CARTA
DEI SERVIZI

R.S.A. “Nobile Paolo Richiedei”
Gussago (BS)

Rev. 04 del 31 luglio 2026

Residenza Sanitaria Assistenziale "Nobile Paolo Richiedei"
Via Richiedei, 16 – Gussago (BS)
Tel. 338 6509232
Email rsa.richiedei@ilgabbiano.it - Sito Web: www.ilgabbiano.it

IL GABBIANO – Società Cooperativa Sociale ONLUS
Sede legale: Via Abate Cremonesini, 6/8 – Pontevico (BS)
Sede amministrativa: Via Giroldi Forcella, 27 – Pontevico (BS)
telefono 0309930282 • fax 0309930419
e-mail: info@ilgabbiano.it • Sito: www.ilgabbiano.it

Indice

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

Carta dei Diritti dell’Anziano 24

Gentile Residente,
nel ringraziarLa per aver scelto "Il Gabbiano", Le porgiamo un cordiale benvenuto nella Residenza Sanitaria Assistenziale "Nobile Paolo Richiedei" dove 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.
"Il Gabbiano" vuole offrire alle persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti, mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.
La Residenza Sanitaria per Anziani (di seguito, per brevità, RSA) "Nobile Paolo Richiedei" di Gussago (BS), ha come valori:

- l'attenzione alla qualità della vita dei Residenti e delle loro famiglie;
- la costruzione di un rapporto umano con il Residente e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un'assistenza socio-sanitaria a misura di Persona;
- l'integrazione delle esigenze del Residente, 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 "Il Gabbiano";
- l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua, che garantiscano e mantengano un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- il monitoraggio costante dei risultati delle prestazioni erogate, 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 famigliare;
- l'impegno nel creare condizioni di vita ed un ambiente il più famigliare possibile.

In questo senso la RSA "Nobile Paolo Richiedei" abbraccia in toto e si impegna a perseguire gli obiettivi della *mission* della Cooperativa "Il Gabbiano", 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" Società Cooperativa Sociale Onlus è una Cooperativa sociale senza scopo di lucro, ad oggetto plurimo, ai sensi dell'art. 1, commi a) e b) della L. 381/1991.
Il nostro obiettivo è l'organizzazione, la gestione e il completamento di una filiera di servizi orientati al perseguimento dell'interesse generale della comunità, alla promozione umana e all'integrazione sociale e lavorativa dei cittadini, in particolare delle persone svantaggiate.
Ispirandoci ai principi del movimento cooperativo internazionale — mutualità, solidarietà, democraticità, spirito comunitario, impegno, responsabilità, e radicamento territoriale — affrontiamo le sfide del mercato con un approccio imprenditoriale volto a coniugare solidarietà, sostenibilità e sviluppo.
La Cooperativa può operare, in coerenza con il proprio statuto, nelle seguenti aree:

- Servizi socio-assistenziali,
- Servizi socio-sanitari e sanitari,
- Servizi educativi e riabilitativi,
- Ecologia e ambiente, verde e florovivaismo,
- Informatica,
- Produzione e commercializzazione di beni,
- Pulizie civili e industriali,
- Lavanderia, ristorazione, manutenzione immobili,
- Servizi conto terzi,
- Formazione specialistica,
- Altre attività affini o connesse.

La Direzione Generale promuove un modello di gestione integrato, efficace e orientato al coinvolgimento attivo di tutti gli

attori, attraverso:

- La definizione di obiettivi misurabili e il riesame degli indicatori di performance;
- L'assegnazione delle responsabilità nei processi organizzativi;
- La promozione della motivazione, della collaborazione e dello spirito di iniziativa;
- La formazione e sensibilizzazione del personale e dei partner;
- Il mantenimento degli accreditamenti e il rispetto degli standard di qualità;
- L'orientamento costante al miglioramento continuo.

Questa Policy è parte integrante del Codice Etico e del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/01 e sarà oggetto di periodica diffusione, verifica e aggiornamento.

1.1 Gli obiettivi della Cooperativa

"Il Gabbiano" Società Cooperativa Sociale – ONLUS si pone i seguenti obiettivi:

- Rilevare e interpretare i bisogni reali delle persone fragili, fornendo risposte efficaci;
- Promuovere l'integrazione lavorativa di persone a rischio di esclusione sociale;
- Offrire lavoro stabile e sicuro, valorizzando il contributo dei nostri collaboratori;
- Garantire percorsi di formazione continua per la crescita personale e professionale;
- Accompagnare le persone svantaggiate nel re-inserimento nel mercato del lavoro;
- Favorire uno sviluppo sostenibile, etico e compatibile con l'ambiente e la società.

1.2 La nostra Vision

Crediamo in:

- Un modello d'impresa più umano e inclusivo;
- Un patto sociale che renda realmente esigibili i diritti delle persone;
- Progetti concreti per diffondere la cultura dell'accoglienza e della tolleranza;
- Un cambiamento culturale che metta al centro la persona, oltre ogni tipo d'impresa.

1.3 La nostra Mission

La nostra missione è realizzare un sistema integrato di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari, educativi e di inserimento lavorativo per persone svantaggiate, attraverso percorsi strutturati di cura, formazione, accompagnamento e inclusione, sempre nel rispetto della persona e del territorio in cui operiamo.

1.4 I Valori che ci guidano

I princìpi che guidano ogni nostra azione sono:

- Trasparenza gestionale
- Eccellenza professionale
- Rispetto della persona
- Responsabilità sociale
- Impegno per la comunità
- Innovazione e miglioramento continuo
- Valorizzazione delle risorse umane
- Promozione della dignità lavorativa ed economica.

