui sopra, la Cooperativa potrà avvalersi dell'opera di volontari.

E' richiesto che i familiari:

- si integrino con cortesia e discrezione nell'organizzazione del lavoro;
- siano cortesi e tolleranti con gli altri Ospiti assistiti, senza usare mai toni coercitivi né autoritari;
- mantengano un atteggiamento riservato, evitando assolutamente la diffusione di notizie sullo stato di salute psicofisico degli assistiti, onde salvaguardare il diritto di ciascuno alla privacy;
- evitino di riprendere o impartire ordini al personale di assistenza, rivolgendosi per necessità alla Caposala/Coordinatore dei servizi o a chi ne fa le veci.

Ai familiari che ne facciano richiesta si chiarirà se sia opportuna o meno la figura della persona di fiducia (badante), il cui intervento dovrà comunque essere autorizzato. L'attività dello stesso

	Cooperative	Area	Servizio	<b>AGGIORNATO AL 01/02/15</b>
	<b>IL GABBIANO</b>	<b>ANZIANI</b>	<b>RSA</b>	
	<b>REGOLAMENTO INTERNO</b>			

sarà concordata con i Responsabili (Responsabile di Struttura, Direttore Sanitario, Medico e Caposala/Coordinatore dei servizi) e dovrà essere svolta nel rispetto dell'apposito regolamento. Il Direttore Sanitario, in caso di comportamenti non idonei nei confronti del proprio congiunto o di altri Ospiti, ha la facoltà di allontanarli dalla struttura. La Cooperativa si riserva la facoltà di allontanare dalla Struttura i familiari, i visitatori, ecc. qualora gli stessi siano responsabili di comportamenti che possano pregiudicare il normale svolgimento delle attività della RSA.

#### **ART. 6 - Orari delle entrate e delle uscite**

Agli Ospiti che, a giudizio dei medici interni, ne sono in grado, è consentito uscire tutti i giorni dalla struttura rispettando gli orari dei pasti e della portineria.

Gli Ospiti che per ragioni personali si assentano temporaneamente dalla RSA sono tenuti ad avvisare preventivamente l'Infermiere, provvedendo, direttamente o per mezzo del congiunto che lo accompagna, a compilare apposito modulo.

Si precisa che la Cooperativa non risponderà per fatti accaduti all'Ospite, o da questi provocati, al di fuori della nostra struttura.

#### **ART. 7 - Decessi e camera mortuaria**

In caso di decesso dell'Ospite presso la RSA, la salma viene composta e trasferita nella locale camera mortuaria e non ne viene autorizzato di regola il trasporto prima del decorso del termine stabilito per Legge.

A richiesta dei familiari dell'Ospite defunto, la Cooperativa può mettere a disposizione la camera mortuaria fino allo svolgimento delle esequie.

#### **ART. 8 - Attività di volontariato**

La Cooperativa favorisce e incentiva tutte le attività di volontariato. Chi intende svolgere attività di volontariato all'interno della RSA dovrà farne richiesta alla Cooperativa concordando con la stessa le modalità.

#### **ART. 9 - Disposizioni finali**

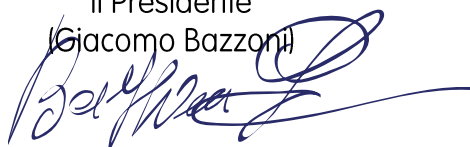
La Cooperativa declina qualsiasi responsabilità civile e penale conseguente l'attività dei familiari all'interno della Struttura.

Qualora l'inosservanza delle norme regolamentari di cui agli articoli precedenti da parte di visitatori, familiari o Ospiti dovesse arrecare danni ad altri utenti della Struttura, ad altri visitatori, familiari o alla RSA, gli stessi dovranno essere integralmente rifiuti da parte di chi si è reso responsabile della mancanza, ai sensi dell'art. 2043 del Codice Civile.

Per tutto ciò che non è espressamente contemplato nel presente Regolamento si demanda alla legislazione vigente in materia assistenziale, al Codice Civile e al Codice Penale.

