



# CARTA DEI SERVIZI

C.R.A. "Villa Giuseppina"  
Gottolengo (BS)

## Carta dei Servizi

---

Rev. n. 02 del 27/03/2025

**Comunità Residenziale per Anziani “Villa Giuseppina”**

Via Pavone, 12 – Gottolengo (BS)

Tel. e fax 030 7284869

Email [villa.giuseppina@ilgabbiano.it](mailto:villa.giuseppina@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 Web: [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it)

# Indice

1. <u>La Carta dei Servizi</u>	4
2. <u>La Cooperativa</u>	4
3. <u>La Comunità Residenziale per Anziani</u>	7
4. <u>Ingresso</u>	9
5. <u>Accoglienza all'ingresso</u>	9
6. <u>Dimissioni</u>	10
7. <u>Servizi rivolti alla Persona</u>	10
8. <u>Gestione della routine quotidiana</u>	11
9. <u>Servizi Alberghieri</u>	11
10. <u>Informazioni utili</u>	12
11. <u>Trasferimenti e uscite</u>	13
12. <u>La giornata tipo</u>	14
13. <u>Come raggiungerci</u>	15
14. <u>La retta</u>	15
15. <u>Tutela della Privacy</u>	15
16. <u>Consenso alle cure e consenso informato</u>	16
17. <u>Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L.n. 241/1990 e alla L.R. n. 1/2012</u>	16
18. <u>Partecipazione</u>	17
19. <u>Conclusioni</u>	17
20. <u>Allegati alla presente Carta dei Servizi</u>	17

Gentile Ospite,

nel ringraziarLa per aver scelto **ILGABBIANO**, Le porgiamo un cordiale benvenuto nella Comunità Residenziale per Anziani "Villa Giuseppina", 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 Comunità Residenziale per Anziani "Villa Giuseppina" (per brevità CRA) ha come valori:

- l'attenzione alla qualità della vita degli Ospiti e delle loro famiglie;
- la costruzione di un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un'assistenza a misura di Persona;
- l'integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, ATS – Agenzia Territoriale per la Salute) per una rete di sostegno più efficace;
- la realizzazione di un modello aziendale capace di raccontare l'organizzazione delle Comunità Residenziali per valorizzare le molteplici e preziose esperienze e competenze maturate in tutte le Strutture della Cooperativa **ILGABBIANO**;
- l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua, che garantiscano e mantengano un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- la monitorabilità costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per il miglioramento della qualità dei processi e dei Servizi forniti;
- il rispetto della dignità, della personalità e dei tempi di ciascuno, limitando i disagi connessi all'uscita della persona anziana dal suo domicilio e dall'abituale contesto sociale e familiare;
- l'impegno nel creare condizioni di vita e un ambiente il più familiare possibile.

In questo senso la Comunità Residenziale per Anziani "Villa Giuseppina" abbraccia in toto e si impegna a perseguire gli obiettivi della mission della Cooperativa, 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 familiari, 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. La Comunità Residenziale per Anziani

La Comunità Residenziale per Anziani "Villa Giuseppina", ubicata a Gottolengo (BS) in via Pavone n. 12, ha una capacità ricettiva di 24 posti letto ed è gestita dalla Cooperativa **ILGABBIANO**; ha una funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare/semi-residenziale da un lato e la R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) dall'altro.

Le Comunità Residenziali per anziani sono svincolate dai criteri di accreditamento e rientrano nella sperimentazione prevista dalla Legge Regionale 3/2008, con standard strutturali leggeri, benché predefiniti e misurabili, standard di personale orientato prevalentemente ad interventi di supporto e supervisione dell'igiene personale, mobilità, alimentazione, di sorveglianza degli adempimenti sanitari e di gestione delle dinamiche relazionali.

Questo tipo di assistenza può essere garantita anche integrando A.S.A./O.S.S. con l'impiego di badanti e famigliari, con azioni e ruoli pianificati nell'organizzazione della Struttura.

La CRA è da considerarsi sostitutiva del domicilio, pertanto gli Ospiti possono fruire degli stessi servizi, anche di quelli

domiciliari, interventi definiti nel Piano Assistenziale Individuale.