1.5 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 7/11/2022 il Consiglio di Amministrazione 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. “Nobile Paolo Richiedei”

La R.S.A. “Nobile Paolo Richiedei” (di seguito, per brevità, RSA), ubicata a Gussago (BS) in via Richiedei n. 16, è adiacente alla Fondazione “Ospedale e Casa di Riposo Nobile Paolo Richiedei”.
Prima della sua morte, avvenuta il 16 ottobre 1869, il Nobile Paolo Richiedei dispose quale proprio erede universale un’Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza. L’Opera Pia nacque nel 1881 come “Ospedale e Casa di Ricovero”. Amministrata dalla comunità di Gussago, la struttura era originariamente destinata all’assistenza degli ammalati poveri del Comune, accolti nella storica villa del fondatore. Nel corso del tempo le attività si sono progressivamente ampliate, in particolare negli ultimi tre decenni, fino a configurarsi nell’attuale complesso di servizi socio-sanitari.
Parallelamente si è ampliato anche il bacino di utenza, pur rimanendo saldo il legame con il territorio di Gussago e dei Comuni limitrofi. Alla “Casa di Ricovero” l’Opera Pia ha affiancato un ulteriore servizio di particolare rilievo, rappresentato dal Nucleo Alzheimer.
La Residenza Sanitaria Assistenziale è dotata complessivamente di 113 posti letto, di cui 94 accreditati e contrattualizzati con il Servizio Sanitario Regionale (SSR) — comprendenti 18 posti letto dedicati all’Alzheimer e 4 posti letto destinati a persone in Stato Vegetativo Persistente — e 19 posti letto autorizzati all’esercizio in regime di solvenza, come da Determinazione n. HP/195 del 6/04/2013 (prot. n. 0069335) dell’ex ASL di Brescia e da Decreto Regionale n. 10157 del 31/10/2014.
La RSA è gestita dalla Cooperativa sulla base del contratto di affitto di ramo d’azienda stipulato con la Fondazione “Ospedale e Casa di Riposo Nobile Paolo Richiedei” di Gussago in data 27 marzo 2024.
La Residenza Sanitaria Assistenziale è una struttura destinata ad accogliere anziani non autosufficienti affetti da patologie geriatriche, neurologiche e neuropsichiatriche stabilizzate, nonché persone affette da sindrome di Alzheimer e soggetti in Stato Vegetativo Persistente.
L’attività della RSA si svolge in due edifici denominati rispettivamente “Nuova Casa Albergo” e “Cubi”. Presso la “Casa Albergo” sono collocati 49 posti letto, compresi i 24 destinati a residenti affetti da morbo di Alzheimer; presso i “Cubi” sono invece collocati i restanti 64 posti letto, inclusi i 4 dedicati a soggetti in Stato Vegetativo Persistente.
All’interno della RSA è presente il Nucleo Alzheimer, reparto specificamente dedicato alla cura di persone affette da demenza con disturbi del comportamento (quali aggressività, insonnia, disorientamento spaziale con *wandering)*, tali da non poter essere gestiti a domicilio o in nuclei ordinari di RSA. Il reparto presenta caratteristiche ambientali di sicurezza e residenzialità tali da accogliere il residente in un ambiente protetto, tranquillo e non logorante.
Il personale è specificamente formato per la gestione di questa tipologia di utenza ed è sottoposto a continui aggiornamenti e a incontri di équipe periodici. Il lavoro svolto nel Nucleo Alzheimer trova il proprio baricentro nella multidisciplinarietà e nell’interazione costante con il nucleo familiare. Qualora i residenti raggiungano un adeguato controllo dei disturbi del comportamento, è previsto il trasferimento in altri reparti della RSA.
I quattro posti letto dedicati a soggetti in Stato Vegetativo Persistente sono stati attivati grazie alla stipula di un’apposita convenzione con l’ATS di Brescia. L’unità è inserita all’interno di un reparto per persone non autosufficienti ed è dotata delle attrezzature necessarie alla cura di questa particolare tipologia di pazienti. L’équipe garantisce un’assistenza qualificata e cure personalizzate, finalizzate al raggiungimento del massimo livello possibile di coscienza e di autonomia, nel rispetto delle volontà del paziente, della famiglia e della dignità della persona. La permanenza in regime di ricovero all’interno di tale convenzione è subordinata alla persistenza del quadro clinico di Stato Vegetativo. Qualora tale condizione venga meno, l’équipe di reparto, in collaborazione con il servizio UCAM del Distretto e con i famigliari, si impegna a individuare una nuova e più idonea collocazione per il residente. Le strutture sono dotate di spazi e locali conformi agli standard regionali e privi di barriere architettoniche; al fine di favorire le occasioni di socializzazione tra i residenti; gli spazi comuni sono pienamente accessibili a tutti. La struttura adotta e condivide il Codice Etico dell’Ente Gestore “Il Gabbiano”, che definisce il quadro dei valori, dei diritti e dei doveri attraverso i quali si dà attuazione ai principi di deontologia, orientando i processi decisionali aziendali e i comportamenti organizzativi. Il Codice Etico è consultabile sul sito www.ilgabbiano.it.

4. Finalità

La RSA “Nobile Paolo Richiedei” è una Struttura Residenziale per Anziani finalizzata all’accoglienza, alla cura e al mantenimento delle capacità funzionali di persone anziane non autosufficienti, per periodi di lungo degenza. L’intervento assistenziale è orientato alla tutela del benessere globale della persona, garantendo un adeguato livello di assistenza sanitaria, tutelare e alberghiera. La presa in carico avviene attraverso un approccio personalizzato e integrato, che considera la persona nella sua globalità — fisica, psicologica, relazionale e sociale — con l’obiettivo di rispondere in modo appropriato e continuativo ai bisogni espressi ed emergenti, valorizzando le risorse individuali residue e promuovendo, per quanto possibile, il mantenimento dell’autonomia e della qualità della vita.

5. Valori

I nostri princìpi 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 e continua collaborazione, il Responsabile Gestionale (Capo Convivenza e Responsabile di Struttura), il Direttore Sanitario, il Coordinatore Infermieristico e il Coordinatore dei Servizi Assistenziali.
Tali figure, nel rispetto delle specifiche competenze professionali, concorrono alla responsabilità complessiva della Struttura e definiscono le principali linee di indirizzo per l'organizzazione sanitaria, socio-assistenziale e gestionale della RSA.
La Direzione rappresenta il riferimento organizzativo e istituzionale della Struttura, sia per l'applicazione delle normative che regolano i rapporti con gli enti esterni, sia per la gestione complessiva dei servizi erogati.

Responsabile Gestionale
È responsabile del funzionamento complessivo della RSA sotto il profilo organizzativo, gestionale ed economico.
Coordina le attività della Struttura, garantisce l'integrazione tra Area Sanitaria, Assistenziale e Alberghiera, cura i rapporti con l'Ente Gestore, gli Enti Istituzionali, i residenti e i famigliari, assicurando il rispetto degli standard qualitativi, organizzativi e normativi.

Direttore Sanitario
È responsabile dell'organizzazione e del governo clinico-assistenziale.
Supervisiona l'attività sanitaria, coordina l'équipe medica e infermieristica, garantisce l'appropriatezza delle cure, la sicurezza clinica e il rispetto delle normative sanitarie vigenti, collaborando con il Responsabile Gestionale e i Coordinatori per la presa in carico globale del residente.