Il Presidente

(Giacomo Bazzoni)





 <b>IL GABBIANO</b>	<i>Cooperative</i>	<i>Area</i>	<i>Servizio</i>	<b>AGGIORNATO AL 01/02/15</b>
	<b>IL GABBIANO</b>	<b>ANZIANI</b>	<b>RSA</b>	
	<b>REGOLAMENTO PER GLI INCARICATI DEI FAMILIARI</b>			

Considerato che il familiare dell'Ospite ritiene talvolta opportuno integrare la propria presenza ed il proprio intervento attraverso l'attività di persone di fiducia (di seguito chiamate badanti) e che in alcuni casi anche l'Ospite assistito, privo di familiari, può direttamente incaricare un proprio badante, è opportuno regolamentare anche la presenza in RSA di detta figura e pertanto:

#### **Art. 1 – Autorizzazione all'attività di badantato**

I badanti incaricati dal familiare dovranno essere autorizzati dalla Direzione. Il familiare dovrà compilare il modulo di autorizzazione e consegnare copia della carta d'identità o del permesso di soggiorno e un recapito telefonico. L'attività dell'incaricato dovrà essere svolta in conformità al presente Regolamento.

#### **Art. 2 – Limiti all'attività del badante**

In considerazione delle normative vigenti, che prevedono che la responsabilità sanitaria dell'Ospite sia garantita totalmente dalla Cooperativa, si ricorda che i badanti, nell'ambito della loro opera privata all'interno della Struttura, non possono sostituirsi al personale competente nello svolgimento delle mansioni, ed in particolare non possono:

- occuparsi di Ospiti diversi da quello specificatamente affidato;
- mettere a letto gli Ospiti;
- utilizzare presidi del reparto (sollevatori);
- fare medicazioni;
- somministrare terapie;
- utilizzare strutture del reparto;
- sostare in cucina, nelle stanze degli altri Ospiti e nei locali/luoghi riservati al personale;
- prendere parte alla distribuzione del cibo
- sostare all'interno della stanza da letto durante le operazioni di igiene intima o cura (eventuali deroghe potranno essere concesse dalla Caposala/Coordinatore dei servizi).

#### **Art. 3 – Assistenza all'alimentazione**

E' consentito aiutare l'Ospite ad alimentarsi ma sempre nel rispetto delle regole igieniche (utilizzare l'apposito copricapo) e delle direttive date dai responsabili di reparto (Medico, Caposala/Coordinatore dei servizi e Infermiere), in special modo relativamente alle diete.

#### **Art. 4 – Spostamenti dell'Ospite all'interno o all'esterno della Struttura**

I badanti che intendono spostare all'interno della Struttura gli Ospiti assistiti che non deambulano dovranno darne preventiva comunicazione all'Infermiere di Reparto avendo cura di concordare preventivamente con i Medici e/o la Caposala/Coordinatore dei servizi le attività concesse. Se lo spostamento non è previsto all'interno degli spazi della Struttura ma all'esterno i badanti sono tenuti ad avvisare preventivamente l'Infermiere in turno, provvedendo a compilare l'apposito modulo a disposizione.

	Cooperative	Area	Servizio	<b>AGGIORNATO AL 01/02/15</b>
	<b>IL GABBIANO</b>	<b>ANZIANI</b>	<b>RSA</b>	
	<b>REGOLAMENTO PER GLI INCARICATI DEI FAMILIARI</b>			

### **Art. 5 – Norme di Comportamento**

È richiesto che i badanti:

- si integrino con cortesia e discrezione nell'organizzazione del lavoro;
- siano cortesi e tolleranti con l'Ospite assistito e non usino mai toni coercitivi o autoritari;
- favoriscano l'interazione positiva con i familiari al fine di mantenere rapporti sereni e trasparenti;
- mantengano un atteggiamento congruo e riservato, evitando nel modo più assoluto di diffondere notizie riguardanti lo stato di salute fisico e mentale sia del loro assistito che degli altri Ospiti nel rispetto della dignità e del diritto alla privacy
- per qualsiasi informazione o segnalazione facciano riferimento all'Infermiere, alla Caposala/ Coordinatore dei servizi o al Medico. Non è ammissibile che il badante riprenda o impartisca ordini al personale.