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

Il nuovo modello di vita comunitaria presuppone il coinvolgimento attivo di amministratori, famigliari, associazioni di volontariato e altre associazioni non solo nell'ideazione e pubblicizzazione del servizio, ma anche nella gestione. Il mantenimento delle abilità funzionali e dello stile di vita del singolo Ospite sono il "focus" della CRA, che ricorre a servizi aggiuntivi temporanei di altra tipologia solo quando questi divengono necessari per il singolo anziano, attivando la rete locale con tempestività. Tale servizio si configura come ulteriore anello della rete, garante di continuità assistenziale, che amplia la gamma di servizi che l'assistito può scegliere di fronte al bisogno.

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

La CRA "Villa Giuseppina", nata da una ristrutturazione di una villa padronale degli anni '70, è stata realizzata ponendo attenzione sia agli aspetti alberghiero che assistenziali, ed è autorizzata ad ospitare 24 persone autosufficienti.

La struttura è disposta su 3 piani abitativi molto luminosi e rispecchia l'aspetto architettonico preesistente.

Gli alloggi sono distribuiti in n. 2 camere doppie al piano terra, n. 3 camere doppie e n. 1 quadrupla al primo piano, n. 1 camera doppia e n. 2 camere quadruple al secondo piano. Ogni camera è provvista di propri servizi igienici con doccia. Le camere quadruple sono molto ampie.

La struttura è dotata di spazi comuni adibiti a: area salotto, area relax, area attività occupazionali, cucina generale, sala da pranzo, bagno assistito, ambulatorio medico, area reception, ufficio, ascensore, area lavanderia e stireria, area attrezzata con macchinette erogatrici di bevande, terrazza e area verde attrezzate con gazebi, tavolini e panchine. Un ampio giardino privato offre agli Ospiti la possibilità di godere di spazi aperti.

La CRA 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).

## Finalità

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

## Valori

I nostri principi e valori sono:

- la centralità dell'anziano;
- la qualità della vita e la tutela della salute;
- la rilevanza sociale dell'anziano, ancorché istituzionalizzato.

In funzione di ciò ci impegniamo ad offrire:

- assistenza qualificata;
- massimo livello possibile di qualità di vita e di salute;
- mantenimento, dove possibile, delle capacità funzionali residue dell'Anziano;
- interventi mirati e personalizzati, anche grazie al contributo dei famigliari;
- formazione continua del Personale.

## Struttura organizzativa

All'interno della CRA, operano in stretta collaborazione il Coordinatore Responsabile e il Coordinatore di Struttura. Essi, nel rispetto delle singole competenze, assumono la responsabilità complessiva del servizio e ne forniscono le direttive principali per l'organizzazione socio-assistenziale. La Direzione si connota come riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali che per la gestione complessiva della CRA.

È possibile incontrare sia il Coordinatore Responsabile che il Coordinatore di Struttura previo appuntamento; essi sono a disposizione sia degli Ospiti che dei loro famigliari.

Ogni Operatore è facilmente riconoscibile in quanto munito di cartellino di riconoscimento sul quale sono riportati oltre all'intestazione della Cooperativa, la fotografia, il nome, il cognome, la data e il luogo di nascita, la qualifica professionale ricoperta e la data di inizio rapporto.



## 4. Ingresso

### Informazioni

Le Persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sulla CRA anche telefonicamente e ritirare la relativa modulistica per la Domanda di Ingresso presso la CRA, ubicata a Gottolengo (BS) in Via Pavone n. 12; è possibile, inoltre, visitare il sito internet [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it) nella parte riservata alla CRA.

### Domanda di Ingresso e criteri di priorità

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

L'ingresso in CRA viene concordato con il Coordinatore Responsabile, il quale definisce per l'Ospite la migliore sistemazione possibile. Al momento dell'accoglimento per ogni Ospite viene istituito un Fascicolo Socio Assistenziale contenente le notizie necessarie per la procedura di accoglimento e permanenza in Comunità e sul quale verranno trascritti gli accadimenti quotidiani relativamente allo stato di salute dell'Ospite nonché il Piano Assistenziale Individuale (per brevità, PAI).

