

CARTA DEI SERVIZI

RSA

SAN VINCENZO

PIADENA DRIZZONA (CR)



ILGABBIANO
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Carta dei Servizi

Aggiornata a Giugno 2019

Residenza Sanitaria Assistenziale "San Vincenzo"

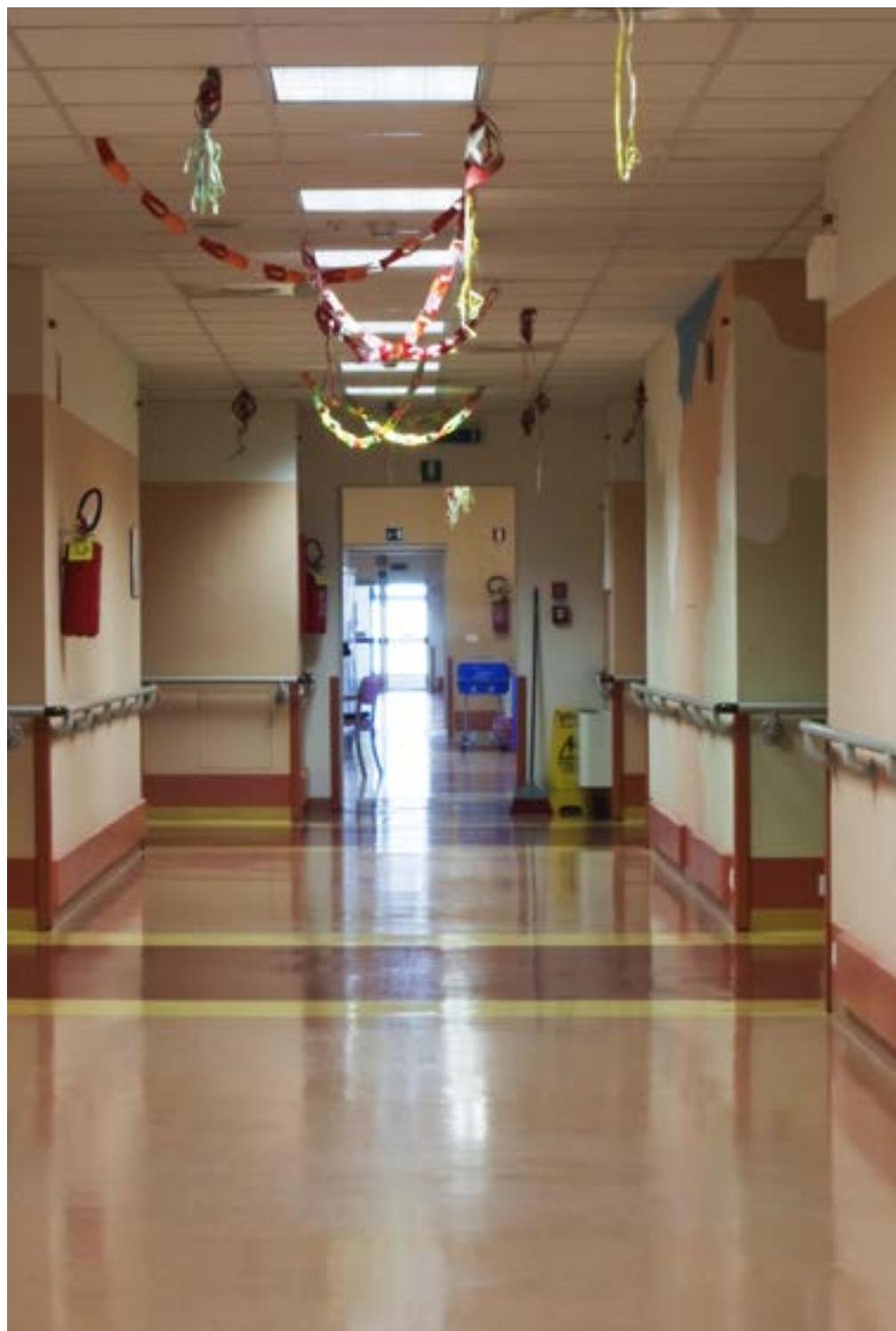
Via Cavour, n.1 – Piadena Drizzona (CR)