Coordinatore Infermieristico
Si occupa dell'organizzazione, del coordinamento e della supervisione del personale infermieristico.
Garantisce la corretta pianificazione dell'assistenza infermieristica, la continuità delle cure, l'applicazione delle procedure assistenziali e la qualità della documentazione sanitaria, collaborando attivamente con il Direttore Sanitario e con il Coordinatore dei Servizi Assistenziali.

Coordinatore dei Servizi Assistenziali
È responsabile dell'organizzazione e del coordinamento del personale assistenziale (A.S.A./O.S.S.).
Assicura la corretta erogazione dell'assistenza di base, il rispetto dei piani assistenziali individualizzati, l'integrazione con l'équipe sanitaria e la qualità degli interventi quotidiani rivolti ai residenti.
Alle Direzioni (Gestionale e Sanitaria) e ai Coordinatori è possibile accedere, sia da parte dei residenti sia dei loro famigliari, previo appuntamento.
Tutto il personale operante all'interno della RSA è facilmente riconoscibile in quanto munito di cartellino di identificazione, riportante l'intestazione della Cooperativa, la fotografia, il nome, l'iniziale del cognome e la qualifica professionale ricoperta.

Servizio Accoglienza

Il Servizio Accoglienza rappresenta il primo punto di riferimento per residenti, famigliari e visitatori ed è disponibile per fornire informazioni, orientamento e supporto ai servizi della Struttura.

Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì: dalle ore 09.00 alle ore 12.30

È inoltre attivo il **Servizio di Sportello Parenti**, dedicato all'ascolto, al confronto e al supporto dei famigliari e dei residenti, nei seguenti orari:

- martedì, mercoledì e giovedì: dalle ore 14.30 alle ore 16.30

Nel corso dello Sportello Parenti, i famigliari e i residenti hanno la possibilità di confrontarsi direttamente con la Direzione Gestionale e con la Direzione Sanitaria, favorendo un dialogo aperto, trasparente e continuo sui percorsi assistenziali, organizzativi e di cura.
Il Servizio Accoglienza si occupa di:

- accogliere e fornire informazioni, sia in presenza che telefonicamente, in merito alla Struttura e alle modalità di accesso ai servizi;
- consegnare e raccogliere la modulistica necessaria;
- organizzare visite guidate alla Struttura;
- gestire le liste di attesa;
- curare le pratiche amministrative (procedure di ingresso, contrattualistica, dimissioni);
- raccogliere richieste, segnalazioni, rilievi e suggerimenti da parte dei residenti e dei loro famigliari, indirizzandoli ai servizi competenti;
- rilasciare certificazioni di natura amministrativa;
- gestire la fatturazione;
- mantenere i rapporti con le Istituzioni (Regione, Comune, ATS) e assolvere agli obblighi di debito informativo.

7. Ingresso

Informazioni

Le Persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sulla RSA, anche telefonicamente, e ritirare la relativa modulistica per la Domanda di Ingresso presso il Servizio Accoglienza (ubicato in Gussago (BS) Via Pinidolo n. 23) 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 è aperta al pubblico e non siano presenti cluster pandemici).

Accoglienza e presa in carico dei nuovi ingressi

La fragilità della popolazione anziana residente delle strutture residenziali socio-sanitarie, 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 i residenti di queste strutture.
La tipologia di ingressi in RSA prevede:

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

Lista d'attesa e criteri di priorità d'ingresso

I criteri per la formazione della lista d'attesa sono definiti sulla base di una valutazione multidimensionale geriatrica, effettuata mediante l'utilizzo di scale validate in uso presso la Struttura.
Tali criteri sono stati individuati 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 assistenziali, sia di natura sanitaria sia di natura sociale.
I requisiti minimi di accesso alla graduatoria sono:

- il requisito anagrafico;
- la compromissione dell'autosufficienza dovuta a condizioni sanitarie, sociali e/o cognitive, comprese le situazioni di

demenza gestibile anche al di fuori di nuclei Alzheimer dedicati;
- la capacità di sostenere il pagamento della retta, direttamente o mediante l'attivazione di un contributo economico da parte del Comune di residenza.

Per l'inserimento in graduatoria è necessario presentare apposita domanda, compilata in ogni sua parte e corredata dalla documentazione richiesta. La modulistica può essere ritirata presso l'Ufficio Accoglienza della RSA "Nobile Paolo Richiedei" oppure scaricata dal sito internet dell'Ente Gestore, accessibile all'indirizzo www.ilgabbiano.it.
La domanda deve essere compilata e sottoscritta dal Medico di Medicina Generale (MMG) e dall'Assistente Sociale del Comune di residenza. La stessa ha validità illimitata, fatti salvi eventuali aggiornamenti dovuti a un aggravamento delle condizioni cliniche o sociali; in tali casi, previa presentazione di idonea documentazione sanitaria, il punteggio assegnato potrà essere rivalutato. Oltre ai criteri sanitari e sociali, come definiti negli allegati al Piano Organizzativo Gestionale, la determinazione del punteggio tiene conto anche della data di presentazione della domanda, della capacità di sostenere l'impegno economico richiesto e della residenza.

Formazione della lista d'attesa

Accesso ai posti letto contrattualizzati con il Servizio Sanitario Regionale (SSR)

Per l'accesso ai posti letto contrattualizzati con il SSR, i cittadini residenti nel Distretto di Gussago presentano domanda all'Assistente Sociale del servizio UCAM dell'ASST Spedali Civili.
Sulla base di una duplice valutazione, sociale e sanitaria, effettuata dal servizio UCAM, il richiedente viene inserito in una lista d'attesa e collocato in una specifica fascia di priorità.
Nel momento in cui si rende disponibile un posto letto, il Servizio Accoglienza della RSA comunica la disponibilità all'UCAM, che procede alla consultazione della lista d'attesa partendo dalla fascia di priorità 1, individuando i nominativi compatibili con la tipologia del posto resosi disponibile.
All'interno della medesima fascia di priorità:
- viene data precedenza alle persone residenti nel Comune di Gussago;
- in presenza di più richiedenti residenti a Gussago, la precedenza è determinata dalla data di inserimento in lista d'attesa e dal livello di gravità delle condizioni della persona.