L'aggiornamento del PAI sarà continuo e costante. Il PAI viene condiviso e sottoscritto dai famigliari di riferimento e dall'Ospite stesso. Al momento dell'ingresso, inoltre, il Coordinatore Responsabile provvede a consegnare diversi documenti che dovranno essere custoditi dai famigliari.

### Lista d'Attesa

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

### Preliminari di Ingresso

Nel momento in cui si libera un posto letto, il Coordinatore Responsabile della CRA contatta i famigliari per definire le modalità di ingresso.

È in questa occasione che vengono fornite le ultime informazioni necessarie, il promemoria dove vengono elencati i documenti necessari e in cui vengono concordati il giorno e l'ora della presa in carico dell'Ospite. Il Coordinatore Responsabile predisponde il Contratto con l'Ospite o con un suo familiare.

### Modalità di ingresso di nuovi Ospiti

Alla luce delle molteplici dimissioni conseguenti al passaggio in R.S.A. di molteplici Ospiti, è prevedibile un folto numero di inserimento e nuove Accoglienze; ogni nuovo inserimento prevede la valutazione di:

- indicatori di priorità a favore di casi urgenti e improcrastinabili (si veda il paragrafo successivo: Criteri di priorità per l'accesso);
- l'allestimento di un modulo di accoglienza temporaneo o l'adozione di misure idonee per il distanziamento sociale fra gli utenti sulla base delle diverse procedure di accesso previste dalla normativa.

### Criteri di priorità per l'ingresso

Col ricevimento del parere di Idoneità viene costituita una Lista d'Attesa gestita dal servizio stesso.

Ogni qualvolta vi sia la possibilità di un inserimento l'équipe si riserva di compiere una rivalutazione di tutti i soggetti inseriti nella Lista d'Attesa secondo i seguenti criteri:

- territorialità;
- rapporti precedenti con la Cooperativa **ILGABBIANO** in termini di frequentazione di servizi;
- compatibilità del profilo del soggetto con il contesto (ambiente e gruppo di utenza) esistente al momento della rivalutazione;
- compatibilità di genere;
- eventuale situazione di emergenza legata alla persona;
- data presentazione domanda.

## 5. Accoglienza all'Ingresso

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

Il Coordinatore Responsabile accoglie l'Ospite e i suoi famigliari all'entrata della CRA e lo presenta ai residenti, avendo cura di:

- spiegare l'organizzazione della giornata (orario pasti, attività, etc.);
- 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.

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto. Il Contratto con la CRA stabilisce che il firmatario (nel caso non si tratti

dell’Ospite stesso) assuma la qualità di Garante e diventi responsabile e interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura, sia per gli aspetti della Privacy che per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari. Con l’inserimento in Struttura non viene revocato il Medico di Medicina Generale. Per tutti gli Ospiti viene steso un piano assistenziale provvisorio per garantire la continuità assistenziale.

## 6. Dimissioni

Il Contratto per il soggiorno prevede che l’Ospite o il Garante diano un preavviso scritto di 5 giorni per le dimissioni volontarie. Al termine del soggiorno, l’Ospite riceve una documentazione di dimissione che rappresenta un quadro sintetico contenente informazioni su aspetti socio-assistenziali, relativi al periodo di degenza dell’Ospite in Comunità Residenziale. Vengono restituiti i documenti personali in originale eventualmente depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano, come previsto nel “Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari” approvato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa.

Qualora si determini un aggravamento stabile delle condizioni generali, segnalato al Medico di Medicina Generale (di seguito, per brevità MMG) dalla struttura e/o dai parenti o dallo stesso rilevato senza possibilità di recupero nel breve periodo, la permanenza dell’Ospite dovrà essere rivalutata con l’ASST; in caso di aggravamento, per la persona verrà seguito l’iter in uso per gli assistiti a domicilio.

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

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

## Decesso

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i familiari qualora le condizioni dell’Ospite diventassero critiche. In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato alla famiglia.

La salma viene composta. Ai familiari spetta la scelta dell’impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla Legge. Tutti gli effetti personali dell’Ospite verranno raccolti da un incaricato e dovranno essere ritirati dai familiari, possibilmente entro 48 ore.

Il Coordinatore Responsabile, a sua volta, provvederà ad espletare le pratiche necessarie e a riconsegnare tutti i documenti personali dell’Ospite (Carta d’Identità, Tessera Sanitaria, etc.).