Tel. 0375/380164-380165 – Fax 0375/380079

Email info.rsasanvincenzo@ilgabbiano.it - Sito Web: www.ilgabbiano.it

Indice

| | |
|---|-----------|
| La Carta dei Servizi | 7 |
| Presentazione | 8 |
| Finalità | 9 |
| Valori | 9 |
| La Vision ILGABBIANO | 9 |
| La Mission ILGABBIANO | 10 |
| I valori che guidano ILGABBIANO | 10 |
| Il nostro Codice Etico | 12 |
| Struttura organizzativa | 12 |
| Servizio Accoglienza | 13 |
| Ingresso | 14 |
| Dimissioni | 17 |
| Decesso | 17 |
| Servizi rivolti alla Persona | 18 |
| Servizi alberghieri | 22 |
| Parrucchiere e Podologo | 24 |
| Informazioni utili | 24 |
| Trasferimenti e uscite | 26 |
| Comitato familiari | 27 |
| La Giornata Tipo | 27 |
| Come Raggiungerci | 28 |
| La Retta e il Deposito Cauzionale | 28 |
| Polizza Assicurativa | 29 |
| Certificazione Fiscale | 30 |
| Tutela della Privacy | 30 |
| Consenso alle cure e consenso informato | 31 |
| Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L. n. 241/1990 e alla L.R. n.1/2012 | 31 |
| Partecipazione | 33 |
| Conclusioni | 33 |
| Allegati alla presente Carta dei Servizi | 38 |





Gentile Ospite,

nel ringraziarLa per aver scelto **ILGABBIANO**, Le porgiamo un cordiale benvenuto nella Residenza S. Vincenzo, 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**. **ILGABBIANO** 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 S. Vincenzo 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 **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 Residenza S. Vincenzo 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 RSA "San Vincenzo", ubicata a Piadena Drizzona (CR) in via Cavour 1 è adiacente alla maestosa residenza di villeggiatura dei Marchesi Magio-Trecchi, un bellissimo esempio di dimora neoclassica settecentesca arricchita da numerosi affreschi.

La villa, adibita già nel primo novecento a Casa di Riposo, è stata lungamente gestita dalla Congregazione delle "Figlie della Carità di San Vincenzo de' Paoli" e dal 2000 dalla Cooperativa Sociale ILGABBIANO di Pontevedo (BS).

A seguito dei lavori di adeguamento agli standard strutturali previsti dalla Regione Lombardia, dal 2009 i nuclei di degenza non sono più situati nella "villa" ma trovano collocazione in una nuova palazzina a 2 piani che dispone complessivamente di 108 posti letto, di cui 106 autorizzati al funzionamento in via definitiva con deliberazione n. 340 del 30/06/2011, adottata dal Direttore Generale dell'ex ASL di Cremona (ora ATS Val Padana) e contrattualizzati con il S.S.R. (Servizio Sanitario Regionale) e 2 autorizzati al funzionamento ma non contrattualizzati.

Ogni piano è organizzato in 3 nuclei; il piano terra è composto da 2 nuclei da 10 stanze a due letti ed 1 nucleo composto da 5 stanze a 2 letti, oltre a 3 camere singole; il primo piano è composto da 2 nuclei da 10 stanze a 2 letti ed un nucleo da 7 stanze a due letti, oltre ad una camera singola.

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.

Grande pregio e vanto della RSA è lo splendido parco annesso che si sviluppa in 24.000 mq di superficie, ricco di fiori e piante secolari, arricchito da percorsi che ne facilitano la visita.

