



CARTA DEI SERVIZI

R.S.A. "San Vincenzo"
Piadena Drizzona (CR)

Carta dei Servizi

Rev. n. 23 del 28 marzo 2025

Residenza Sanitaria Assistenziale “San Vincenzo”

Via Cavour, 1 – Piadena Drizzona (CR)

Tel. 0375 380164 - 380165 e fax 0375 380079

Email info.rsasanvincenzo@ilgabbiano.it - Sito Web: 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 • Sito: 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. "San Vincenzo"</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>	11
9. <u>Servizi rivolti alla Persona</u>	13
10. <u>Servizi alberghieri</u>	15
11. <u>Informazioni utili</u>	17
12. <u>Trasferimenti e uscite</u>	18
13. <u>La giornata tipo</u>	19
14. <u>Come raggiungerci</u>	19
15. <u>La retta e il deposito cauzionale</u>	19
16. <u>Tutela della Privacy</u>	20
17. <u>Consenso alle cure e consenso informato</u>	20
18. <u>Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L.n. 241/1990 e alla L.R. n. 1/2021</u>	21
19. <u>Partecipazione</u>	21
20. <u>Allegati alla Carta dei Servizi</u>	22
21. <u>Conclusioni</u>	22
<u>Carta dei Diritti dell'Anziano</u>	23

Gentile Ospite,

*nel ringraziarLa per aver scelto **ILGABBIANO**, Le porgiamo un cordiale benvenuto nella Residenza “San Vincenzo”, 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) “San Vincenzo” di Piadena Drizzona (CR), 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 “San 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 condividere 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.

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. “San Vincenzo”

La R.S.A. “San Vincenzo” (di seguito, per brevità, RSA), ubicata a Piacenza 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 Pontevico (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.

4. 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.

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 e l'iniziale del cognome, e 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 e 14.00-17.00
- giovedì: ore 08.30-12.30
- venerdì: ore 08.30-12.30 e 14.00-17.00
- 1 sabato al mese: ore 8:30 – 12:30 (secondo calendario presente in portineria)

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;
- prenotazione del Servizio Ristorante per i famigliari.

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 Piadena Drizzona (CR) Via Cavour n. 1) oppure chiedere l'invio a mezzo e-mail; 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 (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.

Pertanto l'accoglienza e la presa in carico sono effettuate con le necessarie misure di prevenzione della diffusione di eventuali virus e avvengono nella massima sicurezza e tutela sia degli utenti che dei lavoratori.

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

Criteri di formazione e di evasione delle liste d'attesa

In ottemperanza al disposto dell'art.8 del DECRETO LEGISLATIVO 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" in relazione alle attività di pubblico interesse svolte dalla RSA "San Vincenzo" e in conseguenza della dismissione dell'applicativo RSAWEB per la gestione della lista d'attesa unica per la provincia di Cremona e della nota di ATS Valpadana del 15 maggio 2020, prot. ATS n°32163/2020, avente in oggetto chiarimenti in merito alla nota del 5 maggio Prot. ATS n°29845/2020 relativa alle liste d'attesa RSA, si è provveduto a creare un protocollo per la definizione dei criteri di attribuzione dei punteggi per la stesura di una graduatoria di priorità d'ingresso, agli anziani che abbiano manifestato la volontà di entrare nella RSA "San Vincenzo" di Piadena Drizzona. Tali criteri, 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. Il protocollo è stato proposto, approvato e sottoscritto dal Consiglio di Amministrazione, con il benestare del sindaco di Piadena Drizzona. Requisiti minimi d'accesso sono: 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, 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 dai caregiver, 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 alle valutazioni sanitaria e sociale (allegate al piano organizzativo gestionale e alla presente Carta dei Servizi) il punteggio dovrà tener conto della data della domanda, della capacità di sostenere l'impegno economico richiesto (pagamento della retta) e della residenza secondo questo ordine di priorità:

- 1) Residenti nel Comune di Piadena Drizzona
- 2) Residenti nei restanti Comuni della Provincia di Cremona
- 3) Residenti delle altre province.

La gestione della lista di inserimento in RSA secondo le modalità descritte è valida unicamente per i posti letto contrattualizzati; chi desiderasse inserire il proprio familiare o assistito anche nella lista d'attesa dei posti letto non contrattualizzati, dovrà espressamente dichiararlo in fase di consegna della domanda al personale dedicato al servizio accoglienza dell'ufficio amministrativo. Questi utenti verranno iscritti in una lista a parte e gestiti con criteri di tipo prevalentemente cronologico di arrivo delle domande. Viene data però priorità a chi chiede/prenota periodi più lunghi di permanenza in solvenza.