## 7. Servizi rivolti alla Persona

La CRA garantisce agli Ospiti l’assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, educativa/animativa e socio-assistenziale, nel rispetto della Persona, nella sua globalità.

### Assistenza Sanitaria

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

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari dal Medico di Medicina Generale, vengono richiesti dallo stesso e sono a carico del S.S.N. e i trasporti a carico dell’Ospite; ove possibile, l’Ospite può essere accompagnato dal familiare. A totale carico dell’Ospite sono le visite specialistiche richieste dallo stesso o dai suoi familiari, il relativo trasporto ed il ritiro dei referti.

### Assistenza Medica

Essendo la CRA una struttura non accreditata, l’Ospite, in ottemperanza a quanto previsto dalle norme di legge, mantiene il proprio MMG, che dovrà essere informato dell’ingresso in Struttura e dovrà essergli chiesta la disponibilità a seguire il paziente anche una volta entrato, altrimenti l’Ospite provvederà ad effettuare un cambio Medico rivolgendosi all’ATS di appartenenza.

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

### Assistenza Infermieristica

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

- la preparazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta a tutti gli Ospiti.

## Prestazioni degli Ausiliari Socio-Assistenziali

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

## Servizio di Animazione

È presente nella Struttura un Servizio di Animazione garantito da personale qualificato. L'Animatore/Educatore Professionale ha cura di gestire il tempo libero dell'Ospite promuovendo attività di animazione e socializzazione, al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della Persona; ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui vive l'Ospite.

Per gli Ospiti sono organizzati momenti di aggregazione socioculturale, senza accantonare la stimolazione cognitiva attraverso giochi e attività varie; un'attenzione particolare è posta all'organizzazione di feste ed eventi a cui gli Ospiti e i loro famigliari possono scegliere liberamente di partecipare. Il Progetto annuale di animazione, redatto dagli Animatori/Educatori Professionali, è a disposizione dei famigliari. In Comunità è esposto mensilmente il programma delle attività ricreative predisposto dal Servizio Animazione.

# 8. Gestione della routine quotidiana

Sono state revisionate le proposte educative ed assistenziali alla luce del nuovo contesto volendo, con determinazione, tutelare il tema della sicurezza senza però tralasciare la tensione al raggiungimento di obiettivi orientati al miglioramento della qualità della vita in termini di autonomia e benessere emozionale. Si è comunque cercato di privilegiare, per quanto possibile, il mantenimento della routine quotidiana per offrire dei riferimenti rassicuranti e garantire un benessere in termini emozionali.

Le proposte servono a rimodulare i rispettivi Progetti individualizzati in co-progettazione tra Ospiti, operatori e famigliari per il raggiungimento degli obiettivi indicati nei rispettivi Pei/Pai.

Le nuove modalità di intervento prevedono:

- attività domestiche individualizzate;
- organizzazione, dove si reputi necessario e secondo le modalità sotto riportate, di visite con famigliari o figure ritenute significative dall'Ospite;
- esperienze di tipo motorio e psicomotorio all'aperto individuali e autonome (giardino esterno).

Sono previsti e programmati interventi di supporto in remoto; l'attività prevede la Programmazione di Colloqui a distanza con i famigliari e con gli amici in grado di utilizzare un telefono cellulare con attivazione di applicazioni per smartphone o collegamenti a piattaforme per la comunicazione virtuale, a cadenza costante nell'ambito del piano di lavoro definito.

Tipologia di prestazioni previste:

- videochiamate con i famigliari;
- videochiamate con amici o figure significative per garantire un momento dedicato alla socializzazione, al confronto e all'ascolto.

# 9. Servizi alberghieri

## Servizio di Ristorazione

Presso la Comunità Residenziale è attivo il Servizio Ristorazione con i pasti preparati esternamente. La gestione del Servizio è affidata ad una società esterna specializzata nel settore.

I menù stagionali vengono elaborati dal Coordinatore Responsabile in collaborazione con la Società specializzata e con la consulenza di un Dietista. Ogni menù è articolato su quattro settimane che si susseguono a rotazione, sono esposti nella sala da pranzo e riportano il giorno di inizio. I pasti vengono distribuiti con carrello termico e consumati nella sala da pranzo, salvo particolari condizioni di salute. Il menù è sottoposto a periodiche verifiche del Coordinatore Responsabile che ne verificano la qualità, la quantità e 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, biscotti e

marmellata.