La Struttura adotta e condivide il Codice Etico dell'Ente Gestore ILGABBIANO, 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 RSA "San Vincenzo" 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 (Progetto Individuale, per brevità P.I.);
- formazione continua del Personale.

La Vision **ILGABBIANO**

La capacità di vedere i bisogni e l'esperienza nella cura ci rendono credibili e capaci di costruire risposte innovative.

Determinazione e sensibilità ispirano il nostro modo di essere e identificano le persone con le quali lavoriamo.

La Mission **ILGABBIANO**

Vogliamo essere il punto di riferimento nella pratica della cura per le persone e per le comunità in cui operiamo.

Vogliamo rendere esigibile il diritto di ogni individuo ad essere riconosciuto e a vivere nel miglior modo possibile.

I valori che guidano **ILGABBIANO**

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'autocompiacimento 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 RSA 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 RSA. 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;
- 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;
- rapporti con le Istituzioni (Regione, Comune, ATS) e assolvimento debito informativo;
- prenotazione del Servizio Ristorante per i Familiari.

Ingresso

Informazioni

Le Persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sulla RSA, anche telefonicamente, e ritirare la relativa modulistica per la Domanda di Ingresso presso il Servizio Accoglienza, ubicato in Piateda Drizzona (CR) Via Cavour n. 1; è possibile, inoltre, visitare il sito internet www.ilgabbiano.it nella parte riservata alla Struttura.

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

Domanda di Ingresso

Il cittadino cremonese, secondo un progetto di "Gestione Territoriale dell'Attesa R.S.A." come approvato dall'ex ASL di Cremona, presenta domanda all'Assistente Sociale del Comune che svolge funzioni di segretariato sociale. La valutazione sociale compete all'Assistente Sociale del Comune, secondo le indicazioni fornite dall'Ufficio di Piano competente, per accedere al posto letto contrattualizzato con il S.S.R.

I cittadini lombardi non cremonesi devono rivolgersi direttamente al Servizio Accoglienza della RSA, sia per accedere al posto letto contrattualizzato che non contrattualizzato.

I cittadini non lombardi, invece, devono contattare l'ATS o l'Assistente Sociale del paese di residenza ed informarsi se la Regione di appartenenza copre le spese del contributo a carico del S.S.N. (Servizio Sanitario Nazionale) previste in Lombardia. Successivamente, per la presentazione della domanda d'ingresso, contattare il Servizio Accoglienza della RSA.

Il cittadino cremonese, per accedere al posto letto non contrattualizzato deve rivolgersi direttamente al Servizio Accoglienza della RSA.

Lista d'Attesa

Il cittadino cremonese, nel rispetto del progetto di "Gestione Territoriale dell'Attesa R.S.A.", per il posto contrattualizzato viene inserito in lista d'attesa collocandosi in una fascia di priorità (gravità) da 1 a 4 in base ai punteggi che discendono da una duplice valutazione: sociale e sanitaria.

Nel momento in cui si libera un posto in Struttura, il Servizio Accoglienza consulta la lista partendo dalla fascia di priorità 1 e ricercando nominativi di uomini o donne a seconda del posto che si è reso disponibile. 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 cremonesi, ed infine la lista dei cittadini non lombardi già in possesso dell'autorizzazione all'ingresso da parte dell'ATS di appartenenza, in base alle condizioni di gravità della persona.

Per accedere al posto non contrattualizzato, il cittadino, sia cremonese che non, viene inserito nella lista d'attesa della Struttura. Nel momento in cui si libera un posto il Servizio Accoglienza consulta la lista d'attesa, seguendo la data di inserimento e in base alle condizioni di gravità della persona.

Preliminari di Ingresso

Nel momento in cui si libera un posto letto, il Servizio Accoglienza della RSA 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, predispone il Contratto d'ingresso.