Individuato il potenziale residente, l'UCAM trasmette alla Struttura la Scheda CIRS, che viene sottoposta alla valutazione del Medico della RSA al fine di verificare l'idoneità all'ingresso.

Accesso ai posti letto non contrattualizzati (in regime di solvenza)
Per l'accesso ai posti letto non contrattualizzati con il SSR, il cittadino — residente nel territorio bresciano o proveniente da altri Comuni — deve rivolgersi direttamente al Servizio Accoglienza della RSA, che provvede all'inserimento nella lista d'attesa interna della Struttura.
In caso di disponibilità di un posto letto non contrattualizzato, il Servizio Accoglienza, in collaborazione con Direttore Sanitario o suo delegato, consulta la lista d'attesa tenendo conto della data di inserimento e delle caratteristiche clinico-assistenziali del candidato.
Individuato l'utente idoneo, il Servizio Accoglienza contatta i famigliari del futuro residente per definire le modalità di ingresso. È consentito un massimo di tre rifiuti, senza perdita della posizione acquisita in lista d'attesa.

Preliminari di Ingresso

In caso di posto libero entrerà il primo candidato della graduatoria.
L'ingresso in struttura avviene previa esecuzione di procedure di screening con test e triage previsti da specifiche disposizioni nazionale e regionali. L'ingresso di nuovi residenti sarà valutato anche sulla base della valutazione del Direttore Sanitario o di un suo delegato, in presenza di eventuali focolai all'interno della struttura rimandando l'inserimento.

Accoglienza all'Ingresso

Modalità di ingresso e presa in carico del Residente
L'ingresso in Struttura viene concordato con il Servizio Accoglienza, secondo indicazioni del Direttore Sanitario che, in collaborazione con il Coordinatore Infermieristico e il Coordinatore dei Servizi Assistenziali, individua per il residente la sistemazione più idonea in relazione ai bisogni clinici e assistenziali. La data di ingresso in RSA coincide con l'avvio della presa in carico del residente da parte dell'équipe medica e assistenziale. La residenza anagrafica resta quella precedente al ricovero; trascorsi tre mesi dall'ingresso in Struttura, è possibile richiedere il cambio di residenza rivolgendosi al Servizio Accoglienza, che provvederà a inoltrare la richiesta all'Ufficio Anagrafe del Comune di Gussago. In caso di particolari esigenze, il residente o i famigliari possono rivolgersi direttamente all'Ufficio Anagrafe, informando successivamente il Servizio Accoglienza di eventuali variazioni.

Accoglienza del giorno di ingresso
Il giorno dell'ingresso, il residente e i famigliari vengono accolti dal Coordinatore Infermieristico e/o dal Coordinatore dei Servizi Assistenziali, con il supporto del Servizio Accoglienza e dell'équipe multiprofessionale.
Durante questo momento vengono fornite le prime informazioni utili e viene favorito un inserimento sereno e graduale all'interno della Struttura.
In particolare, il personale si prende cura di:

- illustrare l'organizzazione della giornata (orari dei pasti, terapie, attività, momenti di riposo);
- mostrare l'ubicazione dei principali servizi e degli spazi comuni;
- spiegare l'utilizzo dei presidi e dei dispositivi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
- raccogliere dai famigliari informazioni utili per personalizzare fin da subito l'assistenza;
- compilare la Scheda Socio-Assistenziale di Ingresso.

Contestualmente all'ingresso viene richiesta la sottoscrizione del contratto.

Ruolo del Garante
Il contratto stabilisce che il firmatario, qualora non coincida con il residente, assuma il ruolo di Garante, divenendo interlocutore privilegiato della Struttura per gli aspetti relativi alla privacy, agli aspetti economico-finanziari, sanitari e di cura.

Continuità assistenziale e presa in carico sanitaria
Per i residenti inseriti su posti letto accreditati, con l'ingresso in Struttura viene revocato il Medico di Medicina Generale e la presa in carico sanitaria è assicurata dal Servizio Medico della RSA; fanno eccezione i residenti inseriti su posti letto non contrattualizzati con il SSR.
Per tutti i residenti, indipendentemente dalla tipologia di posto letto, viene redatto immediatamente un piano assistenziale provvisorio, al fine di garantire la continuità assistenziale fin dalle prime ore di permanenza in RSA.

Contatto con i famigliari e accompagnamento iniziale
Il giorno successivo all'ingresso, il Coordinatore Infermieristico e/o il Coordinatore dei Servizi Assistenziali contatta telefonicamente il famigliare di riferimento per fornire un primo aggiornamento sull'andamento della prima notte e della prima mattinata, restando disponibile come riferimento per eventuali necessità, chiarimenti o bisogni emergenti.

Valutazione multidimensionale e progetto individuale
Nei giorni successivi all'ingresso, il personale medico sottopone il residente agli accertamenti clinici, umorali e strumentali ritenuti necessari per un corretto inquadramento sanitario, fornendo indicazioni all'équipe per la programmazione della valutazione multidimensionale e la compilazione delle scale previste.
Sulla base di tali elementi, l'équipe socio-sanitaria-assistenziale — composta da Medico, Coordinatori, Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Educatore Professionale e Personale Socio-Assistenziale — elabora, con approccio multidisciplinare, il Progetto Individuale e il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).
Il PAI definisce, per ciascuna area di intervento (sanitaria, assistenziale, riabilitativa e socio-educativa), gli obiettivi, gli interventi programmati, gli indicatori di monitoraggio e le modalità di verifica.

Colloquio di follow-up
A circa dieci giorni dall'ingresso, il Responsabile Gestionale e il Direttore Sanitario effettuano un primo colloquio con il residente e/o con i familiari di riferimento, al fine di valutare l'andamento del ricovero, intercettare eventuali criticità e raccogliere bisogni o necessità particolari, rafforzando il percorso di presa in carico condivisa.
La pianificazione assistenziale è costantemente condivisa con il residente, ove possibile, e con i caregiver, favorendo un dialogo continuo e una partecipazione attiva al percorso di cura.

