

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITÀ RESIDENZIALE PER ANZIANI

CASA GARDA

LENO (BS)



ILGABBIANO
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Carta dei Servizi

Aggiornata a Giugno 2018

Comunità Residenziale per Anziani "Casa Garda"

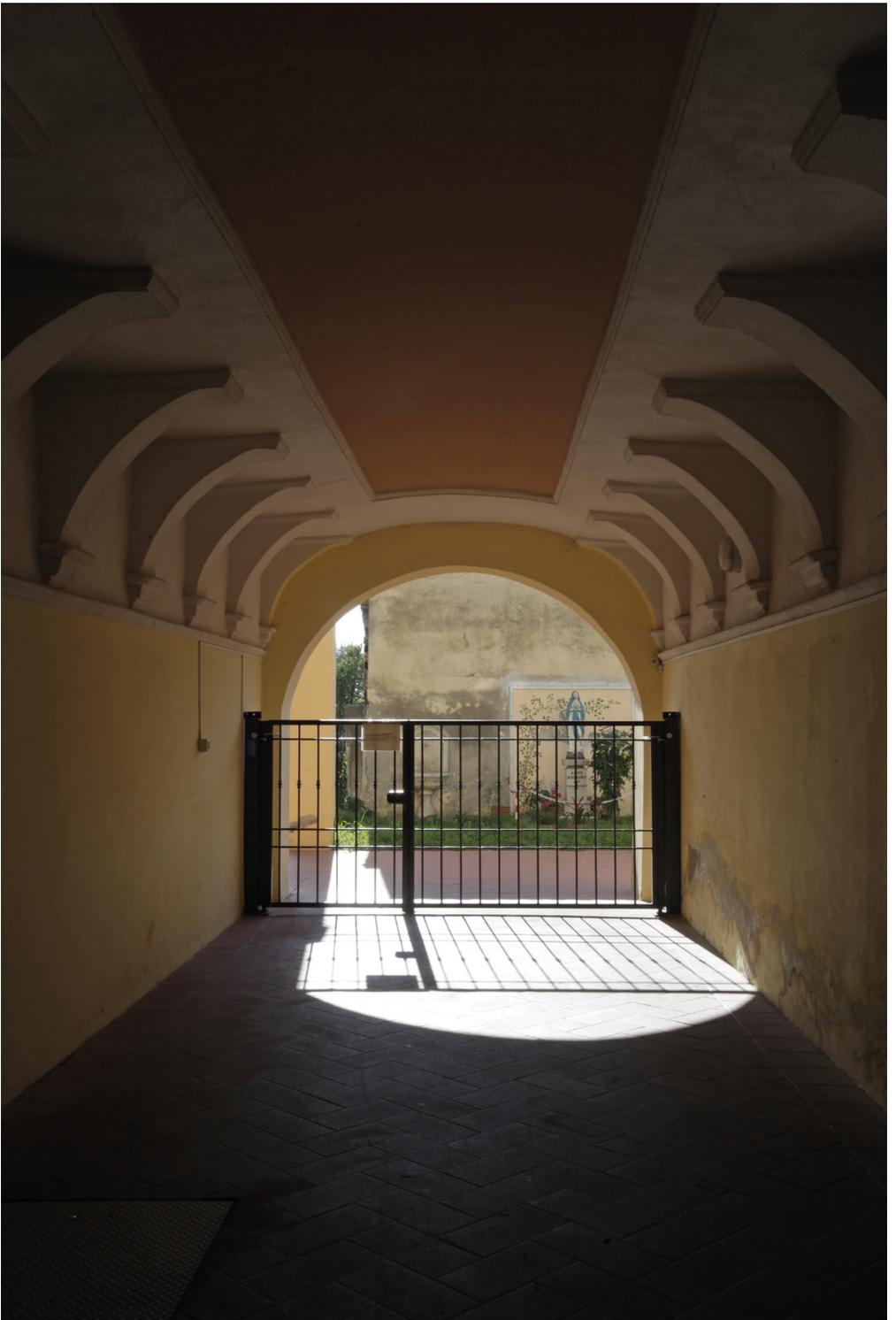
Via Ospitale, n. 11 – Leno (BS)

