



# CARTA DEI SERVIZI

R.S.A. "Nobile Paolo Richiedei"  
Gussago (BS)

## Carta dei Servizi

---

**Rev. 02 del 21 marzo 2025**

**Residenza Sanitaria Assistenziale “Nobile Paolo Richiedei”**

Via Richiedei, 16 – Gussago (BS)

Tel. 338 6509232

Email [rsa.richiedei@ilgabbiano.it](mailto:rsa.richiedei@ilgabbiano.it) - Sito Web: [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it)

**ILGABBIANO – Società Cooperativa Sociale ONLUS**

Sede legale: Via Abate Cremonesini, 6/8 – Pontevico (BS)

Sede amministrativa: Via Girolodi Forcella, 27 – Pontevico (BS)

telefono 0309930282 • fax 0309930419

e-mail: [info@ilgabbiano.it](mailto:info@ilgabbiano.it) • Sito: [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it)

# Indice

1.	<u>La Carta dei Servizi</u>	4
2.	<u>La Cooperativa</u>	4
3.	<u>Presentazione della R.S.A. "Nobile Paolo Richiedi"</u>	8
4.	<u>Finalità</u>	8
5.	<u>Valori</u>	8
6.	<u>Struttura Organizzativa</u>	8
7.	<u>Ingresso</u>	9
8.	<u>Dimissioni</u>	12
9.	<u>Servizi rivolti alla Persona</u>	14
10.	<u>Servizi alberghieri</u>	16
11.	<u>Informazioni utili</u>	18
12.	<u>Trasferimenti e uscite</u>	19
13.	<u>La giornata tipo</u>	20
14.	<u>Come raggiungerci</u>	20
15.	<u>La retta e il deposito cauzionale</u>	21
16.	<u>Tutela della Privacy</u>	21
17.	<u>Consenso alle cure e consenso informato</u>	22
18.	<u>Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L.n. 241/1990 e alla L.R. n. 1/2021</u>	22
19.	<u>Partecipazione</u>	23
20.	<u>Allegati alla Carta dei Servizi</u>	23
21.	<u>Conclusioni</u>	23
	<u>Carta dei Diritti dell'Anziano</u>	24

Gentile Ospite,

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

# 1. 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** 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 Sanitaria per Anziani (di seguito, per brevità, RSA) “Nobile Paolo Richiedei” di Gussago (BS), 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 – Agenzia Territoriale per la Salute) per una rete di sostegno più efficace;
- la realizzazione di un modello aziendale capace di raccontare l’organizzazione delle RSA 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 ed un ambiente il più familiare possibile.

In questo senso la RSA “Nobile Paolo Richiedei” 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.

# 2. La Cooperativa

“Il Gabbiano” è una Cooperativa Sociale ad oggetto plurimo A + B senza scopo di lucro.

Il suo fine è il completamento di una filiera di servizi volti al perseguimento dell’interesse generale della comunità, la promozione umana e l’integrazione sociale dei cittadini, nonché dell’integrazione lavorativa di persone svantaggiate di inserimento lavorativo, ai sensi della L.381/1991.

Come Cooperativa ad oggetto plurimo, Il Gabbiano ispira la propria azione ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale, ovvero mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, spirito comunitario, il legame con il territorio, rapporto equilibrato con lo Stato e le istituzioni pubbliche, affrontando contestualmente le sfide del mercato e cercando di coniugare solidarietà, sostenibilità e sviluppo, attraverso percorsi di formazione, di accompagnamento e di inserimento, in una logica di tipo imprenditoriale.

La Cooperativa realizza i propri scopi sociali attraverso la presa in carico di più aspetti possibili dei servizi rivolti alle persone, a partire dalla gestione di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari, sanitari ed educativi orientati alla risposta ai bisogni di minori, disabili fisici, psichici e sensoriali, anziani, malati in fase terminale e altre categorie di soggetti che necessitano nel corso della loro vita, in modo stabile od occasionale, di interventi mirati al soddisfacimento di bisogni di assistenza, socializzazione, cura e riabilitazione, per chiudere il cerchio con l’inserimento lavorativo di persone svantaggiate, attraverso lo svolgimento di diverse attività.

In relazione a ciò la Cooperativa può gestire le attività previste dallo statuto in diverse aree:

- servizi socio-assistenziali,
- servizi socio-sanitari,
- servizi sanitari,
- servizi riabilitativi,
- servizi educativi,
- ecologia e ambiente,
- verde e florovivaismo,
- informatica,
- produzione, lavorazione e commercializzazione di prodotti,
- pulizia civile e industriale,
- pulizia ambienti a enti pubblici o privati,
- lavanderia,
- ristorazione,
- manutenzione immobili,
- servizi conto terzi,
- formazione specialistica, anche ECM

e qualunque altra attività connessa o affine agli scopi sopraelencati.

## 2.1 La Vision “Il Gabbiano”

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

## 2.2 La Mission “Il Gabbiano”

L’oggetto plurimo A + B della Cooperativa è il coronamento della nostra “Mission” e il consolidamento dei valori su cui si fonda il nostro lavoro:

**Professionalità:** vogliamo essere un soggetto che sappia rispondere in modo integrato alla più vasta gamma di bisogni emergenti in ambito assistenziale, socio-sanitario, educativo e di inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

**Affidabilità:** vogliamo diventare il soggetto di riferimento, partner privato – sociale delle Istituzioni, per quanto concerne gli ambiti assistenziale, socio-sanitario, educativo ed inserimento lavorativo di persone svantaggiate, in particolare nel territorio storico di operatività (territorio della bassa bresciana).

**Pratica della cura:** 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.

**Opportunità:** vogliamo continuare a creare e a garantire opportunità di lavoro e di crescita professionale per i nostri Lavoratori, in modo particolare per i Soci, consapevoli che il lavoro è strumento per un’emancipazione individuale e sociale;

**Sviluppo Sostenibile:** vogliamo svolgere la nostra missione in modo responsabile ed etico, impegnandoci per uno sviluppo sostenibile, offrendo strategie di tipo imprenditoriale nel rispetto delle esigenze dell’Individuo, della Società e dell’Ambiente, e sviluppando un’organizzazione e competenze specifiche.