Sistemi di comunicazione e informazione ai familiari
In caso di impossibilità di accesso alla Struttura per emergenze di natura sanitaria o pandemica, tutti i familiari di riferimento vengono tempestivamente informati attraverso i canali di comunicazione più efficaci e immediati (quali telefonate, applicazioni per smartphone ed e-mail).
È sempre possibile contattare telefonicamente la Struttura per parlare con i residenti nei seguenti orari:

- dalle ore **09.30 alle ore 11.30**
- dalle ore **15.30 alle ore 17.30**

I riferimenti telefonici sono comunicati dalla Direzione ed esposti all'interno dei reparti.
Qualora l'accesso alla Struttura non fosse consentito, è comunque garantita la possibilità di comunicare con i residenti attraverso:

- chiamate telefoniche tradizionali;

- videochiamate, per i famigliari in grado di utilizzare telefoni cellulari o altri dispositivi dotati di applicazioni per smartphone o piattaforme di comunicazione virtuale.

Le videochiamate vengono organizzate secondo una pianificazione settimanale, concordata con il personale educativo, al fine di favorire la continuità del contatto e il benessere relazionale del residente. I medici della Struttura assicurano una comunicazione telefonica costante con i famigliari dei residenti che presentano particolari criticità cliniche o che manifestino un peggioramento acuto delle condizioni di salute.

8. Dimissioni

Le dimissioni dalla RSA avvengono generalmente per trasferimento ad altra struttura (se richiesto dall'utente), per decesso o più raramente per rientro al domicilio secondo le tempistiche indicate nel contratto d'ingresso.
Il Contratto prevede che il Residente o il Garante diano un preavviso scritto di 5 giorni per le dimissioni volontarie. Alla dimissione, il Residente riceve una lettera contenente un quadro sintetico contenente informazioni riguardanti aspetti socio-assistenziali, riabilitativi, sanitari e infermieristici relativi al periodo di degenza dell'Residente in RSA.
Vengono restituiti i documenti personali in originale eventualmente depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano.

Trasferimento ad altra struttura

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

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

L'ufficio Accoglienza concorda la data del trasferimento con il parente di riferimento (o con la persona autorizzata) e con la struttura ricevente, provvedendo poi alla tempestiva comunicazione anche al personale del nucleo dimettente.

Rientro al domicilio: temporaneo

Sono ammessi soggiorni temporanei fuori dalla Struttura, quali rientri in famiglia nel fine settimana o per altri brevi periodi, previa valutazione e autorizzazione dell'Ente Gestore.
In caso di uscita del residente per un periodo di tempo limitato, vengono fornite ai famigliari specifiche indicazioni e raccomandazioni sui comportamenti da adottare al domicilio, al fine di garantire la continuità assistenziale e la sicurezza sanitaria. Al rientro in Struttura viene applicato l'iter cautelativo previsto per l'accoglienza di un nuovo residente, secondo le procedure interne vigenti.
Il rientro temporaneo in famiglia può essere concordato e programmato con l'Ente Gestore, e in particolare con il Responsabile Sanitario per gli aspetti inerenti alla continuità assistenziale, nel rispetto delle indicazioni contenute nel Progetto Individualizzato. Tali rientri temporanei non possono avere una durata superiore a 10 giorni consecutivi nell'arco dell'anno. Nel caso in cui il rientro al domicilio assuma carattere definitivo, vengono applicate le istruzioni operative previste dal Protocollo sulle dimissioni, in uso presso la Struttura.

Rientro al domicilio: definitivo

La dimissione di un residente da una struttura residenziale, intesa come luogo di vita e di cura, con rientro definitivo al domicilio, viene valutata dal medico che segue l'utente, in collaborazione con l'équipe multidisciplinare, ed è soggetta all'approvazione del Direttore Sanitario.
La valutazione tiene conto delle condizioni clinico-assistenziali del residente e delle potenzialità di sicurezza e appropriatezza del rientro al domicilio, anche attraverso un confronto con l'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'utente. La decisione è orientata a garantire una continuità della presa in carico coerente con i bisogni della persona anche nel contesto domiciliare. Prima della dimissione vengono fornite all'utente e/o ai famigliari adeguate informazioni sui rischi e sui benefici del rientro al domicilio. La decisione deve inoltre considerare le abilità cognitive dell'utente, in termini di capacità critiche, di giudizio e di esercizio del libero arbitrio. Qualora tali capacità risultino compromesse, la richiesta di dimissione può essere accolta esclusivamente se formulata dal legale rappresentante, prevedendo il coinvolgimento dei famigliari e/o dei *caregiver*.

Trattandosi di un evento che coinvolge aspetti di igiene e sanità pubblica, in caso di rientro definitivo al domicilio è previsto il coinvolgimento del Dipartimento di Igiene e Prevenzione dell'ATS di Brescia, per la valutazione del rischio di trasmissione di eventuali patologie infettive, a tutela del residente e della comunità.

Procedura di dimissione al domicilio

La procedura di rientro definitivo al domicilio prevede la redazione di una relazione clinica dettagliata da parte del medico curante, comprensiva di una valutazione multidimensionale che includa:

- la situazione clinica generale e la necessità di proseguimento delle cure domiciliari (terapia in atto, accertamenti diagnostici, interventi infermieristici, presidi in uso, piani terapeutici attivi, ecc.);
- la valutazione delle funzioni cognitive e affettive, mediante scale validate in uso presso la Struttura;
- il livello di autonomia nelle attività di base e strumentali della vita quotidiana (BADL e IADL), con indicazione del livello e della tipologia di supporto domiciliare eventualmente necessario da parte di personale qualificato;
- la certificazione dell'esecuzione di tampone antigenico rapido, al fine di consentire un rientro in sicurezza;
- la comunicazione dell'avvenuto rientro al domicilio al Dipartimento di Igiene dell'ATS di Brescia e ai Servizi Sociali del Comune di residenza o domicilio del paziente.

Organizzazione delle dimissioni

L'Ufficio Accoglienza, in accordo con la Direzione Sanitaria, concorda la data delle dimissioni con il famigliare di riferimento o con la persona formalmente autorizzata e provvede alla programmazione delle seguenti attività:

- esecuzione degli accertamenti sanitari necessari;
- predisposizione e consegna della documentazione clinica e amministrativa;
- organizzazione del trasporto al domicilio (trasporto secondario con mezzi in convenzione, a carico dell'utente o della famiglia);
- consegna di una quantità minima di farmaci, in attesa dell'approvvigionamento da parte della famiglia, per garantire la continuità dei trattamenti farmacologici (massima copertura di 72 ore);
- contatto telefonico e, ove possibile, incontro con il *caregiver* per fornire indicazioni sulla terapia, sull'utilizzo di eventuali presidi o ausili, su consigli nutrizionali e prescrizioni dietetiche, nonché sulle modalità di cambio del medico curante. A tal fine, la famiglia dovrà rivolgersi al servizio Scelta e Revoca dell'ATS territorialmente competente nel più breve tempo possibile.