Tel. e Fax 030/5238837

Email casa.garda@ilgabbiano.it - Sito Web: www.ilgabbiano.it

Indice

La Carta dei Servizi	7
Presentazione	8
Finalità	9
Valori	10
La Vision de ILGABBIANO	10
La Mission de ILGABBIANO	11
I valori che guidano ILGABBIANO	11
Il nostro Codice Etico	13
Struttura organizzativa	14
Ingresso	14
Dimissioni	16
Servizi rivolti alla Persona	17
Servizi alberghieri	19
Informazioni utili	21
Trasferimenti e uscite	22
La Giornata Tipo	22
Come Raggiungerci	23
La Retta	23
Consenso alle cure e consenso informato	25
Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L. n. 241/1990 e alla L.R. n.1/2012	25
Partecipazione	26
Conclusioni	27
Allegati alla presente Carta dei Servizi	35





Gentile Ospite,

nel ringraziarLa per aver scelto **ILGABBIANO**, Le porgiamo un cordiale benvenuto nella Comunità Residenziale per Anziani "Casa Garda", 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 **ILGABBIANO**. Quest'ultima 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 Comunità Residenziale per Anziani "Casa Garda" 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 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 Comunità Residenziali per valorizzare le molteplici e preziose esperienze e competenze maturate in tutte le Strutture della Cooperativa **ILGABBIANO**;
- 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 Comunità Residenziale per Anziani "Casa Garda" abbraccia in toto e si impegna a perseguire gli obiettivi della mission della Cooperativa **ILGABBIANO**, 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 Comunità Residenziale per Anziani "Casa Garda", ubicata in via Ospitale, n. 11 a Leno (BS), ha una capacità ricettiva di 24 posti letto ed è gestita dalla Cooperativa **ILGABBIANO** all'interno del complesso "Casa Garda"; essa ha una funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare/semi-residenziale da un lato e la R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) dall'altro.

Le Comunità Residenziali per anziani sono svincolate dai criteri di accreditamento e rientrano nella sperimentazione prevista dalla Legge Regionale 3/2008, con standard strutturali leggeri, benché predefiniti e misurabili, standard di personale orientato prevalentemente ad interventi di supporto e supervisione dell'igiene personale, mobilità, alimentazione, di sorveglianza degli adempimenti sanitari e di gestione delle dinamiche relazionali. Questo tipo di assistenza può essere garantita anche integrando ASA/OSS con l'impiego di badanti e familiari, con azioni e ruoli pianificati nell'organizzazione della struttura. La Comunità Residenziale è da considerarsi sostitutiva del domicilio, pertanto gli Ospiti possono fruire degli stessi servizi, anche di quelli domiciliari, interventi definiti nel Piano Assistenziale Individuale.

La parte clinica è di competenza del MMG, che rimane il responsabile della cura del proprio assistito. Sono previste figure sanitarie, oltre a figure di tutela ed assistenza, e un importante ruolo di coordinamento.

Il nuovo modello di vita comunitaria presuppone il coinvolgimento attivo di amministratori, familiari, volontariato, associazioni varie, non solo nell'ideazione e pubblicizzazione del servizio, ma anche nella gestione.

Il mantenimento delle abilità funzionali e dello stile di vita del singolo Ospite sono il "focus" della Comunità Residenziale, ricorrendo a servizi aggiuntivi temporanei di altra tipologia solo quando necessari per il singolo anziano, attivando la rete locale con tempestività. Tale servizio si configura come ulteriore anello della rete, garante di continuità assistenziale, ampliante le strade possibili da scegliere di fronte al bisogno.

Queste strategie operative sono il presupposto per rendere le Comunità Residenziali un'unità di offerta ben inserita nel contesto locale, mediando fra libertà di scelta, mantenimento del livello di autonomia presente, costi contenuti e sistema di tutela.

La Comunità Residenziale "Casa Garda" è ubicata nel centro storico del Comune di Leno in un contesto residenziale e nelle immediate vicinanze della piazza principale, della Chiesa e del Municipio.