Partendo dalla rilevazione sul territorio di un'ampia gamma di bisogni e considerando l'alta presenza di servizi volti a tutte le categorie di svantaggio nella medesima area territoriale, Il Gabbiano si è prefissata le seguenti finalità:

- ✓ raccogliere i bisogni reali delle persone fragili e rispondere in maniera adeguata e precisa;
- ✓ creare occasioni di lavoro stabile e remunerativo;
- ✓ creare condizioni lavorative orientate alla sicurezza dei lavoratori e che consegnino certezza e tranquillità ai nostri collaboratori,
- ✓ promuovere l'integrazione lavorativa di persone a rischio di esclusione ed emarginazione sociale;
- ✓ promuovere la crescita ed il miglioramento dei nostri collaboratori attraverso specifica formazione;
- ✓ accompagnare il soggetto svantaggiato nel reinserimento nel mercato del lavoro.

## 2.3 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 il livello 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 poniamo particolare attenzione alla valorizzazione delle attitudini e delle competenze di ciascuno sapendo che il riconoscimento genera e sostiene la motivazione utile al benessere relazionale di cui possono godere anche i fruitori ed i loro contesti sociali.

**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 essere 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, a creare le condizioni della ricerca a prevedere i tempi della verifica; siamo convinti che il vero miglioramento passi dall'attenzione ai processi e non solo dalla tensione ai risultati.

**Valorizzazione delle risorse umane:** la valorizzazione delle risorse umane e la promozione della dignità

sociale, lavorativa ed economica dei lavoratori, attraverso la creazione di opportunità gestionali e professionali di elevato livello.

## 2.4 Il nostro Codice Etico

Oltre ad essere un insieme di regole di condotta per i membri dell'organizzazione, è anche lo strumento che guida l'azione di governo e di strategia dell'impresa. Il codice etico definisce le responsabilità individuali di ogni partecipante all'organizzazione e chiarisce quali sono i criteri fondamentali che devono orientare le scelte dell'impresa.

Il 07 novembre 2022 il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha revisionato il Codice, del quale riportiamo in seguito i principi fondamentali:

**Promozione sociale:** crediamo nel valore che si genera nelle relazioni con l'altro e agiamo per la promozione umana fornendo risposte ad alto profilo qualitativo ai bisogni espressi dal territorio.

**Rifiuto della discriminazione:** tutti i partecipanti all'organizzazione sono chiamati a comportamenti ispirati ad obiettività, ad imparzialità, a cortesia; devono sentirsi impegnati a porre attenzione agli Utenti, ai clienti ed alla stessa organizzazione indipendentemente dallo stato sociale, dalle credenze religiose o politiche, dal genere, dalla sessualità, dalla nazionalità o dalla etnia di ciascuno.

**Onestà e responsabilità:** l'onestà rappresenta uno dei principi fondamentali di ogni attività di carattere amministrativo, di erogazione, di rendicontazione e di promozione.

**Rispetto delle norme vigenti:** esigiamo dai dipendenti, dai soci, dagli amministratori, dai collaboratori e da chiunque svolga funzioni di rappresentanza il rispetto della normativa locale, nazionale e comunitaria e di comportamenti eticamente corretti che non pregiudichino l'affidabilità morale e professionale della Cooperativa.

**Trasparenza e completezza dell'informazione e dell'azione:** le attività della Cooperativa devono essere improntate ai principi di trasparenza, chiarezza, onestà, equità ed imparzialità. "Il Gabbiano" definisce i ruoli e le responsabilità connesse ad ogni processo e richiede ai destinatari la massima trasparenza nel fornire ai propri interlocutori informazioni rispondenti a verità e di facile comprensione.

**Riservatezza delle informazioni e rispetto della privacy:** pretendiamo da ogni persona che lavora per noi la riservatezza per ciascuna notizia appresa in ragione della propria funzione lavorativa, in particolare per quanto concerne le informazioni relative agli Utenti, ed ai loro famigliari, dei servizi sociali, sanitari, socio-sanitari ed assistenziali.

**Correttezza nella gestione societaria e il rispetto dei principi cooperativistici:** le Cooperative del gruppo "Gabbiano", perseguono i rispettivi oggetti sociali nel rispetto della legge, dello statuto e dei regolamenti sociali, assicurando il corretto funzionamento degli organi sociali e la tutela dei diritti patrimoniali e partecipativi dei propri soci, la propria funzione mutualistica, salvaguardando l'integrità del capitale sociale e del patrimonio rispettando i criteri di efficienza, efficacia ed economicità dei servizi.

**Valore delle risorse umane e rispetto della persona:** "Il Gabbiano", assicura in ogni ambito della propria attività la tutela dei diritti inviolabili della persona umana, ne promuove il rispetto dell'integrità fisica e morale, previene e rimuove qualsiasi forma di violenza, abuso e coercizione.

**Tutela della sicurezza:** la Cooperativa opera nel rispetto del Decreto Legislativo 81 del 2008, assicurando a tutti i lavoratori un luogo di lavoro salubre e sicuro e impegnandosi in azioni di miglioramento continuo sul tema della salute e della sicurezza dei lavoratori.

**Qualità dei Servizi e dei prodotti:** orientiamo la nostra attività alla soddisfazione e alla tutela di Utenti e clienti, dando ascolto alle richieste che possono favorire il miglioramento della qualità dei servizi erogati e dei prodotti.

**Attenzione al territorio:** la Cooperativa è consapevole degli effetti delle proprie attività sul territorio in cui opera, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività; per questi motivi contempliamo questi interessi nello svolgimento delle nostre attività.