Decesso

In situazioni di estrema fragilità clinica, l'obiettivo fondamentale della RSA è garantire un adeguato accompagnamento del residente e dei suoi famigliari nel percorso di fine vita, nel rispetto della dignità della persona e dei suoi bisogni assistenziali, relazionali e spirituali.
L'équipe sanitaria assicura la gestione palliativa del residente e mantiene un costante dialogo con i famigliari, fornendo informazioni chiare e supporto nelle fasi più critiche. Su richiesta della famiglia, è garantita l'assistenza religiosa. Nei limiti del possibile, i famigliari vengono avvisati tempestivamente qualora le condizioni cliniche del residente diventino particolarmente critiche. In ogni caso, il decesso viene prontamente comunicato ai famigliari.
Trascorse due ore dal decesso, la salma viene trasferita dal Nucleo alla camera mortuaria, dove viene composta secondo le procedure previste.
I famigliari comunicano al Medico che redige la documentazione relativa al decesso la scelta circa l'utilizzo o meno della camera mortuaria. La scelta dell'impresa funebre spetta esclusivamente ai famigliari e deve avvenire entro i tempi previsti per l'accertamento di morte. L'impresa funebre individuata provvede all'attivazione di tutte le pratiche previste dalla normativa vigente. Su richiesta dei famigliari, è nuovamente possibile garantire l'assistenza religiosa.
Tutti gli effetti personali del residente vengono raccolti da un incaricato della Struttura e devono essere ritirati dai famigliari, preferibilmente entro 48 ore. L'abbigliamento conferito alla lavanderia e contrassegnato ("chippato") richiede un tempo di circa una settimana per la restituzione; i famigliari vengono avvisati dall'Ufficio Accoglienza per il ritiro. In caso di mancato ritiro entro due settimane, gli indumenti vengono smaltiti secondo le procedure interne.
Il Servizio Accoglienza provvede inoltre all'espletamento delle pratiche amministrative di competenza e alla restituzione ai famigliari dei documenti personali del residente (carta d'identità, tessera sanitaria, ecc.).
In caso di emergenze sanitarie o pandemiche, la gestione del decesso, delle salme e le modalità di accesso alla camera mortuaria avvengono nel rispetto delle indicazioni e delle disposizioni emanate dal Ministero della Salute e dalle Autorità competenti.

9. Servizi rivolti alla Persona

La RSA garantisce ai residenti 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 del residente, attraverso una progettazione e pianificazione di interventi sanitari, riabilitativi, educativi e assistenziali condivisi 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 residente su posto letto contrattualizzato è garantita la fornitura di tutti i farmaci previsti nel prontuario della Struttura, ossigenoterapia, materiale sanitario e nutrizione artificiale.
La RSA fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate); i pazienti in possesso di attestazione di invalidità possono ottenere ausili personalizzati (carrozzine) forniti dall'ATS su prescrizione dei Medici della Struttura o del Fisiatra prescrittore riconosciuto dall'ATS.
La Struttura dispone comunque di ausili in numero sufficiente e di carrozzine per un utilizzo occasionale. Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della Struttura, vengono richiesti dal Medico della Residenza e sono a carico del S.S.N. e i trasporti a carico della Struttura; ove possibile, il Residente può essere accompagnato dal famigliare. A totale carico del Residente sono le visite specialistiche richieste dallo stesso o dai suoi famigliari, il relativo trasporto ed il ritiro dei referti.

Assistenza Medica

Nella RSA 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 al residente 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 del residente 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 e Animatore/Educatore Professionale) per strutturare 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 del residente;
- collaborazione con i M.M.G. per i residenti su posti letto a pagamento;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i famigliari del Residente 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 gli Infermieri.
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 lesioni da pressione;
- l'assistenza continua e diretta a tutti i residenti;
- partecipazione alla stesura del P.I. e del P.A.I. in collaborazione con le altre figure professionali.

In caso di assenza del Responsabile Gestionale, Direttore Sanitario e Caposala, il personale infermieristico è il punto di riferimento per i Residenti e per i loro famigliari.

Consulenza dietologica

La RSA offre la consulenza di un dietologo/nutrizionista che provvede alla valutazione dei fabbisogni nutrizionali, garantendo la fruizione di diete personalizzate e, se necessario, provvede alla prescrizione della nutrizione artificiale.

Fornitura Farmaci e gas medicali

La fornitura di farmaci è interamente garantita dalla RSA (compresi i farmaci in fascia C) su posto letto contrattualizzato e su prescrizione del Medico, pertanto è vietato ai visitatori e ai famigliari di fornire farmaci ai Residenti.
La fornitura dei farmaci per i residenti inseriti su posto letto non contrattualizzato è invece completamente a carico dei residenti stessi.

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

Prestazioni degli Ausiliari Socio-Assistenziali

Considerato che la RSA è una residenza e, pertanto, rappresenta il domicilio dei residenti, le figure professionali che accompagnano quotidianamente la loro vita sono gli Ausiliari Socio-Assistenziali (A.S.A.).
Gli A.S.A. svolgono e garantiscono, in modo continuativo nell'arco delle 24 ore, le attività di accudimento e assistenza diretta ai residenti, prendendosi cura dei bisogni primari e della quotidianità. In particolare, assicurano:

- l'igiene personale e la vestizione;
- il bagno assistito;
- la prevenzione delle lesioni da pressione, mediante specifici schemi di posizionamento diurno e notturno;
- la gestione dell'incontinenza;
- il supporto all'alimentazione e all'idratazione;
- la stimolazione e la protezione nella deambulazione;
- l'accompagnamento e la stimolazione delle relazioni e della vita sociale.

Tutte le attività sono svolte garantendo il necessario livello di protezione e sicurezza e promuovendo, al contempo, la valorizzazione e il mantenimento delle abilità residue di ciascun residente, nel rispetto della sua dignità, delle abitudini di vita e dei ritmi individuali.