Il servizio è aperto a visite guidate dal Coordinatore Responsabile previo appuntamento telefonico.

L'edificio è disposto su due piani ed è il risultato della ristrutturazione parziale di un'antica casa padronale adeguata anche per accogliere ed ospitare altre forme di attività e servizi sociali.

La struttura interna prevede:

- al piano terra: due locali polifunzionali, ufficio/infermeria, due servizi igienici/ locali per il bagno assistito, locali riservati al personale e quattro stanze di residenza a due posti letto, locale accessorio, sala pranzo;
- al primo piano: otto stanze di residenza a due posti letto, locale accessorio, bagno per il personale, deposito sporco;
- al secondo piano: locali tecnici e adibiti a deposito.

Un ampio porticato e un giardino interno offrono agli Ospiti la possibilità di godere di spazi aperti, in comunicazione con altre realtà sociali del territorio.

La Comunità Residenziale 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 Comunità Residenziale "Casa Garda" si rivolge prioritariamente a persone anziane compromesse nell'autonomia, ma con quadro clinico stabilizzato e bisogni di varia natura, di ordine non solo abitativo, ma anche psicologico, relazionale, assistenziale, sanitario e sociale, come specificato nel Piano assistenziale individuale. Gli Ospiti devono presentare un grado di compromissione nell'autonomia da lieve a moderata, in particolare per mobilità e comorbidità, con assenza di significativi segni di decadimento cognitivo e di disturbi comportamentali. Possono essere in condizione sociale e familiare precaria, oppure scegliere volontariamente di vivere in Comunità, ad esempio per far fronte ai problemi determinati dalla solitudine. Gli Ospiti sono comparabili alle persone anziane che vivono a domicilio supportate da familiari o badanti, poiché non sono più in grado di gestire da sole completamente la loro quotidianità.

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;
- interventi mirati e personalizzati, anche grazie al contributo dei familiari;
- formazione continua del Personale.

La Vision de **ILGABBIANO**

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 de 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 **ILGABBIANO**.

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 attenere. 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.

ILGABBIANO 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 Comunità Residenziale, opera il Coordinatore Responsabile. Esso assume la responsabilità complessiva della Struttura e ne fornisce le direttive principali per l'organizzazione socio-assistenziale. La Direzione si connota come riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali che per la gestione complessiva della Comunità Residenziale.

Al Coordinatore Responsabile 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.

Ingresso

Informazioni

Le Persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sulla Comunità Residenziale anche telefonicamente e ritirare la relativa modulistica per la Domanda di Ingresso presso la Comunità Residenziale, ubicata in Via Ospitale, n. 11; è possibile, inoltre, visitare il sito internet www.ilgabbiano.it nella parte riservata alla Comunità Residenziale.

Domanda di Ingresso

L'ammissione alla Comunità può essere richiesta dal diretto interessato o da suo familiare; l'ATS, in accordo con la Cooperativa, definisce attraverso l'Équipe per la Valutazione Multidimensionale i bisogni complessivi, dopodiché avviene l'inserimento in lista d'attesa, gestita direttamente dalla Cooperativa.

L'ingresso in Comunità viene concordato con il Coordinatore Responsabile, il quale definisce per l'Ospite la migliore sistemazione possibile.

All'atto dell'ingresso il nuovo Ospite viene accolto dall'équipe, il Coordinatore Responsabile provvede alla presa in carico, accompagnandolo nella stanza

assegnata, illustrando i servizi e gli ambienti che lo interesseranno nella sua permanenza in Comunità.

Al momento dell'accoglimento per ogni Ospite viene istituito un Fascicolo Socio Assistenziale contenente le notizie necessarie per la procedura di accoglimento e permanenza in Comunità e sul quale verranno trascritti gli accadimenti quotidiani relativamente allo stato di salute dell'Ospite nonché il Piano Assistenziale Individuale. L'aggiornamento del PAI sarà continuo e costante.

Il Piano Assistenziale Individuale viene condiviso e sottoscritto dai familiari di riferimento e dall'Ospite stesso.