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

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

Nell'arco della mattinata e del pomeriggio si provvede alla distribuzione di bevande calde e/o fredde (succhi di frutta, bibite) accompagnate da fette biscottate e biscotti, a seconda delle necessità degli Ospiti. È assicurata dagli operatori l'assistenza all'assunzione del pasto agli Ospiti che lo necessitano.

Il menù tipo viene allegato alla presente Carta dei Servizi al momento dell'ingresso.

## Pulizia Ambienti

Il servizio di pulizie viene eseguito dal personale A.S.A. di turno. Il personale è dotato di tutto il materiale necessario per lo svolgimento del servizio ed è adeguatamente formato sul corretto utilizzo dei prodotti e sulla corretta sanificazione e pulizia degli ambienti. L'operatore ASA si occupa della cura e dell'igiene della Comunità affinché all'Ospite venga garantito al meglio il comfort dell'ambiente in cui vive, mantenendo un buon livello di sanificazione degli spazi, cercando di mantenerli sempre accoglienti e ordinati.

Per la sanificazione degli ambienti si rimanda alla procedura specifica "Protocollo per la pulizia e la sanificazione degli ambienti". A implementazione di questo protocollo sono state aumentate le frequenze delle operazioni di detergenza e di sanificazione.

Nel caso di presenza di una persona con COVID-19 all'interno dei locali della Comunità, si procederà alla sanificazione così come indicato dal Protocollo aziendale generale per il contenimento della diffusione del COVID-19 e si farà riferimento alla Is7.1.4.2 Sanificazione e disinfezione COVID-19.

## Lavanderia

Il servizio è svolto tutto internamente alla struttura ed in particolare si occupa della cura, sistemazione e lavaggio sia dei capi personali degli Ospiti, che vengono etichettati tutti con apposita macchina, sia della biancheria piana necessaria al buon funzionamento del servizio. Poiché la lavanderia è di tipo industriale è consigliabile l'uso di indumenti poco delicati. Sono a carico dei famigliari il lavaggio di capi particolarmente delicati che necessitano di un lavaggio a secco, il cambio stagionale e il reintegro dei capi usurati.

# 10. Informazioni utili

## Comfort delle Stanze

La CRA è organizzata per un totale di 24 posti letto in camere doppie, triple e quaduple. Ogni camera è dotata di presa TV. Particolare attenzione è stata posta all'ottimizzazione degli spazi e all'arredo delle camere. Nei soggiorni al piano terra, sono dislocati due apparecchi televisivi. Nella propria camera è possibile tenere un solo apparecchio radio o televisivo di dimensioni contenute con apposito decoder se necessario, con l'obbligo del rispetto delle comuni regole di convivenza. Prima di posizionare qualsiasi apparecchio è necessario consultare il Coordinatore Responsabile.

## L'accesso di famigliari e visitatori

Le visite dall'esterno verso la struttura riconoscono il diritto agli Ospiti accolti di mantenere i propri legami relazionali sia verso i parenti che verso le figure ritenute, da loro, di significativa importanza. Verranno organizzate nella prospettiva dell'estrema prudenza utilizzando tutte le procedure richieste e nell'osservanza delle istruzioni stese per la tracciabilità dei comportamenti richiesti.

L'accesso alla Comunità è previsto per famigliari, amicizie significative, amministratori di sostegno, tutori, medici.

Se tollerata, anche l'Ospite indosserà la mascherina chirurgica durante i vari incontri.

Durante la visita è fatto obbligo ai visitatori non offrire cibo o bevande all'Ospite; eventualmente sarà l'operatore ad occuparsi di offrire e versare bevande in bicchieri usa e getta e a smaltirli correttamente.

Una volta terminata la visita l'operatore provvederà all'igiene delle mani, sue e dell'Ospite e tratterà nel diario l'avvenuto incontro con il visitatore. Le mascherine usate durante gli incontri verranno smaltite secondo le indicazioni per lo smaltimento dei rifiuti sanitari.