Gli orari di visita sono liberi nell'arco della giornata dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

Per gravi motivi di salute dell'Ospite è possibile l'accesso anche in orari notturni da concordarsi con il Direttore Sanitario e, se assente, con i Medici.

I badanti presteranno attenzione ai vari momenti di reparto rispettando:

- lo svolgimento della terapia, delle attività assistenziali e riabilitative;
- l'intimità degli Ospiti durante i cambi e l'igiene intima;
- gli orari del riposo pomeridiani e serali;
- l'orario dei pasti;
- le indicazioni del Medico e della Caposala/Coordinatore dei servizi e degli Infermieri.

### **Articolo 6 - Disposizioni finali**

La Cooperativa declina qualsiasi responsabilità civile e penale per attività dei badanti all'interno della Struttura non previsti da tale regolamento.

La Cooperativa si riserva la facoltà di allontanare dalla Struttura il badante, qualora lo stesso sia responsabile di comportamenti che possano pregiudicare il normale svolgimento delle attività della R.S.A.


Qualora l'inosservanza delle norme regolamentari di cui agli articoli precedenti da parte dei badanti dovesse arrecare danni agli utenti della Struttura, ai visitatori, ai familiari o alla RSA, gli stessi dovranno essere integralmente rifiutati da parte di chi si è reso responsabile della mancanza, ai sensi dell'art. 2043 del Codice Civile.

Per tutto ciò che non è espressamente contemplato nel presente Regolamento si demanda alla legislazione vigente in materia assistenziale, al Codice Civile e al Codice Penale.

Il Presidente  
(Giacomo Bazzoni)





	Cooperative	Area	Servizio	Codice
	IL GABBIANO	ANAZIANI	RSA _____	Mo7.5.1.71
	<b>AUTORIZZAZIONE INCARICO TERZE PERSONE</b>			Rev.00

Il/la sottoscritto/a ....., nato a .....  
il ....., in qualità di ..... del/la  
Sig./ra ....., ospite della R.S.A.

**CHIEDE CHE**

il/la sig./ra ..... nato/a a .....  
il ....., residente a ..... in via .....  
recapito telefonico .....

**SIA AUTORIZZATO A**

- assistere nel pasto il proprio congiunto
- far compagnia al proprio congiunto
- accompagnare fuori dalla R.S.A. il proprio congiunto per .....

Si allega fotocopia Carta d'Identità o Permesso di Soggiorno dell'incaricato.

....., lì .....

Firma Persona di riferimento

.....

(a cura del Direttore Sanitario della R.S.A o suo delegato)

Visto e considerato quanto sopra,

SI AUTORIZZA       NON SI AUTORIZZA

il/la sig./ra ..... a svolgere gli incarichi assegnati dal/la  
Sig./ra ..... nei confronti dell'Ospite  
....., nel pieno rispetto del "Regolamento per  
gli incaricati dei familiari".

	Cooperative	Area	Servizio	<b>AGGIORNATO AL GENNAIO 2019</b>
	<b>IL GABBIANO</b>	<b>ANZIANI</b>	<b>RSA</b>	
	<b>RSA APERTA</b>			

La Cooperativa “Il Gabbiano”, quale Soggetto Gestore della R.S.A., si è resa disponibile ad erogare l'intervento di “RSA Aperta” stipulando apposito contratto con ATS.

Fermo restando il contenuto della presente Carta dei Servizi come sopra riportato e per quanto attuabile per la Misura, di seguito viene descritta nel dettaglio l'organizzazione del servizio di R.S.A. Aperta.

#### Cos'è la misura “RSA Aperta”

Il servizio di RSA APERTA nasce come misura innovativa a seguito della D.G.R. n. 856/2013 e successivamente revisionata e confermata dalla D.G.R. n. 7769/2018.