Al momento dell'ingresso, inoltre, il Coordinatore Responsabile provvede a consegnare diversi documenti che dovranno essere custoditi dai familiari.

Lista d'Attesa

In presenza di lista di attesa la priorità viene assegnata seguendo l'ordine cronologico di presentazione delle domande.

Preliminari di Ingresso

Nel momento in cui si libera un posto letto, il Coordinatore Responsabile della Comunità Residenziale 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 predispone il Contratto con l'Ospite o con un suo familiare.

Accoglienza all'Ingresso

La data di ingresso in struttura definisce la presa in carico dell'Ospite.

Il Coordinatore Responsabile accoglie l'Ospite e i suoi familiari all'entrata nella Struttura e lo presenta ai residenti, avendo cura di:

- spiegare l'organizzazione della giornata (orario pasti, 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.

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto.

Il Contratto con la Comunità Residenziale 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 non viene revocato il Medico di Medicina Generale.

Per tutti gli Ospiti viene steso un piano assistenziale provvisorio per garantire la continuità assistenziale.

Dimissioni

Il Contratto per il soggiorno 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, relativi al periodo di degenza dell'Ospite in Comunità Residenziale. 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. Qualora si determini un aggravamento stabile delle condizioni generali, segnalato al MMG dalla struttura e/o dai parenti o dallo stesso rilevato senza possibilità di recupero nel breve periodo, la permanenza dell'Ospite dovrà essere rivalutata con l'ASST; in caso di aggravamento, per la persona verrà seguito l'iter in uso per gli assistiti a domicilio.

La persona può essere inserita nella graduatoria degli ingressi in R.S.A., posizionata in base al grado di compromissione generale. Inoltre l'Ospite può essere dimesso verso il domicilio, quando lo desidera e le condizioni abitative e familiari, oltre che di autonomia personale, lo permettano.

In caso di dimissioni dell'Ospite disposte motivatamente dalla Comunità Residenziale, la Cooperativa si attiverà affinché le dimissioni stesse avvengano in forma assistita con il coinvolgimento del Comune di residenza e dell'ATS.

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 tempestivamente comunicato alla famiglia.

La salma viene composta. Ai familiari spetta la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla Legge.

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

Il Coordinatore Responsabile, 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 Comunità Residenziale garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, educativa/animativa e socio-assistenziale, nel rispetto della Persona, nella sua globalità.

Assistenza Sanitaria

La natura di ente non accreditato comporta, inoltre, che farmaci, presidi per l'incontinenza e presidi chirurgici siano a carico del Servizio Sanitario Nazionale fatti salvi eventuali ticket e/o quote che lo stesso S.S.N. ponga a carico dei singoli assistiti in ragione dei livelli di reddito o delle fasce di età.

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari dal Medico di Medicina Generale, vengono richiesti dallo stesso e sono a carico del SSN e i trasporti a carico dell'Ospite; 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

Essendo la Comunità Residenziale una struttura non accreditata, l'Ospite, in ottemperanza a quanto previsto dalle norme di legge, mantiene il proprio Medico di Medicina Generale, che dovrà essere informato dell'ingresso in struttura e do-

vrà essergli chiesta la disponibilità a seguire il paziente anche una volta entrato, altrimenti l'Ospite provvederà ad effettuare un cambio Medico rivolgendosi all'ATS di appartenenza.

La Comunità Residenziale garantisce agli Ospiti i contatti con il proprio Medico curante, la somministrazione di eventuali terapie farmacologiche prescritte da quest'ultimo e il pronto intervento.

Assistenza Infermieristica

La Comunità Residenziale garantisce l'assistenza infermieristica tramite Personale Infermieristico. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la preparazione 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.

Prestazioni degli Ausiliari Socio-Assistenziali

Considerando che la Comunità Residenziale è una residenza, le figure professionali che seguono passo passo la vita degli Ospiti sono gli Ausiliari Socio-Assistenziali (A.S.A.) che svolgono e garantiscono, le attività di accudimento e assistenza diretta agli Ospiti, riguardanti l'igiene e la vestizione, il bagno assistito, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto all'alimentazione e all'idratazione.