**Valore della reputazione e della credibilità aziendale:** la reputazione e la credibilità che la Cooperativa si è costruita in oltre vent'anni di attività sono preziosissime risorse che devono essere preservate e garantite. Ognuna delle persone che lavora per noi deve, pertanto, astenersi da qualunque comportamento che possa ledere reputazione e credibilità della Cooperativa e, al contrario, impegnarsi al fine del loro miglioramento e tutela.

La Struttura adotta e condivide il Codice Etico dell'Ente Gestore "Il Gabbiano", che definisce il quadro di 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](http://www.ilgabbiano.it).

**Concorrenza leale, conflitto d'interessi:** "Il Gabbiano" impronta i propri comportamenti a principi di lealtà e correttezza, astenendosi da comportamenti collusivi.

## 3. Presentazione della R.S.A. "Nobile Paolo Richiedei"

La R.S.A. "Nobile Paolo Richiedei" (di seguito, per brevità, RSA), ubicata a Gussago (BS) in via Richiedei 16, è adiacente alla Fondazione "Ospedale e Casa di Riposo Nobile Paolo Richiedei".

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

Amministrata dalla comunità di Gussago, era in origine destinata ad assistere gli ammalati poveri del Comune, accolti nella storica villa del suo fondatore. Le attività si sono progressivamente ampliate, in particolare negli ultimi tre decenni, fino all'attuale complesso di servizi socio-sanitari.

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

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

La Residenza Sanitaria Assistenziale è dotata di 113 posti letto di cui 94 accreditati e contrattualizzati con il SSR (di cui 18 posti per Alzheimer) e 19 solo abilitati all'esercizio (di cui 6 posti autorizzati per il sollievo (minimo 30 giorni, massimo 90 giorni di permanenza)) come da Determinazione n. HP/195 del 6/4/2013 prot. n. 0069335, dell'ex ASL di Brescia, e da Decreto Regionale n. 10157 del 31/10/2014. La stessa è gestita dalla Cooperativa in base al contratto di affitto di ramo d'azienda stipulato con la Fondazione "Ospedale e Casa di Riposo Nobile Paolo Richiedei" di Gussago in data 27 marzo 2024.

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

L'attività della Residenza si svolge in due edifici denominati rispettivamente "Nuova Casa Albergo" e "Cubo"; nel primo trovano collocazione 49 posti letto compresi i 18 posti per Ospiti affetti da morbo di Alzheimer e i 6 posti di sollievo; nel secondo trovano collocazione i restanti 64 posti compresi i 4 dedicati a soggetti in "Stato Vegetativo Persistente".

All'interno della RSA si trova infatti il Nucleo "Alzheimer" che è un reparto rivolto alla cura di persone affette da demenza con disturbi del comportamento (aggressività, insonnia, disorientamento spaziale con tendenza alla fuga) tali da non poter essere gestiti a casa o in nuclei ordinari di R.S.A. Il reparto presenta caratteristiche ambientali di sicurezza e residenzialità tali da accogliere l'Ospite in un ambiente tranquillo e non logorante.

Il personale è specificatamente formato per la gestione di questi malati e sottoposto ad aggiornamenti e incontri di équipe periodici. Il lavoro svolto nel Nucleo Alzheimer ha il suo baricentro nella multidisciplinarietà e nell'interazione con il nucleo familiare. Quando gli Ospiti ottengono un buon controllo dei disturbi del comportamento, vengono trasferiti in altri reparti della R.S.A.

Inoltre, grazie alla stipula di un'apposita convenzione con l'ATS di Brescia sono presenti 4 posti letto dedicati a

soggetti in “Stato Vegetativo Persistente”. L’unità è inserita all’interno di un reparto per soggetti non autosufficienti, dotata delle attrezzature per la cura di questa particolare tipologia di pazienti. L’équipe garantisce un’assistenza qualificata nonché cure personalizzate e finalizzate al raggiungimento del massimo livello di coscienza e di autonomia possibili rispettando le volontà del paziente, della famiglia e la dignità dell’individuo. La permanenza del ricovero in questa convenzione è connessa alla persistenza del quadro clinico di “stato vegetativo”. Qualora venisse a cessare tale condizione, l’équipe di reparto in collaborazione con il servizio UCAM del Distretto ed i familiari, si impegnano a trovare una nuova e più idonea collocazione dell’Ospite. Le strutture sono dotate di spazi e di locali che rispettano gli standard regionali e sono prive di barriere architettoniche; al fine di facilitare le occasioni di socializzazione fra gli Ospiti, gli spazi comuni sono accessibili a tutti.

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](http://www.ilgabbiano.it).

## 4. Finalità

La RSA “Nobile Paolo Richiede” 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 adeguato 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.

## 5. 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 famigliari (Progetto Individuale, per brevità P.I.);
- formazione continua del Personale.

## 6. Struttura organizzativa

All’interno della RSA operano in stretta collaborazione il Coordinatore Responsabile, il Direttore Sanitario, il Coordinatore Infermieristico e il coordinatore dei servizi assistenziali. 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 operano i coordinatori infermieristico e assistenziale che si occupano dell’organizzazione e del controllo dei servizi socio-assistenziali ed infermieristici.

Alla Direzione e ai coordinatori è possibile accedere, sia per gli Ospiti che per i loro famigliari, 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, l’iniziale del cognome, la qualifica professionale ricoperta.

### Servizio Accoglienza

È disponibile per fornire informazioni ed orientare attraverso i Servizi offerti. È aperto nei seguenti orari:

- lunedì: ore 09.00-12.30

- martedì: ore 09.00-12.30
- mercoledì: ore 09.00-12.30
- giovedì: ore 09.00-12.30
- venerdì: ore 09.00-12.30.

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 famigliari per i diversi settori di attività;
- rilascio dei certificati amministrativi;
- fatturazione;
- rapporti con le Istituzioni (Regione, Comune, ATS) e assolvimento debito informativo;

## 7. 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 Gussago (BS) Via Richiedei n. 16) oppure chiedere l'invio a mezzo e-mail; è possibile, inoltre, visitare il sito internet [www.ilgabbiano.it](http://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 (solo quando la struttura sia aperta al pubblico) e non siano presenti cluster pandemici.