La misura si caratterizza per l'offerta di interventi di natura prioritariamente sociosanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata o di anziani di età pari o superiore a 75 anni, in condizioni di non autosufficienza. Attraverso interventi qualificati, intende sostenere il mantenimento il più a lungo possibile delle capacità residue delle persone beneficiarie e rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni, evitando e/o ritardando il ricorso al ricovero definitivo in struttura. La misura offre inoltre un sostegno al caregiver nell'espletamento delle attività di assistenza dallo stesso assistite, attraverso interventi mirati che non sono sostitutivi di quelli già garantiti dalla filiera dei servizi della rete consolidata (ADI, SAD, Centri Diurni Integrati, ecc.).

Grazie a questa formula innovativa è possibile usufruire, in modo del tutto personalizzato, dei servizi che offre la R.S.A.

#### Chi può accedere alla Misura di RSA Aperta

La Misura si rivolge a persone residenti in Regione Lombardia affette da demenze certificate da specialista geriatra/neurologo oppure a persone non autosufficiente di età pari o superiore a 75 anni riconosciute invalidi civili al 100%.

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

#### Chi può presentare la domanda

La persona direttamente interessata alle prestazioni della Misura oppure, nel caso in cui la persona versi in uno stato di impedimento permanente:

1. Il tutore;
2. Il curatore;
3. L'amministratore di sostegno;
4. Il procuratore (nel caso la procura lo preveda).
5. Nel caso in cui la persona sia temporaneamente impedita a presentare la domanda: il coniuge o, in sua assenza, il figlio o, in mancanza di questi, altro parente in linea retta o collaterale fino al terzo grado.

#### A chi si deve presentare la richiesta e valutazione multidimensionale

Il cittadino interessato alla Misura deve presentare la richiesta direttamente alla R.S.A.

Spetta alla R.S.A. individuata dal cittadino la preventiva verifica dei requisiti di accesso e di eventuali incompatibilità.

In caso di verifica positiva dei requisiti di accesso, la R.S.A. effettua la valutazione multidimensionale al domicilio della persona con l'intervento di un Medico e dell'Assistente Sociale o di altra figura professionale (educatore, psicologo, fisioterapista, infermiere professionale...); vengono assicurati i necessari raccordi territoriali (MMG, Comune, ecc.).

 <b>IL GABBIANO</b>	<i>Cooperative</i>	<i>Area</i>	<i>Servizio</i>	<b>AGGIORNATO AL GENNAIO 2019</b>
	<b>IL GABBIANO</b>	<b>ANZIANI</b>	<b>RSA</b>	
	<b>RSA APERTA</b>			

### Tempistica per l'attivazione della Misura

La verifica dei requisiti di accesso alla valutazione viene effettuata entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda, completa di tutta la documentazione richiesta. In caso di verificata idoneità, la valutazione multidimensionale al domicilio viene effettuata entro i successivi 10 giorni lavorativi.

In caso di esito positivo della valutazione, la stesura del PI prevede l'indicazione della data prevista per l'attivazione degli interventi che, di norma, avviene entro i successivi 30 giorni.

Per ogni utente beneficiario della misura deve essere predisposto un Fascicolo Socio Sanitario Assistenziale (FASAS) semplificato che contiene almeno: valutazione multidimensionale (VMD), scale di valutazione, eventuale documentazione sanitaria, P.I., PAI, diario contenente la registrazione degli interventi.

Il FASAS viene conservato e archiviato secondo le norme di legge.

La R.S.A. garantisce la registrazione degli accessi del personale dedicato all'erogazione delle prestazioni previste con la Misura. Per ogni persona beneficiaria viene, inoltre, individuata all'interno dell'équipe la figura del "care manager", che viene altresì indicato nel FASAS.

### Valore del voucher assegnato all'Utente

Il valore massimo del voucher attribuibile dall'ATS all'utente viene definito annualmente dalla Regione. All'interno di detto voucher trovano la corretta capienza tutte le prestazioni che la R.S.A. deve erogare sulla base del PAI. Le prestazioni erogate sono gratuite.

### Prestazioni erogabili

Al fine di rispondere in maniera specifica ai bisogni differenziati dei due target di popolazione individuati come eleggibili per la misura, e qualificare le prestazioni erogabili attraverso la stessa, sono state previste due diverse aree di interventi: una prima area rivolta in via esclusiva a persone affette da demenza certificata e una seconda riferita ad anziani di età pari o superiore ai 75 anni non autosufficienti.