Servizio di Riabilitazione

Il nostro approccio si fonda sul principio che, all'interno della RSA, le autonomie della persona debbano essere preservate e valorizzate il più a lungo possibile.
Per questo motivo, l'intervento riabilitativo è inteso in senso ampio e globale, orientato alla persona nella sua interezza e integrato in tutti i momenti della vita quotidiana del residente.
L'attenzione riabilitativa si estende lungo l'intero arco della giornata e riguarda non solo i momenti strutturati di terapia, ma anche le attività di igiene e vestizione, la mobilizzazione, il consumo dei pasti, le occasioni di socializzazione e di relazione.
Tale approccio prevede la condivisione degli obiettivi riabilitativi e il trasferimento delle competenze a tutti i membri dell'équipe assistenziale e ai famigliari, al fine di garantire coerenza e continuità degli interventi.
Il servizio è assicurato dalla disponibilità di spazi e attrezzature dedicate e dalla presenza di Terapisti della Riabilitazione, che effettuano interventi specifici in forma individuale, in piccoli gruppi o in gruppi più ampi, in base ai bisogni del residente.
I Terapisti della Riabilitazione intervengono sia nelle patologie neurologiche sia in quelle ortopediche e svolgono un ruolo fondamentale anche nella prevenzione delle lesioni da pressione, attraverso la definizione di corrette posture a letto e la prescrizione di ausili appropriati.

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

All'interno della Struttura è attivo un Servizio Educativo giornaliero, garantito dalla presenza di personale qualificato.
L'Educatore si prende cura dell'organizzazione del tempo libero del residente, promuovendo attività di animazione, socializzazione e partecipazione, con l'obiettivo di prevenire il decadimento psico-fisico, valorizzare le capacità residue e garantire il rispetto della dignità della persona.
Il Servizio Educativo persegue inoltre la personalizzazione e la cura dell'ambiente di vita del residente, contribuendo a rendere la RSA uno spazio familiare, accogliente e riconoscibile.
Per i residenti che presentano quadri di deterioramento cognitivo o demenza, vengono sviluppati progetti educativi individualizzati, finalizzati a stimolare le funzioni cognitive e favorire l'orientamento spazio-temporale. Per i residenti che mantengono un buon livello di autonomia e di partecipazione, sono invece proposti momenti di aggregazione socio-culturale, affiancati da attività ludiche e di stimolazione cognitiva.
Particolare attenzione è riservata all'organizzazione di feste, ricorrenze ed eventi, ai quali residenti e famigliari possono liberamente scegliere di partecipare, favorendo il mantenimento dei legami affettivi e sociali.
Il Progetto Educativo annuale, redatto dagli Educatori, è consultabile dai famigliari presso il Servizio Accoglienza. In ciascun nucleo viene inoltre esposto, con cadenza mensile, il programma delle attività predisposto dal Servizio Educativo.

Volontariato

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

Assistenza Religiosa

L'assistenza e la pratica religiosa sono garantite all'interno della RSA attraverso la presenza settimanale di personale religioso di culto cattolico, disponibile all'ascolto dei residenti e all'accompagnamento spirituale, nonché all'organizzazione di momenti di preghiera.
All'interno della Struttura è presente una Cappella, destinata alla celebrazione della Santa Messa e allo svolgimento di incontri di riflessione e raccoglimento religioso.
I residenti di confessione diversa da quella cattolica possono ricevere assistenza spirituale da parte del Ministro del proprio culto, a cura e su richiesta dell'interessato o dei famigliari.
Per quanto riguarda l'assistenza spirituale ai residenti che ne facciano richiesta, direttamente o tramite un famigliare, in prossimità del fine vita, tale possibilità è garantita previa valutazione da parte del Direttore Sanitario, in relazione alle condizioni cliniche del residente e agli aspetti igienico-sanitari e di sicurezza.
Ove possibile, il residente viene collocato in una stanza singola al fine di favorire un clima di riservatezza e raccoglimento. Il giorno dell'accesso, il Ministro di culto viene accolto da un operatore all'ingresso della Struttura e accompagnato secondo le modalità previste dalla normativa vigente.
L'operatore fornisce inoltre le indicazioni necessarie e consegna i dispositivi di protezione individuale (DPI) richiesti, in relazione al livello di rischio presente, assicurando il rispetto delle disposizioni ministeriali e delle procedure interne.

10.Servizi alberghieri

Servizio di Ristorazione

Presso la Residenza è attivo il Servizio di Ristorazione, con pasti preparati quotidianamente nella cucina interna. La gestione del servizio è affidata a una società esterna specializzata nel settore della ristorazione collettiva.
I menù stagionali sono elaborati dal fornitore incaricato con la consulenza di un Dietista e successivamente valutati e autorizzati dal Direttore Sanitario e dai Coordinatori. I menù sono strutturati su un ciclo di quattro settimane a rotazione e vengono esposti in ciascuna sala da pranzo.
La preparazione dei pasti avviene sulla base delle richieste raccolte dai Coordinatori infermieristico e assistenziale, che tengono conto sia delle preferenze espresse dai residenti rispetto al menù del giorno, sia delle eventuali diete speciali o prescrizioni nutrizionali individuali.
Una volta preparati, i pasti vengono distribuiti nei reparti mediante carrelli termici e consumati nelle sale da pranzo, salvo particolari condizioni di salute che richiedano la somministrazione in camera.
Il menù è oggetto di verifiche periodiche da parte del Direttore Sanitario, del Dietista e del Responsabile di Cucina, che ne monitorano la qualità, la quantità e il gradimento da parte dei residenti.

Menù tipo
Colazione
È prevista la possibilità di scelta tra diverse bevande calde (caffè, latte, caffè-latte, tè), accompagnate da fette biscottate e biscotti.
Pranzo
Prevede la scelta tra:

- primo piatto del giorno oppure pasta in bianco, minestra o semolino;
- secondo piatto del giorno oppure alternative quali polpette, formaggio o affettati;
- almeno tre contorni di verdure, cotte e crude.
  Il pasto si conclude con la scelta tra frutta fresca, frutta cotta o mousse di frutta, e caffè.

Merenda
Nel corso del pomeriggio è prevista la distribuzione della merenda, con possibilità di scelta tra bevanda calda e/o biscotti, yogurt, budino o frutta frullata ("fruttino"), in relazione alle preferenze e alle esigenze nutrizionali dei residenti.
Cena
Prevede la scelta tra:

- primo piatto del giorno oppure pasta in bianco, minestra o semolino;
- secondo piatto del giorno oppure alternative quali polpette, formaggio o affettati;

- almeno tre contorni di verdure, cotte e crude.