### Accoglienza e presa in carico dei nuovi ingressi

La fragilità della popolazione anziana ospite delle strutture residenziali sociosanitarie, nella maggioranza dei casi costituita da soggetti di età superiore ai 65 anni, affetti da patologie croniche, neurologiche e da disabilità, espone le persone anziane che vi risiedono ad un maggior rischio di infezione.

Le residenze sociosanitarie per anziani e il personale sanitario, assistenziale e di supporto che lavora all'interno di tali aree, rappresentano pertanto, nello scenario epidemiologico, una criticità per l'elevato rischio di contagio; ciò è dovuto anche alla tipologia stessa degli interventi assistenziali richiesti che richiede prossimità e contatto fisico, alla condivisione di spazi comuni che sono principalmente luoghi di vita, al carattere di necessità degli interventi che vengono erogati e alla forte connotazione psicologica che la vicinanza fisica determina nelle relazioni con gli ospiti di queste strutture.

La tipologia di ingressi in RSA prevede:

- Ospiti provenienti dall'Ospedale post acuzie, ed impossibilitati al rientro a domicilio;
- Ospiti segnalati dai servizi sociali comunali;
- Ospiti in lista d'attesa che, dall'esame della parte sanitaria, presentano aspetti problematici per la cura e l'assistenza a domicilio
- Ospiti privi di supporto familiare e non assistibili a domicilio

### Lista d'attesa e criteri di priorità d'ingresso

I criteri per la formazione della lista d'attesa, formulati secondo una valutazione definita da scale validate in uso per le valutazioni multidimensionali geriatriche, sono stati identificati con l'obiettivo di garantire a tutti i cittadini, trasparenza, tempestività e appropriatezza nell'accesso ai posti letto accreditati, nel rispetto della gravità dei bisogni sia di tipo sanitario che di tipo sociale. Requisiti minimi d'accesso sono: l'età, la compromissione dell'autosufficienza per condizioni sanitarie, sociali o cognitive (affetti da demenza gestibile anche al di fuori di nuclei Alzheimer dedicati) e la capacità di sostenere il pagamento della retta, sia direttamente che attraverso l'attivazione della richiesta del contributo comunale. Per accedere alla graduatoria è necessario presentare la domanda, compilata in tutte le sue parti (modulistica che può essere ritirata presso l'ufficio Segreteria della RSA "Nobile Paolo Richiedei" o scaricate

dal sito internet della RSA accessibile dall'indirizzo [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it)), completa in ogni sua parte e correlata dagli allegati. La domanda dovrà essere compilata e sottoscritta dal MMG e dall'assistente sociale del comune di residenza e ha validità illimitata, fatti salvi possibili aggiornamenti per aggravamento, in tal caso a fronte di documentazione sanitaria verrà rivalutata l'assegnazione del punteggio. Oltre ai criteri sanitari e sociali (allegati al piano organizzativo gestionale) il punteggio dovrà tener conto della data della domanda, della capacità di sostenere l'impegno economico richiesto (pagamento della retta) e della residenza.

## Formazione della lista d'attesa

### Per accedere al posto letto contrattualizzato con il SSR

- i cittadini residenti nel Distretto di Gussago presentano domanda all'Assistente Sociale del servizio UCAM dell'ASST Spedali Civili. In base ai punteggi che discendono da una duplice valutazione, sociale e sanitaria, effettuata dal servizio, il richiedente viene inserito in lista d'attesa collocandosi in una fascia di priorità. Nel momento in cui vi è un posto libero il Servizio Accoglienza invia all'UCAM una comunicazione di disponibilità del posto letto; l'UCAM consulta la citata lista partendo dalla fascia di priorità 1 ricercando nominativi a seconda del posto che si è reso disponibile.
  - All'interno della stessa fascia di priorità viene data precedenza a persone residenti nel Comune di Gussago;
  - In presenza di più persone di Gussago, in base alla data di inserimento in lista d'attesa e in base alle condizioni di gravità della persona.Individuato il potenziale Ospite, l'UCAM invia alla Struttura la Scheda CIRS che viene sottoposta all'attenzione del Medico che valuta l'idoneità all'ingresso.

### Per accedere al posto non contrattualizzato

- il cittadino, sia bresciano che non, deve rivolgersi direttamente al Servizio Accoglienza della R.S.A che lo inserisce nella lista d'attesa della Struttura. Nel momento in cui vi è un posto libero non contrattualizzato il Servizio Accoglienza insieme al Responsabile medico consultano la citata lista, seguendo la data di inserimento e le caratteristiche del candidato. Individuato l'utente, il Servizio Accoglienza contatta i familiari del futuro Ospite per definire le modalità di ingresso. Sono concessi fino a tre rifiuti pur mantenendo la medesima posizione in lista d'attesa.

## Preliminari di Ingresso

In caso di posto libero entrerà il primo candidato della graduatoria.

L'ingresso in struttura avviene previa esecuzione di procedure di screening con test e triage previsti da specifiche disposizioni nazionale e regionali.

L'ingresso di nuovi ospiti sarà valutato anche sulla base della valutazione del medico responsabile in presenza di eventuali focolai all'interno della struttura rimandando l'inserimento.

## Accoglienza all'Ingresso

L'ingresso in Struttura viene concordato con il Servizio Accoglienza secondo indicazioni precise del Direttore Sanitario che, in collaborazione con il Coordinatore Infermieristico ed il Coordinatore dei servizi assistenziali, 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; dopo 3 mesi dall'ingresso in Struttura si può richiedere il cambio di residenza, rivolgendosi al servizio Accoglienza, che inoltrerà la domanda all'Ufficio Anagrafe del Comune di Gussago. In caso di esigenze particolari, l'Ospite o i suoi famigliari si rivolgeranno direttamente all'Ufficio Anagrafe del Comune di Gussago ed avviseranno poi il Servizio Accoglienza della RSA di eventuali cambiamenti.