Servizio di Riabilitazione

Il nostro pensiero si fonda sul concetto che nella Comunità Residenziale si debba 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'équipe ed ai familiari.

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

Servizio di Animazione

È presente nella Struttura un Servizio di Animazione 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 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 a disposizione dei familiari.

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

Volontariato

La Comunità Residenziale ha come obiettivo il coinvolgimento del tessuto sociale, con il mantenimento di un livello adeguato di iniziative di socializzazione e di raccordo con il contesto sociale associativo.

Servizi alberghieri

Servizio di Ristorazione

Presso la Comunità Residenziale è attivo il Servizio Ristorazione con i pasti preparati esternamente. La gestione del Servizio è affidata ad una società esterna specializzata nel settore. Tale Servizio, in alcune festività, è aperto anche ai Parenti, che possono consumare il pasto in compagnia del proprio caro. Per prenotazioni e informazioni a riguardo è disponibile il Coordinatore Responsabile.

I menù stagionali vengono elaborati dal Coordinatore Responsabile in collaborazione con la Società specializzata e con la consulenza di un Dietista. Ogni menù è articolato su quattro settimane che si susseguono a rotazione. I menù sono esposti nella sala da pranzo e riportano il giorno di inizio. I pasti vengono distribuiti con

carrello termico e consumati nella sala da pranzo, salvo particolari condizioni di salute. Il menù è sottoposto a periodiche verifiche del Coordinatore Responsabile 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, biscotti e marmellata.

Pranzo: offre la scelta tra primi e secondi, l'alternativa di verdura cruda o cotta e la possibilità di valutare alternative al menù proposto. Il pasto si conclude con la frutta fresca e, infine, per chi lo desidera ed è confacente, il caffè. Sono altresì previste diete speciali.

Cena: offre la scelta tra primi e secondi, l'alternativa di verdura cruda o cotta e la possibilità di valutare alternative al menù proposto. Il pasto si conclude con la frutta fresca ed infine, per chi lo desidera, la camomilla. Sono altresì previste diete speciali.

Nell'arco della mattinata e del pomeriggio si provvede alla distribuzione di bevande calde e/o fredde (succhi di frutta, bibite) accompagnate da fette biscottate e biscotti, a seconda delle necessità 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 degli Ospiti e agli spazi comuni, viene garantita quotidianamente.

Lavanderia

Presso la Comunità Residenziale è attivo il servizio di lavanderia che provvede al lavaggio e stiratura dell'abbigliamento degli Ospiti. Tale servizio è 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. Si consiglia di consegnare sempre la biancheria al personale assistenziale. 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.

Informazioni utili

Comfort delle Stanze

La Comunità Residenziale è organizzata per un totale di 24 posti letto in camera doppia. Ogni camera è dotata di presa TV. Particolare attenzione è stata posta all'ottimizzazione degli spazi e all'arredo delle camere.

Nei soggiorni al piano terra, sono dislocati due apparecchi televisivi. Nella propria camera è possibile tenere un solo apparecchio radio o televisivo di dimensioni contenute con apposito decoder se necessario, con l'obbligo del rispetto delle comuni regole di convivenza. Prima di posizionare qualsiasi apparecchio è necessario consultare il Coordinatore Responsabile.

Orario di Visita

La Comunità è aperta al pubblico tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00. L'accesso, 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 18.30. 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 del Coordinatore Responsabile.

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.

Telefono

È possibile ricevere telefonate direttamente in Struttura. È consentito l'utilizzo del cellulare personale.

Posta

Gli Ospiti che intendano spedire la corrispondenza possono consegnarla al Coordinatore Responsabile; sempre attraverso il Coordinatore Responsabile, verrà recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

Giornali e Riviste

In Struttura è disponibile un quotidiano locale.

Per l'acquisto di riviste personali è necessario accordarsi con il Coordinatore Responsabile.

Trasferimenti e uscite

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

L'uscita degli Ospiti dalla Struttura, deve essere segnalata preventivamente al Personale. 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 Comunità Residenziale è a carico dei familiari ad eccezione delle urgenze sanitarie.