Le visite con i parenti vengono gestite dagli operatori in turno in base ad un calendario settimanale esposto in bacheca.

La Struttura è aperta ai visitatori tutti i giorni della settimana in orario diurno, dalle 08.00 alle 20.00.

Ai visitatori è richiesto il massimo rispetto delle attività previste per gli Ospiti nel corso della giornata. In particolare non è loro consentito accedere alle camere e alla sala da pranzo, durante i pasti principali (pranzo dalle ore 11.45 alle ore 12.30, cena dalle ore

17.45 alle ore 18.45) e durante il riposo pomeridiano (dalle ore 12.30 alle ore 14.00) salvo autorizzazione del Coordinatore Responsabile (in accordo con il M.M.G.).

È possibile l'accesso ai minori fino a 14 anni d'età se accompagnati da un adulto e nel rispetto degli orari e dei limiti sopraindicati. In tale orario, l'Ospite, compatibilmente con le sue condizioni psicofisiche, è libero di entrare ed uscire, ricevere visite, invitare parenti ed amici nei locali comuni purché in numero e in condizioni tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri Ospiti. L'accesso dei famigliari o altri referenti dell'Ospite al di fuori di questi orari (compresa la permanenza notturna presso la camera) può avvenire solo nel caso di precarietà delle condizioni di salute dell'Ospite, previa autorizzazione del Coordinatore Responsabile (in accordi con il M.M.G.) e/o del personale di Struttura.

Si precisa che:

- gli orari sopraindicati sono riferiti soltanto alle visite nelle camere e nella sala da pranzo, mentre l'accesso ai locali e servizi del piano terra della Struttura (reception, sala polivalente, sala relax) restano invariati e senza limitazioni (dalle h. 8.00 alle h. 20.00, sabato, domenica e festivi compresi);
- nel rispetto della privacy e delle condizioni igienico-sanitari degli Ospiti è possibile la presenza in camera per un massimo di due persone per volta.

Il mancato rispetto di tali norme, costringerà gli operatori della Struttura ad invitare i visitatori ad allontanarsi. Anche ai fini di una corretta e puntuale erogazione del servizio, l'Ospite è comunque tenuto a comunicare al personale di turno i propri allontanamenti, anche temporanei, dalla Comunità compilando un permesso di uscita, esonerando l'Ente Gestore da qualsiasi responsabilità per quanto possa eventualmente accadere fuori dalla stessa. In ogni caso, l'Ospite è tenuto ad osservare nell'uso delle parti e dei servizi comuni un comportamento tale da non arrecare disturbo alcuno agli altri Ospiti.

## Telefono

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

La Struttura è dotata inoltre di tablet qualora l'ospite non avesse un cellulare personale o desiderasse effettuare videochiamate con i famigliari.

## Posta

Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla al Coordinatore Responsabile, il quale provvede anche a consegnare agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

## Giornali e Riviste

In Struttura è disponibile un quotidiano locale.

È possibile acquistare riviste diverse accordandosi con il Coordinatore Responsabile.

# 11. Trasferimenti e Uscite

## Gestione delle brevi uscite fuori dalla Comunità

Sono garantite le uscite che rivestono il carattere di assoluta urgenza e vitale importanza. Sono sempre assicurate le uscite di tipo clinico sanitario, ma previa valutazione e condivisione con il M.M.G. Nel caso in cui l'Ospite lo richieda con adeguata motivazione, l'uscita sarà sempre autorizzata dal Coordinatore Responsabile, che consulterà a tale scopo anche il Case Manager.

Gli Ospiti sono informati e formati correttamente sui comportamenti da tenere all'esterno per ridurre il rischio di contagio sociale, ovvero il rispetto della distanza di sicurezza di 1 metro, l'uso della mascherina, il lavaggio frequente delle mani e tutto quanto previsto dai DPCM attinenti all'emergenza.

## Uscite dalla Struttura per visite o dimissioni

Gli utenti che vengono inviati in Pronto Soccorso per prestazioni d'urgenza/emergenza, accederanno a tale struttura mediante trasporto con 112. È opportuno fornire, al momento della chiamata, tutti i dati necessari della persona.