Il Servizio Accoglienza, il Medico, il Coordinatore Infermieristico o il coordinatore dei servizi assistenziali, l'Educatore, il Terapista della Riabilitazione, l'Infermiere ed il Personale Socio-Assistenziale accolgono l'Ospite e i suoi famigliari 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 famigliari 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, medici e di cura.

Per gli Ospiti accreditati, 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 posto 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, Coordinatore, Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Educatore Professionale e Ausiliario) per elaborare, con un approccio multidisciplinare, 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.

Tale pianificazione individuale è condivisa continuamente con la persona stessa se possibile e con i caregiver.

### **Sistemi di comunicazione/informazione ai famigliari**

Nel caso in cui non fosse possibile accedere alla struttura per un'emergenza pandemica tutti i parenti di riferimento sono avvisati tramite i canali comunicativi più efficaci ed immediati (es. telefono cellulare, applicazioni per smartphone o email).

È sempre possibile effettuare chiamate in struttura per parlare con gli ospiti nei seguenti orari:

dalle 09:30 alle 11:30

dalle 15:30 alle 17:30

ai riferimenti telefonici comunicati dalla Direzione ed esposti nei reparti.

Nel caso in cui non sia possibile accedere alla struttura è possibile comunicare con gli ospiti mediante chiamate telefoniche semplici e per i parenti in grado di utilizzare un telefono cellulare con attivazione di applicazioni per smartphone o collegamenti a piattaforme per la comunicazione virtuale, attraverso una pianificazione settimanale di videochiamate concordandole con gli educatori.

I medici della struttura mantengono costante comunicazione telefonica con i famigliari di Ospiti con particolari criticità cliniche o che abbiano acuti peggioramenti delle condizioni abituali.

## **8. Dimissioni**

Le dimissioni dalla RSA avvengono generalmente per trasferimento ad altra struttura (se richiesto dall'utente), per decesso o più raramente per rientro al domicilio secondo le tempistiche indicate nel contratto d'ingresso.

Il Contratto prevede che l'Ospite o il Garante diano un preavviso scritto di 5 giorni per le dimissioni volontarie. Alla dimissione, l'Ospite riceve una lettera contenente un quadro sintetico contenente informazioni riguardanti aspetti socio-assistenziali, riabilitativi, sanitari e infermieristici relativi al periodo di degenza dell'Ospite in R.S.A.

Vengono restituiti i documenti personali in originale eventualmente depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano.

### **Trasferimento ad altra struttura**

La procedura per il trasferimento ad altra struttura prevede la stesura di una relazione dettagliata da parte del medico curante, così come per tutte le precedenti dimissioni, che preveda una valutazione multidimensionale comprensiva di:

- situazione clinica (terapia assunta, accertamenti diagnostici, interventi infermieristici, presidi in uso, piani terapeutici attivi)
- funzioni cognitive e affettive (punteggi alle scale di valutazione validate in uso)
- livelli di autonomia nelle BADL e nelle IADL (punteggi alle scale di valutazione validate in uso)
- certificazione di effettuazione di esame sierologico e tampone (quest'ultimo con risultato negativo) al fine di attestare l'assenza di infezione da SARS- COV-2 e permettere un trasferimento in sicurezza.

La coordinatrice dei servizi infermieristici concorda la data del trasferimento con il parente di riferimento (o con la persona autorizzata) e con la struttura ricevente.

## Rientro al domicilio: temporaneo

Sono ammessi i soggiorni fuori dalla struttura per il fine settimana o per altri tipi di soggiorno, e nel momento in cui l'ospite esca dalla struttura per un periodo di tempo limitato verranno consegnate delle indicazioni/raccomandazioni sui comportamenti da tenere al domicilio e al suo rientro in struttura verrà applicato l'iter cautelativo previsto per l'accoglimento di un nuovo ospite. Il rientro temporaneo in famiglia dell'utente, potrà essere concordato e programmato con l'ente gestore (responsabile sanitario per la parte di competenza sanitaria sulla continuità assistenziale), secondo le previsioni del progetto individualizzato e nella misura non superiore ai 10 giorni consecutivi all'interno dell'anno. Nel caso in cui il rientro al domicilio sia definitivo si seguono le istruzioni operative contenute nel Protocollo sulle dimissioni, già in uso in struttura.

## Rientro al domicilio: definitivo

La dimissione da una struttura residenziale, luogo di vita e di cura, presso il domicilio viene valutata dal medico che segue l'utente in collaborazione con l'equipe multidisciplinare e approvata dal responsabile sanitario (parere sulle potenzialità di sicurezza e appropriatezza clinico-assistenziale al domicilio successivo ad una verifica con l'assistente sociale del comune di residenza dell'utente) perché deve necessariamente essere orientata a garantire una continuità di presa in carico coerente con i bisogni dell'utente, anche nel setting domiciliare. La decisione deve tener conto, dopo aver dato un'adeguata informazione sui rischi e benefici di un rientro al domicilio, delle abilità cognitive dell'utente in termini di capacità critiche, di giudizio e di esercizio di libero arbitrio: nel caso queste siano compromesse accettare solo la richiesta del suo legale rappresentante prevedendo il coinvolgimento dei famigliari/caregiver. In caso di scelta di dimissione e rientro definitivo al domicilio, trattandosi di un evento che coinvolge elementi di igiene e sanità pubblica si rende necessario inoltre il coinvolgimento del Dipartimento di Igiene e Prevenzione della ATS Brescia per la valutazione dei rischi di trasmissione di eventuale malattia infettiva per l'ospite e per la comunità.