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 2 anni 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 Piadena Drizzona. In caso di esigenze particolari, l'Ospite o i suoi familiari si rivolgeranno direttamente all'Ufficio Anagrafe del Comune di Piadena Drizzona ed avviseranno poi il Servizio Accoglienza della RSA di eventuali cambiamenti.

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 un'adeguata assistenza;
- compilare la Scheda socio-assistenziale di Ingresso.

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del contratto.

Il contratto con la RSA 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 RSA, 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 sottopone 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 ed 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

La dimissione dell'Ospite dalla RSA viene disposta, a discrezione della Direzione:

- a) per la presenza o l'insorgenza di patologie non trattabili all'interno della Struttura;
- b) per comportamenti dell'Ospite incompatibili con la vita in RSA;
- c) per mancato pagamento della retta di degenza.

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 RSA.

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 diventino critiche. In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato alla famiglia.

La salma dopo due ore viene spostata dal Nucleo alla camera mortuaria, dove viene composta. I Familiari comunicheranno al Medico che redige la documentazione relativa al decesso, la scelta o meno dell'utilizzo della camera mortuaria. Spetta ai familiari la scelta dell'impresa funebre, che deve avvenire entro i tempi dell'accertamento di morte.

L'impresa funebre si farà carico di attivare tutte le pratiche previste dalla Normativa vigente.

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 RSA 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 (Progetto Individuale o P.I., Progetto Assistenziale Individuale o P.A.I.).

Assistenza Sanitaria

Ad ogni Ospite è garantita la fornitura di tutti i farmaci previsti nel prontuario della Struttura, ossigenoterapia, materiale sanitario e nutrizione artificiale. 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 Struttura 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 S.S.N. 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, il relativo trasporto ed il ritiro dei referti.

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 Professionali.

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 RSA 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

La fornitura di farmaci è interamente garantita dalla RSA (compresi i farmaci in fascia C) su prescrizione del Medico, pertanto è vietato ai visitatori e ai familiari di fornire farmaci agli Ospiti. Inoltre è garantita la fornitura di gas medicali. La richiesta invece di integratori o 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 RSA è una residenza, e pertanto il domicilio degli Ospiti, le figure professionali che seguono quotidianamente la vita degli Ospiti sono gli Ausiliari Socio-Assistenziali (di seguito, per brevità, ASA) che svolgono e garantiscono, in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore, le attività di accudimento ed 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, l'accompagnamento e la stimolazione nelle relazioni.

Servizio di Riabilitazione

Il nostro pensiero si fonda sul concetto che nella RSA 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'équipe 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 predisposto dal Servizio Animazione.

Nel corso dell'anno vengono organizzate gite in giornata.

Volontariato

All'interno della RSA, è operativo da diversi anni un gruppo di volontari che collabora con l'Animatore/Educatore Professionale nelle attività ricreative e con gli Operatori socio-assistenziali nell'assistenza al pasto e al servizio religioso. Inoltre, il gruppo di volontari gestisce servizio di portineria tutti i giorni dell'anno, di norma dalle 8:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 19:00.

Assistenza Religiosa

L'assistenza religiosa e la pratica religiosa sono garantite attraverso la presenza settimanale di Personale religioso cattolico e quando è possibile dalla presenza delle suore "Figlie della Carità di San Vincenzo de' Paoli", che si rendono disponibili all'ascolto degli Ospiti e a momenti di preghiera. All'interno della RSA 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. Tale Servizio, in alcune festività, è aperto anche ai Parenti (massimo 2 per Ospite), che possono consumare il pasto in compagnia del proprio caro. Per prenotazioni e informazioni è necessario rivolgersi al Servizio Accoglienza.

I menù stagionali vengono elaborati dal fornitore esterno incaricato, con la consulenza di un Dietista, e successivamente valutati e autorizzati dal Direttore Sanitario e dalla Caposala. Ogni menù è articolato su quattro settimane che si susseguono a rotazione. I menù sono esposti in ogni sala da pranzo. 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, tè) 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.