Anche per il personale medico e/o paramedico delle ambulanze dovranno essere rispettate le modalità di accesso previste dalla specifica procedura.

La procedura per il trasferimento ad altra Struttura prevede la stesura di una relazione dettagliata da parte del Coordinatore Responsabile, così come per tutte le dimissioni, che riporti una valutazione multidimensionale comprensiva di:

- situazione clinica (terapia assunta, accertamenti diagnostici, interventi infermieristici, presidi in uso, piani terapeutici attivi, ...);
- relazione di percorso.

Il Coordinatore Responsabile concorda la data del trasferimento con il parente di riferimento (o con la persona autorizzata), con la struttura ricevente e con i Servizi Sociali territoriali di riferimento.

## Trasporti Assistiti

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della Comunità Residenziale è a carico dei famigliari, a eccezione delle urgenze sanitarie.

## 12. La Giornata Tipo

L'Ospite è libero di organizzare la propria giornata nel modo che ritiene più opportuno, occupando il tempo libero in attività diverse. La CRA opera per garantire all'Ospite la continuità delle abitudini e delle attività domestiche che l'Ospite era abituato a svolgere al proprio domicilio, personalizzando gli interventi per ogni singolo individuo.

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

L'articolazione della giornata tipo dell'Ospite, qui di seguito esplicitata, è stata pensata e realizzata tenendo in considerazione tali abitudini individuali, dando anche la possibilità, a chi ne avesse la necessità o l'esigenza, di ritagliarsi dei momenti o degli spazi propri.

### **Risveglio e alzata**

Dalle ore 6.30 alle ore 8.00 gli ospiti vengono svegliati dalle operatrici in turno le quali pongono particolare attenzione a garantire il risveglio il più sereno possibile.

### **Colazione**

Dalle ore 8.00 alle ore 8.30 è servita la colazione composta dalla bevanda a loro più gradita tra quelle proposte (latte, caffè, tè) accompagnata da biscotti o fette biscottate.

### **Idratazione**

Durante la mattinata e nelle ore pomeridiane, al fine di garantire un'equilibrata idratazione degli Ospiti, il personale provvede alla distribuzione delle bevande, creando momenti di ristoro.

### **Pranzo**

Il momento del pasto riveste particolare importanza nella giornata dell'Ospite poiché ha l'obiettivo di favorire la socializzazione e creare un'atmosfera familiare. Il pranzo è servito dal personale A.S.A. dalle ore 11.45 alle ore 12.30 rispettando, ove possibile, le scelte, i gusti personali e le eventuali indicazioni dietetiche prescritte.

### **Cena**

La cena è servita dal personale A.S.A. dalle ore 17.45 alle ore 18.45 con le medesime modalità sopradescritte per il pranzo.

### **Igiene e cura personale dell'ospite**

Gli operatori socio assistenziali supportano l'Ospite durante l'igiene quotidiana, attraverso la loro presenza e/o supervisione. L'obiettivo è quello di creare un clima il più possibile familiare, al fine di rendere il momento della cura personale, intesa come igiene quotidiana e cura della propria immagine, rispondente il più possibile alle esigenze personali, sia per quanto riguarda gli orari preferiti, sia riguardo alla tipologia di aiuto e/o supporto necessario.

### **Riposo e messa a letto**

Le stanze degli ospiti, una volta riordinate dal personale, sono sempre a disposizione di coloro che desiderano un momento di relax, di riposo e/o di privacy.

Ogni Ospite, alla sera è libero di coricarsi all'orario che preferisce, aiutato se necessario dall'operatore A.S.A. in turno, che monitora la veglia durante tutta la notte.

### **Attività complementari (animazione)**

Al fine di rendere il più piacevole possibile il soggiorno degli Ospiti presso la Comunità Residenziale, si promuovono attività di animazione-intrattenimento secondo un calendario prestabilito.

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

## 13. Come Raggiungerci

### **Con mezzi propri:**

Da Brescia: Statale 45bis oppure Autostrada A21 Torino- Piacenza, uscita Manerbio poi seguire per Leno;

Da Cremona: Statale 45bis oppure Autostrada A21 verso Brescia, uscita Manerbio poi seguire per Leno.