La procedura per il rientro domiciliare definitivo prevede la stesura di una relazione dettagliata da parte del medico curante, così come per tutte le precedenti dimissioni, che preveda una valutazione multidimensionale comprensiva di:

- situazione clinica e necessità di proseguimento di cure domiciliari (terapia assunta, accertamenti diagnostici, interventi infermieristici, presidi in uso, piani terapeutici attivi, ecc.)
- funzioni cognitive e affettive (punteggi alle scale di valutazione validate in uso)
- livelli di autonomia nelle BADL e nelle IADL (punteggi alle scale di valutazione validate in uso), con suggerimento del livello/tipologia di supporto domiciliare da parte di personale qualificato per l'assistenza
- certificazione di effettuazione di tampone per test antigenico rapido e permettere un rientro in sicurezza
- comunicazione dell'avvenuto rientro al domicilio al Dipartimento di Igiene della ATS Brescia e ai servizi sociali del Comune di residenza/domicilio del paziente

La coordinatrice dei servizi infermieristici concorda la data delle dimissioni con il parente di riferimento (o con la persona autorizzata) e verranno programmati:

- l'esecuzione degli accertamenti necessari
- la preparazione della documentazione cartacea
- il trasporto al domicilio (trasporto secondario con mezzi in convenzione, a carico dell'utente/famiglia)
- la consegna di una quantità minima di farmaci in attesa di approvvigionamento da parte della famiglia per garantire la continuità dei trattamenti farmacologici
- una telefonata, se possibile un incontro con il caregiver per le indicazioni riguardanti la terapia, l'utilizzo di eventuali presidi/ausili, eventuali consigli nutrizionali e prescrizioni dietetiche e le modalità per il cambio del medico curante (dovranno rivolgersi alla ATS, servizio scelte e revoche, competente per territorio, nel minor tempo possibile).

## Decesso

In situazioni di estrema fragilità clinica l'obiettivo fondamentale della RSA è garantire adeguato accompagnamento dell'ospite e dei famigliari nel fine vita. L'équipe sanitaria cura la gestione palliativa dell'ospite e le comunicazioni con

i familiari. Su richiesta dei familiari è prevista l'assistenza religiosa. Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i famigliari qualora le condizioni dell'Ospite diventino critiche. In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato alla famiglia.

La salma dopo 2 ore viene spostata dal Nucleo alla camera mortuaria, dove viene composta.

I Famigliari comunicheranno al Medico che redige la documentazione relativa al decesso, la scelta o meno dell'utilizzo della camera mortuaria.

Spetta ai famigliari 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 famigliari è prevista l'assistenza religiosa.

Tutti gli effetti personali dell'ospite verranno raccolti da un incaricato e dovranno essere ritirati dai famigliari, possibilmente entro 48 ore. L'abbigliamento "chippato" dalla lavanderia necessita di circa una settimana per essere restituito; la famiglia viene avvisata per il ritiro dall'Ufficio Accoglienza della struttura. In caso di mancato ritiro, trascorse due settimane, gli indumenti vengono smaltiti. 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, etc.). Nel caso di emergenza pandemica la gestione del decesso, delle salme e l'accesso alla camera mortuaria seguirà le indicazioni emanate dal Ministero della Salute.

## 9. Servizi rivolti alla Persona

La RSA garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, educativa 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 su posto letto contrattualizzato 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 (carrozzine) 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 famigliari, 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;
- collaborazione con i MMG per gli ospiti su posti letto a pagamento (solvenze e sollievo)
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i famigliari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

## Assistenza Infermieristica

La RSA 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,
- partecipazione alla stesura del P.I. e del P.A.I. in collaborazione con le altre figure professionali;

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 famigliari.

## Consulenza dietologica

La RSA offre la consulenza di un dietologo/nutrizionista 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 posto letto contrattualizzato e su prescrizione del Medico, pertanto è vietato ai visitatori e ai famigliari di fornire farmaci agli Ospiti. La fornitura dei farmaci per gli Ospiti inseriti su posto letto non contrattualizzato è invece completamente a carico degli Ospiti stessi.

È inoltre garantita la fornitura di gas medicali. La richiesta invece di integratori o prodotti di fitoterapia da parte dei famigliari, viene condivisa con i Medici e il loro acquisto è a carico dei famigliari.

## 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. Tutte queste attività sono svolte assicurando il livello di protezione necessario e garantendo la stimolazione delle abilità residue.

## 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 mobilizzazione, 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 famigliari. 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 Educativo

È presente nella Struttura un Servizio Educativo giornaliero garantito da personale qualificato. L'Educatore 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 famigliari possono scegliere liberamente di partecipare.

Il Progetto educativo annuale, redatto dagli Educatori, è disponibile per i famigliari presso il Servizio Accoglienza.

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

## Volontariato

All'interno della RSA è operativo, da diversi anni, un gruppo di volontari che ha come riferimento l'Associazione Don Potieri di Gussago, che collabora con l'Educatore Professionale nelle attività ricreative e con gli operatori socio-assistenziali per il servizio religioso.

## Assistenza Religiosa

L'assistenza religiosa e la pratica religiosa sono garantite attraverso la presenza settimanale di Personale religioso cattolico, 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.

Per quanto riguarda l'assistenza spirituale agli ospiti che ne fanno richiesta o di un familiare che per gli stessi ne fa richiesta, nel momento prossimo al termine della loro vita, viene concessa, previa valutazione dei rischi e delle condizioni igienico sanitarie del residente nonché del ministro di culto, da parte del Direttore Sanitario. L'ospite se possibile viene collocato in una stanza singola. Il giorno dell'accesso il ministro del culto verrà accolto da un operatore all'ingresso e potrà recarsi nella stanza del residente seguendo le indicazioni da normativa ministeriale. L'operatore che lo accoglie consegnerà e darà indicazioni su come indossare, tutti i DPI necessari in base alla situazione di rischio presente.

# 10. Servizi alberghieri

## Servizio di Ristorazione

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

I menù stagionali vengono elaborati dal fornitore esterno incaricato, con la consulenza di un Dietista, e successivamente valutati e autorizzati dal Direttore Sanitario e dai coordinatori.

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 i coordinatori infermieristico/assistenziale 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 e 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 e camomilla.