La **Domenica** è previsto un dolce preparato direttamente dal personale di cucina. 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.

Servizio di Pulizia Ambienti

La pulizia quotidiana degli ambienti di vita dell'Ospite, con particolare attenzione alle camere di degenza degli Ospiti, viene garantita da Personale dedicato ed il servizio è affidato alla Cooperativa GABBIANOLAVORO.

Servizio Lavanderia

Presso la RSA è operativa una lavanderia interna che provvede al lavaggio e stiratura dell'abbigliamento degli Ospiti; tale servizio è affidato alla Cooperativa GABBIANOLAVORO. Il 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 e Podologo

La retta comprende un taglio dei capelli ed una piega al mese per ogni Ospite. Il servizio di taglio della barba è garantito dal personale ASA durante l'igiene quotidiana. E' possibile chiedere trattamenti extra da concordare direttamente con la parrucchiera; per accedere a questo servizio è necessario contattare la Caposala o il Servizio di Animazione.

Il servizio di podologia viene svolto da professionista abilitato. Le prestazioni erogate riguardano il trattamento delle unghie, delle verruche, delle micosi e dei calli; inoltre, provvede alla prevenzione e cura del piede diabetico, doloroso e artrosico. Il servizio è incluso nella retta e gli Ospiti che necessitano del servizio vengono segnalati alla Caposala che provvede a contattare il professionista 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 è organizzata in 6 nuclei abitativi per un totale 108 posti letto (di cui 4 in camere singole e 104 in camere doppie). Ogni camera, climatizzata, è dotata di presa TV. Il bagno, autonomo e dotato dei più moderni ausili, è corredato con doccia, lavandino, doccetta-bidet, specchio e ricambio d'aria. Particolare attenzione è stata posta all'ottimizzazione degli spazi e all'arredo delle camere.

Nel soggiorno di ogni reparto è installato un apparecchio televisivo. 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 Servizio Accoglienza.

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. Durante i pasti è data la possibilità ad un solo familiare di assistere il proprio congiunto nell'alimentazione, al quale è chiesto di mantenere un tono di voce adeguato e di non utilizzare il cellulare.

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 ed i loro Parenti possono muoversi in libertà. Sono stati ricavati spazi idonei alla socializzazione e all'incontro tra 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; gli stessi recapitano agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

Giornali e Riviste

In struttura sono disponibili due quotidiani, uno nazionale e uno locale.

È possibile acquistare riviste diverse accordandosi con il Servizio Accoglienza.

Gli oggetti personali e il denaro

È sconsigliato, seppur non vietato, all'Ospite di tenere oggetti personali di valore o somme di denaro. La Cooperativa non risponde di eventuali ammanchi che dovessero verificarsi a danno dell'Ospite. La Cooperativa non è responsabile per lo smarrimento e/o la rottura involontaria di protesi (visive, auditive e dentarie) utilizzate dall'Ospite; del pari, la RSA non è responsabile per lo smarrimento e/o la rottura involontaria di oggetti personali dell'Ospite e denaro contante.

Trasferimenti e uscite

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

I familiari/Tutore/Curatore/ADS, sono invitati ad informare la RSA sull'andamento delle condizioni dell'Ospite, in caso di ricovero ospedaliero, e sulla data di dimissione.

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.

I familiari/Tutore/Curatore/ADS sono pregati, in caso di assenza dell'Ospite dalla RSA, ad attenersi scrupolosamente alle prescrizioni terapeutiche del Direttore Sanitario o del personale medico.

La Cooperativa, pur ponendo ogni mezzo ed attenzione possibile nell'ambito della vigilanza all'interno della RSA, non può adottare misure coercitive e limitative della libertà personale dell'Ospite.

È pertanto consentito all'Ospite, capace di intendere e di volere, di uscire in qualsiasi momento dalla RSA, da solo o accompagnato, purché le uscite vengano autorizzate.