Nello specifico gli interventi possono riguardare:

A) per persone affette da demenza:

1. Valutazione Multidimensionale per l'accesso alla misura
2. Interventi di stimolazione cognitiva
3. Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento
4. Interventi di supporto psicologico al caregiver
5. Ricoveri di sollievo
6. Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie/riabilitazione motoria
7. Igiene personale completa
8. Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento
9. Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi
10. Nursing
11. Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia
12. Interventi di mantenimento delle capacità residue e prevenzione danni terziari

B) per anziani non autosufficienti:

1. Valutazione Multidimensionale per accesso a misura

 <b>IL GABBIANO</b>	<i>Cooperative</i>	<i>Area</i>	<i>Servizio</i>	<b>AGGIORNATO AL GENNAIO 2019</b>
	<b>IL GABBIANO</b>	<b>ANZIANI</b>	<b>RSA</b>	
	<b>RSA APERTA</b>			

2. Interventi per il mantenimento delle abilità residue
3. Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per la protesizzazione degli ambienti abitativi
4. Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative ad alimentazione
5. Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personali
6. Interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver
7. Accoglienza in R.S.A. per supporto a caregiver

Gli interventi potranno essere erogati al domicilio o presso la struttura (CDI o RSA) in base alle esigenze emerse dalla valutazione multidimensionale e alla disponibilità. Viene garantito il rispetto del numero massimo di due beneficiari contemporaneamente ammessi alle attività di gruppo già previste per le persone ospiti della struttura.

#### Operatori dedicati alla Misura "RSA Aperta"

- Care Manager
- Educatore
- Infermieri
- Fisioterapista
- Ausiliari Socio Assistenziali e Operatori Socio Sanitari (ASA/OSS);
- Medici
- Assistente Sociale
- Psicologo
- Altre figure professionali impiegate all'occorrenza quando previsto dal P.A.I.

#### Partecipazione

È possibile effettuare segnalazioni, suggerimenti e reclami utilizzando l'apposito modulo che verrà consegnato con il questionario di gradimento del servizio all'atto della sottoscrizione del PAI.

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 Carta dei Servizi e a disposizione anche presso il Servizio Accoglienza della R.S.A.

Ad ogni osservazione scritta la Direzione risponde singolarmente in un tempo non superiore a 30 giorni.

Il Presidente  
(Giacomo Bazzoni)



	<i>Cooperative</i>	<i>Area</i>	<i>Servizio</i>	<b>AGGIORNATO AL GENNAIO 2019</b>
	<b>IL GABBIANO</b>	<b>ANZIANI</b>	<b>RSA</b>	
	<b>RSA APERTA</b>			

## **MISURA “RSA APERTA”**

### **QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO**

1. Il servizio le è stato presentato da:

- MMG
- Assistente Sociale
- ASST
- Operatore di Il Gabbiano

2. Ritiene che le informazioni date per l’attivazione del servizio e la presentazione dello stesso siano state date in modo:

- Insufficiente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

3. Il personale ha saputo costruire con l’utente e la famiglia/caregiver relazioni:

- Insufficiente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo


4. Il personale ha saputo rispondere alle sue esigenze in modo:

- Insufficiente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

5. Ritiene che il personale abbia operato con serietà e professionalità:

- Insufficiente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

6. Ritiene che il servizio le sia stato:

	<i>Cooperative</i>	<i>Area</i>	<i>Servizio</i>	<b>AGGIORNATO AL GENNAIO 2019</b>
	<b>IL GABBIANO</b>	<b>ANZIANI</b>	<b>RSA</b>	
	<b>RSA APERTA</b>			

- Per nulla utile
- Poco utile
- Abbastanza utile
- Molto utile

7. Complessivamente rispetto al servizio si ritiene:

- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

OSSERVAZIONI E PROPOSTE:

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

La ringraziamo per la collaborazione.

Data \_\_\_\_\_