**La domenica** è previsto un dolce.

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. In tutti gli ambienti della RSA viene assicurata la sanificazione periodica giornaliera dei locali amministrativi, degli spazi comuni, delle postazioni di lavoro e delle aree di degenza degli ospiti. In ottemperanza alle indicazioni del Ministero della Salute secondo le modalità ritenute più opportune, vengono inoltre pianificati interventi straordinari e periodici di pulizia e sanificazione (DPCM 26 aprile 2020, Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.108 del 27-4-2020) degli ambienti considerati più a rischio di contaminazione al fine di garantire la sicurezza della salute e del lavoro.

Quando si parla di sanificazione, anche in riferimento a normative vigenti, si intende il complesso di procedimenti ed operazioni di pulizia e/o disinfezione di tutte le superfici e il mantenimento della buona qualità dell'aria. Le indicazioni ministeriali considerano anche l'impatto ambientale e i rischi per la salute umana connessi all'utilizzo dei detergenti/sanificanti. Per contenere il diffondersi dei virus si rende necessario, tra l'altro, che gli operatori e i visitatori adottino comportamenti adeguati partendo dalla corretta igiene delle mani per poter garantire una efficace disinfezione delle superfici e degli ambienti per questo nella struttura sono presenti diversi dispenser con il gel per incentivare tale operazione.

## Servizio Lavanderia

Presso la R.S.A. Nobile Paolo Richiedei è operativo il servizio esternalizzato di lavanderia che provvede al lavaggio e stiratura dell'abbigliamento degli Ospiti. Tale servizio è completamente compreso nella retta. All'atto dell'ingresso viene consegnato al familiare un elenco dei capi di corredo consigliati da contrassegnare con nome e cognome da parte del familiare, un ulteriore contrassegno verrà applicato dal personale di lavanderia.

È possibile non usufruire di tale servizio dandone comunicazione al personale di reparto. Tale scelta non comporta nessuna riduzione della retta. La biancheria va sempre e solo consegnata all'Ufficio Accoglienza, che provvederà a farla contrassegnare e non riporre autonomamente gli indumenti negli armadi per evitare spiacevoli smarrimenti. Sono a carico dei famigliari il lavaggio di capi particolarmente delicati che necessitano di un lavaggio a secco, il cambio stagionale ed il reintegro dei capi usurati. Tutti i movimenti degli indumenti in uscita ed in entrata dalla struttura devono essere tracciati dal personale di reparto. La Direzione declina ogni responsabilità e rimborso per eventuali capi rovinati e/o smarriti.

Le disposizioni in materia di contenimento e gestione della pandemia, dispongono che siano limitati il più possibile interscambi tra l'esterno e l'interno della struttura; pertanto in presenza di determinate condizioni di allerta pandemica o presenza di focolaio, può essere vietata l'uscita dalla struttura della biancheria dell'ospite con obbligo di lavaggio all'interno della stessa, sia l'ospite in isolamento o meno, secondo le procedure definite per assicurare la sanificazione della biancheria dell'ospite e dei letterecci.

## Parrucchiere, Podologo ed Estetista

La retta comprende un taglio dei capelli ed una piega al mese per ogni Ospite. Il servizio di taglio barba è garantito dal personale ASA durante l'igiene quotidiana. È possibile chiedere trattamenti extra da concordare direttamente con la parrucchiera; per accedere a questo servizio è necessario contattare il Coordinatore assistenziale. 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 ai coordinatori che

provvedono a contattare il professionista che svolge il servizio presso la Struttura. Alle quotidiane operazioni di manicure provvede invece il personale interno; per la pedicure “non sanitaria” ci si avvale dell’attività di un estetista esterno.

Anche per le visite specialistiche, come quella del podologo, in struttura sono previste con modalità organizzative che rispondano ai criteri di prevenzione della diffusione della pandemia con l’obiettivo di tutelare l’ospite e il consulente.

## Odontoiatra

Presso la Fondazione Richiedei è presente uno studio dentistico al quale gli Ospiti possono appoggiarsi per necessità.

# 11. Informazioni utili

## Comfort delle Stanze

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

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

Tutti i Nuclei sono dotati di spazi e di locali così come previsti dagli standard regionali.

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

Il reparto presenta caratteristiche ambientali di sicurezza e residenzialità tali da accogliere l’Ospite in un ambiente tranquillo e non logorante.

Il personale è specificatamente formato per la gestione di questi pazienti e sottoposto a continui aggiornamenti.

Il lavoro svolto nel Nucleo Alzheimer ha il suo baricentro nell’équipe e nell’interazione con il nucleo familiare. Gli ospiti sono sottoposti ad accertamenti e monito raggi sanitari ma anche ad attività di tipo educativo, riabilitativo ed occupazionale.

Quando gli Ospiti ottengono un buon controllo dei disturbi del comportamento, vengono trasferiti in altri reparti della RSA. Inoltre, grazie alla stipula di un’apposita convenzione con l’ex ASL di Brescia (ora ATS) sono presenti 4 posti letto dedicati a soggetti in “Stato Vegetativo Persistente”.

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

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

La permanenza del ricovero in questo reparto è connessa alla persistenza del quadro clinico di “stato vegetativo”. Qualora venisse a cessare tale condizione, l’équipe di reparto in collaborazione con il servizio U.C.A.M. (Unità di Continuità Assistenziale Multidimensionale) del Distretto ed i familiari/Tutore/Curatore/ADS, si impegnano a trovare una nuova e più idonea collocazione dell’Ospite.

## Accesso di famigliari e parenti

In riferimento a quanto previsto dalla normativa di riferimento, i famigliari possono accedere al reparto liberamente, evitando di sostare nelle sale comuni e evitando assembramenti nelle stanze di degenza.

La Struttura è aperta al pubblico tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00. L’accesso ai nuclei abitativi, al fine di non arrecare disturbo agli Ospiti nei momenti dedicati all’igiene, all’alimentazione e al riposo, è suggerito nei giorni feriali (la mattina dalle ore 9.00 alle ore 11.30 e il pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 17.30).