È consentito all'Ospite, incapace di intendere e di volere, di uscire in qualsiasi momento dalla RSA su rilascio da parte dei familiari/Tutore/Curatore/ADS responsabili che hanno sottoscritto il contratto di ingresso di dichiarazione di autorizzazione all'uscita e attestante l'esonero della Cooperativa da ogni responsabilità per tutto quanto possa accadere all'esterno della struttura.

Al momento dell'uscita dalla RSA, l'Ospite/familiari/Tutore/Curatore/ADS deve provvedere alla compilazione del registro di entrata/uscita degli Ospiti.

Trasporti Assistiti

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

Comitato familiari

Il Comitato dei familiari è un organismo di partecipazione alla vita di comunità presso la RSA e di consultazione da parte degli organi direttivi e tecnici, autorizzato dalla Cooperativa. Tramite il Comitato, i familiari degli Ospiti vengono informati sulle scelte di programmazione e di gestione, e consultati su alcuni servizi.

Il Coordinatore Responsabile di Struttura è a disposizione per fornire maggiori informazioni sul Comitato e consegnare il relativo Regolamento.

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; 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 Cremona: Statale 10 direzione Mantova da Mantova: Statale 10 direzione Cremona

da Milano: Statale Paullese direzione Cremona oppure Autostrada A1 fino a Piacenza e A21 uscita Cremona.

Con il Treno:

Incrocio ferroviario tra linee di Milano-Mantova e Brescia-Parma.

Per maggiori informazioni sugli orari, consultare il sito www.trenitalia.com

Con il Pullman:

Piadena Drizzona è servita dalle seguenti linee:

Asola-Parma / Milano-Padova / Cremona-Torricella-Casalmaggiore /

Cremona-Calvatone / Casalmaggiore-Cremona / Voltido-Piadena Drizzona.

Nei pressi della RSA c'è una fermata a richiesta.

La Retta e il Deposito Cauzionale

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 e climatizzazione).

- Servizi assistenziali e sanitari (Servizio sanitario medico e infermieristico; Servizio Socio-Assistenziale; Servizio di Riabilitazione; Servizio di Animazione).
- Farmaci e parafarmaci.
- Ausili e presidi per l'incontinenza.
- Parrucchiere, Podologo.

Servizi accessori (a pagamento):

Sono esclusi dalla retta:

- 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).
- Trattamenti parrucchiere (aggiuntivi al taglio e piega mensili) come da tariffario allegato.

Deposito cauzionale: modalità di applicazione

L'Ospite e/o gli obbligati in solido firmatari del contratto versano, al momento dell'ingresso in RSA, 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 al Servizio Accoglienza del codice IBAN e nominativo dell'intestatario del conto da parte dell'Ospite e/o degli obbligati in solido.

Polizza Assicurativa

Il Gestore della RSA 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 RSA 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 Nuovo Regolamento U.E. n.2016/679 (GDPR).

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale 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, l'incarico di DPO (Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati personali) è stato affidato ad un'azienda esterna specializzata, mentre il Supervi-

sore Privacy per la struttura è il Coordinatore del Servizio.
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 RSA. 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 RSA 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 Servizio Accoglienza della RSA, anche mediante l'utilizzo di moduli messi a disposizione dalla 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.



I documenti di cui sopra verranno rilasciati, al momento della presentazione della richiesta, dietro pagamento in contanti di € 0,25 per ogni fotocopia formato "A4" e di € 0,50 per il formato "A3" oltre ad un diritto fisso di € 15,00 (iva inclusa).

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 sopra indicati.

Partecipazione

Questionario di Soddisfazione

Annualmente l'Ospite e i Familiari hanno la possibilità di 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 "San Vincenzo" di Piadena Drizzona, 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 vengono 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 RSA.

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

RSA Aperta



Professionisti
nel prendersi cura.