Il servizio di trasporto per visite mediche specialistiche è gratuito per gli Ospiti residenti nel Comune di Leno (fatta salva la disponibilità dell'associazione di volontariato) mentre è a pagamento per gli Ospiti non residenti.

La Giornata Tipo

L'Ospite è libero di organizzare la propria giornata nel modo che ritiene più opportuno, occupando il tempo libero in attività diverse.

La Comunità opera per garantire all'Ospite la continuità con le abitudini e le attività domestiche che svolgeva al proprio domicilio, personalizzando gli interventi su ogni singolo individuo.

Nel corso della giornata vengono proposte attività sia assistenziali e riabilitative che alberghiere e sociali, tra loro strettamente integrate.

Per il mantenimento/recupero di condizioni patologiche croniche e/o instabili, ogni Ospite è seguito, secondo necessità, dal proprio MMG, che dopo averlo visitato, imposta il programma terapeutico in base alle singole necessità di cura.

Come Raggiungerci

Con mezzi propri:

da Brescia: Statale 45bis oppure Autostrada A21, uscita Manerbio;

da Cremona: Statale 45bis oppure Autostrada A21, uscita Manerbio.

Con il treno:

stazione di Manerbio sulla tratta Brescia-Cremona. Leno dista circa 6 Km. Per maggiori informazioni sugli orari, consultare il sito www.trenitalia.com.

Con il Pullman:

Leno è servito dalle seguenti linee:

Brescia-Gambara-Asola / Brescia-Pralboino-Milzano-Ostiano.

La 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; acqua per uso sanitario, riscaldamento e condizionamento dell'aria; servizio di lavanderia degli indumenti personali degli Ospiti).
- Servizi assistenziali e sanitari (Servizio sanitario medico e infermieristico; Servizio Socio-Assistenziale; Servizio di Riabilitazione; Servizio di Animazione).
- Prodotti per l'igiene personale.

Servizi accessori (a pagamento)

- Ticket sui farmaci.
- Farmaci non a carico del Servizio Sanitario Nazionale.
- Servizio di parrucchiere/barbiere a richiesta dell'ospite e svolto dal professionista.
- Servizio di pedicure, svolto da professionista, dove non correlato a trattamenti sanitari prescritti dal medico curante.
- Visite mediche specialistiche.
- Trasporto per l'effettuazione di visite mediche specialistiche. Per gli Ospiti residenti nel Comune di Leno il servizio è gratuito, fatta salva la disponibilità dell'associazione di volontariato. Per gli Ospiti non residenti il servizio è a pagamento: la tariffa è definita con l'associazione di volontariato ed è da corrispondere direttamente alla medesima.
- Ausili per l'incontinenza (pannoloni) e ausili per la deambulazione ed il movimento (ad esempio, carrozzine, deambulatori, bastoni, tripod, ecc.)

Polizza Assicurativa

Il Gestore della Comunità Residenziale 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 Coordinatore Responsabile o consultare il sito internet www.ilgabbiano.it.

Tutela della Privacy

La Comunità Residenziale "Casa Garda" 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;
- cura dell'Ospite.

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

- al Personale addetto all'assistenza della Comunità Residenziale che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione dei Servizi;
- 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 **ILGABBIANO** Società Cooperativa Sociale Onlus. Responsabile del trattamento dei dati amministrativi e della banca dati della Comunità Residenziale è il Coordinatore Responsabile.

Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Coordinatore Responsabile.

Inoltre si rammenta che tutti gli Operatori 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 agli obiettivi di assistenza; la responsabilità della salute dell'Ospite rimane in carico al MMG.

La Comunità Residenziale ospita persone clinicamente stabili, con sufficiente grado di cognitività, non affette da disturbi del psico/comportamentali, con bisogni assistenziali limitati.

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

Presso la Comunità Residenziale 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 Amministrazione della Cooperativa ha approvato il "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari".

La richiesta di accesso deve essere inoltrata al Coordinatore Responsabile della Comunità Residenziale, 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 Comunità Residenziale “Casa Garda” di Leno, 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 i locali della Comunità Residenziale.

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 circoscrivibile 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



Professionisti
nel prendersi cura.