Si invita ogni visitatore a mantenere in ogni momento un comportamento corretto e rispettoso verso tutti.

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

## Spazi comuni Aree di Degenza

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 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.

## Spazi esterni: parco

La struttura si compone di spazi esterni vivibili, accessibili anche con walker, carrozzina o bascula se accompagnati. Al fine di portare beneficio alla salute fisica, mentale ed emotiva dell'ospite, tali spazi possono (e dovrebbero) essere utilizzati dagli ospiti e dagli accompagnatori laddove sia necessaria supervisione.

Il **periodo** più adeguato è quello tra aprile e ottobre, durante le giornate di sole, con l'esclusione delle giornate di pioggia, vento, eccessiva umidità ("afa"), o temperature <18°.

Poiché non sono disponibili percorsi in sicurezza all'interno del parco, l'uscita degli ospiti è possibile solo ed esclusivamente con la presenza di un operatore.

Tutti gli operatori dell'equipe possono accompagnare un ospite in questi spazi, così come eventuali visitatori esterni se preventivamente autorizzati e informati sulle modalità di accompagnamento in sicurezza, sulle norme igieniche da rispettare prima e durante l'accompagnamento e sull'obbligo di segnalazione all'infermiere in turno.

## Telefono

È possibile ricevere telefonate direttamente nel nucleo. È consentito l'utilizzo del cellulare personale finché l'Ospite è in grado di gestirlo in autonomia. Sono favorite le comunicazioni con l'ausilio di tablet.

## Posta

Gli Ospiti che intendano spedire la corrispondenza possono consegnarla all'Educatore Professionale; attraverso il Servizio Accoglienza verrà recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

## Giornali e Riviste

In struttura è disponibile un quotidiano locale. Il Servizio Accoglienza è a disposizione per l'acquisto di riviste personali.

## Gli oggetti personali e il denaro

È fortemente 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.

# 12. Trasferimenti e uscite

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

I famigliari/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 famigliari/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 famigliari/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/famigliari/Tutore/Curatore/ADS deve provvedere alla compilazione del registro di entrata/uscita degli Ospiti.

### **Uscite presso altre Strutture per visite ambulatoriali**

Gli Ospiti che ricorrono, anche con regolarità, a prestazioni ambulatoriali sanitarie che sono erogate da altra struttura, non altrimenti usufruibili presso l'RSA "Nobile Paolo Richiedei" (esempio: pazienti in dialisi, pazienti in chemioterapia, ecc., compresi invio e rientro da visite specialistiche presso ospedali o ambulatori esterni), in caso di pandemia, se il Direttore Sanitario/Referente emergenza pandemica lo ritenga necessario, saranno sottoposti a screening preventivo e verranno messe in atto misure cautelari di quarantena al rientro in struttura.

## **13. La Giornata Tipo**

**Dalle ore 08.00 alle ore 09.00** viene servita la colazione.

**Dalle ore 09.30 alle ore 11.00**

è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle ricreative  
Inoltre vengono servite bevande fredde e calde.

**Alle ore 11.40** 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

**Alle ore 18.00** viene servita la cena.

**Alle ore 19.30** si prepara il riposo notturno.

Durante tutta la giornata viene assicurata l'assistenza nella attività della vita quotidiana (accompagnamento in bagno, eventuale cambio di presidi)

## **14. Come Raggiungerci**

**Con mezzi propri:**

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

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

**Con il Pullman:**

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

# 15. La Retta e il Deposito Cauzionale

Per i residenti nel Comune di Gussago, nel rispetto degli accordi con la Fondazione “Ospedale e Casa di Riposo Nobile Paolo Richiedei” ed in linea con lo Statuto della stessa, è prevista un’agevolazione sulla retta. Qualora un Ospite, durante la sua permanenza in RSA, trasferisca la propria residenza presso il Comune di Gussago, non avrà diritto ad alcuna agevolazione sulla retta.

## Servizi inclusi nella retta di degenza:

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

## 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.
- Servizio di evasione pratiche burocratiche inerenti esami ematici e strumentali a pagamento presso la Fondazione Richiedei con anticipo dell’importo del ticket. Il parente/tutore, curatore/ADS sarà tenuto a versare l’importo del ticket in contanti all’Ufficio Accoglienza. Il costo del servizio sarà di € 10,00.

## 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 verifica della situazione contabile da parte dell’ufficio contabilità della cooperativa e 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](http://www.ilgabbiano.it).

# 16. 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 RSA 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 famigliari, su richiesta;
- al singolo interessato, su richiesta.

Titolare del trattamento dei dati è "Il Gabbiano" Società Cooperativa Sociale Onlus, la Cooperativa ha nominato un proprio DPO (Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati personali) interno contattabile all'indirizzo e-mail [dpo@ilgabbiano.it](mailto:dpo@ilgabbiano.it).

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

## 17. Consenso alle cure e consenso informato

L'Ospite ed i suoi famigliari 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.

## 18. 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.

## 19. 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 "Nobile Paolo Richiedei" di Gussago, è da tempo consolidata anche una procedura che prevede la valutazione annuale del grado di soddisfazione dei propri Operatori ai quali viene chiesto di compilare un questionario, i cui risultati 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.

## 20. Allegati alla Carta dei Servizi

- Questionario di Soddisfazione per Ospiti e familiari
- Modulo di reclamo o suggerimento
- Menù Tipo
- Rette e tariffe in vigore Regolamento interno

## 21. 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	LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
di sviluppare e conservare la propria individualità	di rispettare l'individualità di ogni Persona anziana, riconoscendo i bisogni e realizzando gli interventi ad esso adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	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 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 rispettare le modalità di condotta della Persona anziana, compatibili con le regole di convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita di comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	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 essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	di accudire e curare la Persona anziana 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 vivere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'Anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
di essere messa nella condizione 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 caso 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

**Professionisti nel prendersi cura.**