Formazione della lista d'attesa

La richiesta di inserimento in lista d'attesa presso la RSA "San Vincenzo" deve essere inoltrata dall'utente o da un suo delegato o, solo nel caso in cui l'interessato non sia in grado di esprimerla, dai familiari, al personale del servizio accoglienza. In seguito alla consegna delle schede d'ingresso compilate in tutte le parti (parte sanitaria e parte bio-psico-sociale, contestualmente o nel più breve tempo possibile, verrà effettuata la valutazione complessiva da parte del Responsabile Sanitario della struttura, che attribuirà un punteggio in funzione delle informazioni raccolte. Tale punteggio definirà necessariamente un aggiornamento della graduatoria che avviene una volta a settimana. In caso di terza rinuncia al posto letto la domanda viene messa in sospenso e riattivata solo su richiesta.

Preliminari di Ingresso

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

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

L'ingresso di nuovi ospiti sarà valutata 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; 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, 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 Obbligato in Solido 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, Coordinatore, Infermiere, Terapista della Riabilitazione, 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.

Sistemi di comunicazione/informazione ai famigliari

Nel caso in cui non fosse possibile accedere alla struttura per un'emergenza pandemica tutti parenti di riferimenti 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 19:00

chiamando il telefono fisso 0375/380164-5 oppure direttamente sul cellulare di piano

per il PIANO TERRA al n° 3346730579

per il PRIMO PIANO al n° 3457706550

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.

Trasferimento ad altra struttura

La procedura per il trasferimento ad altra struttura prevede la stesura di una relazione dettagliata da parte del medico curante che includa una valutazione multidimensionale:

- 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.

Per comunicare il trasferimento, il parente di riferimento (o la persona autorizzata) deve compilare l'apposito modulo presso l'Ufficio Accoglienza.

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. 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 familiari/caregiver.

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 Valpadana e ai servizi sociali del Comune di residenza/domicilio del paziente

Per comunicare le dimissioni il parente di riferimento (o la persona autorizzata) deve compilare l'apposito modulo presso il Servizio Accoglienza; il Coordinatore infermieristico si farà carico di programmare:

- 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

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 2 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, 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 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 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;
- 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.

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

Nel turno mattutino l'infermiere è supportato dalla figura dell'O.S.S. per la somministrazione della terapia, rilevazione dei parametri ed esecuzione delle medicazioni.

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 prescrizione del Medico, pertanto è vietato ai visitatori e ai famigliari 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 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.

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 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 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 il servizio di portineria tutti i giorni dell'anno, di norma dalle 9:30 alle 11:30 e dalle 15:30 alle 17:30. Con l'emergenza pandemica questo coinvolgimento si è parzialmente ridotto ma l'organizzazione da sempre la possibilità a nuove persone di approcciarsi a tale prezioso servizio.

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 deve essere possibilmente collocato in una stanza singola in una posizione marginale della struttura prossima ad un ingresso che renda il percorso di accesso il più breve e separato dalle altre stanze di degenza, possibile. 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. 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 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 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.

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 RSA è operativa una lavanderia interna che provvede al lavaggio e stiratura dell'abbigliamento degli Ospiti. 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. È 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 e di 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 recenti 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 letterecchi.

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. È possibile chiedere trattamenti extra da concordare direttamente con la parrucchiere; per accedere a questo servizio è necessario contattare la Caposala o il Servizio Educativo.

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 e pedicure provvede invece il personale interno.

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

La struttura si avvale della collaborazione di un odontoiatra. Nel momento in cui è necessario l'intervento di un dentista il medico della struttura contatta il familiare/garante e chiede se l'ospite deve essere visto da un dentista del SSN, se si vogliono avvalere di un proprio specialista di fiducia o se vogliono avvalersi del professionista convenzionato con la struttura che gratuitamente effettua una valutazione ed un preventivo. Di seguito viene di nuovo contattato il familiare/garante che decide come procedere in base a quanto consigliato dallo specialista, sia esso quello del SSN, quello di fiducia o quello convenzionato con la struttura.

11. 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). Una camera a 2 letti viene mantenuta vuota ed è dedicata ad eventuali isolamenti o quarantene. 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.