### **Con il treno:**

Il Comune di Gottolengo risulta essere più o meno equidistante (tra i 10 e i 15 km) dalle stazioni ferroviarie di:

- Visano,
- Remedello Sopra,
- Calvisano,
- Manerbio.

Per maggiori informazioni sugli orari, consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

### **Con il Pullman:**

Il Comune di Gottolengo è servito da autobus di linea (SIA) e la fermata dista circa 200 mt dalla Comunità Residenziale.

## 14. La Retta

### **Servizi inclusi nella retta di degenza**

- Servizi alberghieri (colazione, pranzo, cena, bevande, diete personalizzate e ausili all'alimentazione compresi);
- servizio pulizia e sanificazione ambientale (lavanderia piana, acqua per uso sanitario, riscaldamento e condizionamento dell'aria);
- servizio di lavanderia degli indumenti personali degli Ospiti;
- servizi assistenziali e sanitari (medico e infermieristico, Socio-Assistenziale e di Animazione);
- prodotti per l'igiene personale.

### **Servizi accessori (a pagamento)**

- Ticket sui farmaci;
- farmaci non a carico del Servizio Sanitario Nazionale;
- servizio di parrucchiere/barbiere a richiesta dell'Ospite e svolto dal professionista;
- servizio di pedicure, svolto da professionista, dove non correlato a trattamenti sanitari prescritti dal medico curante;
- visite mediche specialistiche;
- trasporto per l'effettuazione di visite mediche specialistiche;
- ausili per l'incontinenza (pannoloni) e ausili per la deambulazione ed il movimento (ad esempio, carrozzine, deambulatori, bastoni, tripod, ecc.).

## Polizza Assicurativa

Il Gestore della CRA ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa di responsabilità civile secondo quanto previsto da normativa vigente. La polizza non prevede franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

## Certificazione Fiscale

La certificazione delle rette ai fini fiscali sarà rilasciata ad ogni Ospite entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi. Per maggiori dettagli è possibile rivolgersi al Coordinatore Responsabile o consultare il sito internet [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it).

## 15. Tutela della Privacy

La Comunità Residenziale "Villa Giuseppina" 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 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 una figura interna all'organizzazione contattabile all'indirizzo mail [dpo@ilgabbiano.it](mailto:dpo@ilgabbiano.it), 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.

## 16. Consenso alle cure e consenso informato

L'Ospite e i suoi famigliari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo agli obiettivi di assistenza; la responsabilità della salute dell'Ospite rimane in carico al M.M.G. La Comunità Residenziale ospita persone clinicamente stabili, con sufficiente grado di cognitività, non affette da disturbi del psico/comportamentali, con bisogni assistenziali limitati.

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

Presso la Comunità Residenziale viene garantito il rispetto delle norme vigenti in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi e clinico/sanitari, semplificazione amministrativa. A tale proposito, il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha approvato il "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari". La richiesta di accesso deve essere inoltrata al Coordinatore Responsabile della Comunità Residenziale, anche mediante l'utilizzo di moduli messi a disposizione della Cooperativa, e deve contenere:

- le generalità del richiedente e del suo delegato, complete di indirizzo e di recapito telefonico;
- gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero di ogni elemento utile alla sua identificazione o reperimento;
- la chiara illustrazione, se del caso corredata di adeguata documentazione, comprovante l'interesse diretto, concreto e attuale dell'avente diritto e della corrispondente situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare collegata al documento al quale è richiesto l'accesso;
- la data e la sottoscrizione in originale.

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 fisso di produzione pari ad € 15,00.

## 18. Partecipazione

### Questionario di Soddisfazione

Annualmente l'Ospite e i famigliari sono chiamati a 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 CRA "Villa Giuseppina" di Gottolengo, è da tempo consolidata anche una procedura che prevede la valutazione annuale del grado di soddisfazione dei propri operatori ai quali viene chiesto di compilare un questionario, i cui risultati sono successivamente elaborati e resi pubblici.

## Reclami o suggerimenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare e imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le prestazioni erogate e la qualità dei Servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni ed apprezzamenti è allegata alla presente Carta dei Servizi e a disposizione presso i locali della CRA.

## 19. 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!*

## 20. Allegati alla presente 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
- Autorizzazione incarichi a terze persone

## 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 sanitarie-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