Accesso di famigliari e parenti

La struttura è aperta al pubblico tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00 secondo requisito di accreditamento. 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 seguenti orari: dalle 09:30 alle 11:30 e dalle 15:30 alle 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 cliniche critiche è consentita la presenza notturna del familiare, previa autorizzazione del Direttore Sanitario. L'accesso di famigliari, parenti e amministratori di sostegno, nonché di altri visitatori, viene consentito o limitato nel rispetto delle misure di prevenzione della pandemia secondo le indicazioni ministeriali.

Spazi comuni Aree di Degenza: saloni A-B e D-E

I saloni, A-B situato al piano terra della RSA "San Vincenzo" di Piadena Drizzona e D-E situato al primo piano della struttura, sono dedicati al soggiorno degli ospiti una volta mobilizzati in sedia o in carrozzina e vengono utilizzati anche per la refezione degli ospiti e per alcune attività che vengono svolte in gruppo come la ginnastica/attivazione motoria e alcune attività ricreative e/o di stimolazione cognitiva. Per evitare che in tali ambienti si crei molta confusione e assembramento nei momenti di visita è consigliato spostare il proprio ospite o nella stanza di degenza se libera o negli altri ambienti a disposizione per la visita siti nella parte storica della villa contigua alla struttura.

Spazi esterni: parco e terrazze

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°. Gli **spazi** utilizzabili sono:

- il parco della struttura, provvisto di sentieri accessibili e panchine di sosta. I numerosi alberi permettono di avere una vasta area ombreggiata e fresca.
- Le terrazze collegate ai saloni sui due piani, dotate di tendoni per riparare dal sole. A seconda delle condizioni climatiche (temperatura, vento, intensità di luce), si può preferire quella più calda, a sud, o quella più fresca, a nord.

Poiché non sono disponibili percorsi in sicurezza all'interno del parco e anche le terrazze non sono completamente recintate, 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.

Spazi dedicati ad attività di culto religioso

Nella RSA "San Vincenzo" il parroco di Piadena Drizzona celebra la Santa Messa il sabato pomeriggio, all'interno di un locale della villa, separato dalle aree di degenza e di soggiorno degli utenti, già predisposto per le celebrazioni. Si tratta di un ambiente di 97 metri quadrati in cui sono disposte numerose sedie ma che offre lo spazio anche per gli ausili per il cammino come carrozzine e deambulatori. Gli operatori ASA in turno, il giorno della celebrazione accompagnano gli ospiti, singolarmente. Il rito della distribuzione dell'eucarestia avviene secondo quanto disposto dalla Conferenza Episcopale Italiana e dal Ministero dell'Interno. Secondo tali indicazioni ed in base alla fase pandemica gli ospiti partecipano all'eucarestia indossando la mascherina o meno e prima dell'inizio della celebrazione vengono igienizzate loro le mani dall'operatore ASA incaricato alla supervisione e al trasporto.

Telefono

È possibile ricevere telefonate direttamente nel nucleo. È consentito l'utilizzo del cellulare personale.

Posta

Gli Ospiti che intendano spedire la corrispondenza possono consegnarla all'Educatore 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 oppure due locali dipende dalle esigenze degli ospiti. 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.

12. Trasferimenti e uscite

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

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.

Uscite presso altre Strutture per visite ambulatoriali

Gli Ospiti che ricorrono, anche con regolarità, a prestazioni ambulatoriali sanitarie che sono erogate da altra struttura, generalmente ASST di Cremona (anche presso il presidio di Oglio-Po) e ASST di Mantova (più frequentemente presidio di Asola) e non altrimenti usufruibili presso l'RSA "San Vincenzo" (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 07.30 alle ore 09.30 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 12.00 viene servito il pranzo; **verso le ore 13.00** 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.

14.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.

15.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 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..

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, l'incarico di DPO (Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati personali) è stato affidato ad un'azienda esterna specializzata, mentre il Supervisore Privacy per la struttura è il Coordinatore Responsabile 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.

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 famigliari 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.

20.Allegati alla Carta dei Servizi

- Questionario di Soddisfazione per Ospiti e famigliari
- Modulo di reclamo o suggerimento
- Menù Tipo
- Rette e tariffe in vigore Regolamento interno
- Regolamento per gli incaricati dei famigliari
- Regolamento per incarichi a terze persone
- Domanda di ingresso con valutazione sanitaria e sociale

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!

Carta dei Diritti dell'Anziano

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.