Il pasto si conclude con la scelta tra frutta fresca, frutta cotta o mousse di frutta, e camomilla.
La domenica viene servito il dolce. Nel corso della mattinata e del pomeriggio viene inoltre garantita la distribuzione di bevande calde e/o fredde, in relazione alle esigenze cliniche dei residenti.
È assicurata, da parte degli operatori, l'assistenza all'assunzione del pasto per i residenti che lo necessitano.
Il **menù tipo** viene consegnato e allegato alla presente Carta dei Servizi al momento dell'ingresso in Struttura.

Servizio di Pulizia Ambienti

La pulizia quotidiana degli ambienti di vita del residente, con particolare attenzione alle camere di degenza, è garantita da personale dedicato e qualificato. In tutti gli spazi della RSA viene inoltre assicurata una sanificazione periodica e giornaliera dei locali amministrativi, degli spazi comuni, delle postazioni di lavoro e delle aree di degenza.
In ottemperanza alle indicazioni del Ministero della Salute e alle disposizioni normative vigenti, la Struttura pianifica e attua, secondo le modalità ritenute più opportune, interventi straordinari e periodici di pulizia e sanificazione degli ambienti considerati maggiormente a rischio di contaminazione, al fine di tutelare la salute dei residenti, dei visitatori e degli operatori (DPCM 26 aprile 2020, Gazzetta Ufficiale – Serie Generale n. 108 del 27/04/2020).
Per sanificazione si intende l'insieme dei procedimenti e delle operazioni di pulizia e/o disinfezione delle superfici, unitamente al mantenimento di un'adeguata qualità dell'aria negli ambienti. Le indicazioni ministeriali tengono conto sia dell'efficacia delle azioni di sanificazione che dell'impatto ambientale e dei possibili rischi per la salute umana connessi all'utilizzo di detergenti e prodotti sanificanti.
Al fine di contenere la diffusione di agenti patogeni, è inoltre fondamentale l'adozione di comportamenti corretti da parte di operatori e visitatori, a partire dalla scrupolosa igiene delle mani. Per questo motivo, all'interno della Struttura sono presenti numerosi dispenser di gel igienizzante, posizionati nei punti di maggiore affluenza, per favorire e incentivare tale pratica.

Servizio Lavanderia

Presso la RSA "Nobile Paolo Richiedei" è attivo un servizio esternalizzato di lavanderia, che provvede al lavaggio e alla stiratura dell'abbigliamento dei residenti. Il servizio è interamente compreso nella retta.
Al momento dell'ingresso viene consegnato al famigliare un elenco dei capi di corredo consigliati. Gli indumenti devono essere contrassegnati con nome e cognome del residente a cura della famiglia; un ulteriore contrassegno identificativo viene successivamente applicato dal personale della lavanderia.
È possibile rinunciare al servizio di lavanderia, dandone comunicazione al personale di reparto; tale scelta non comporta alcuna riduzione della retta. In ogni caso, la biancheria deve essere consegnata esclusivamente all'Ufficio Accoglienza, che provvede alla corretta identificazione degli indumenti. Non è consentito riporre autonomamente i capi negli armadi, al fine di evitare smarrimenti.
Restano a carico dei famigliari:

- il lavaggio di capi particolarmente delicati che richiedano il lavaggio a secco;
- il cambio stagionale degli indumenti;
- il reintegro dei capi usurati.

Tutti i movimenti degli indumenti in entrata e in uscita dalla Struttura sono tracciati dal personale di reparto.
La Direzione declina ogni responsabilità e non riconosce rimborsi per eventuali capi rovinati o smarriti.
In applicazione delle disposizioni vigenti in materia di contenimento e gestione delle emergenze pandemiche, al fine di limitare il più possibile gli interscambi tra l'esterno e l'interno della Struttura, in presenza di specifiche condizioni di allerta sanitaria o di focolai può essere vietata l'uscita della biancheria del residente. In tali casi, il lavaggio viene effettuato esclusivamente all'interno della RSA, sia per residenti in isolamento sia per quelli non in isolamento, secondo le procedure previste per garantire la corretta sanificazione della biancheria personale e dei materiali di letto.

Parrucchiere, Podologo ed Estetista

La retta comprende, per ciascun residente, un taglio di capelli e una piega al mese. Il servizio di taglio della barba è garantito dal personale A.S.A. nell'ambito delle attività di igiene quotidiana.
È possibile richiedere trattamenti aggiuntivi (extra), da concordare direttamente con la parrucchiera; per l'accesso a tali prestazioni è necessario rivolgersi al Coordinatore dei Servizi Assistenziali. Il servizio di podologia è svolto da un professionista esterno abilitato e costituisce una consulenza specialistica non inclusa nella retta. Le prestazioni erogate riguardano il trattamento delle unghie, delle verruche, delle micosi e dei calli, nonché la prevenzione e la cura del piede diabetico, doloroso e artrosico. I residenti che necessitano di tali prestazioni vengono segnalati ai Coordinatori, che provvedono a contattare il professionista, il quale opera presso la Struttura secondo modalità concordate.
Le attività quotidiane di manicure sono garantite dal personale interno. La pedicure non sanitaria è invece effettuata da un estetista esterno e rientra nei servizi inclusi nella retta. Anche le consulenze specialistiche svolte in Struttura, compresa quella podologica, sono organizzate secondo modalità che rispettano i criteri di prevenzione della diffusione di eventuali emergenze sanitarie o pandemiche, al fine di tutelare la salute del residente e dei professionisti coinvolti.

Odontoiatra

Presso la Fondazione “Nobile Paolo Richiedei” è presente uno studio dentistico al quale i residenti possono appoggiarsi per necessità.

11.Informazioni utili

Comfort delle Stanze

Le stanze della RSA “Nobile Paolo Richiedei” sono pensate per offrire un ambiente accogliente, funzionale e sicuro, nel rispetto della dignità e delle esigenze di ciascun residente.
La Struttura dispone di camere singole e doppie, tutte dotate di servizi igienici ad uso esclusivo e climatizzazione. Gli spazi sono progettati in conformità agli standard regionali e sono completamente privi di barriere architettoniche, al fine di garantire comfort, sicurezza e libertà di movimento.
Ogni residente dispone di un armadio personale dedicato e ha la possibilità di utilizzare il proprio televisore, contribuendo a mantenere abitudini e punti di riferimento famigliari.
Le camere, luminose e curate, rappresentano un vero e proprio spazio di vita, pensato per favorire il benessere quotidiano e il senso di casa, coniugando funzionalità assistenziale e qualità dell’abitare.

Accesso di famigliari e parenti

In riferimento a quanto previsto dalla normativa di riferimento, i famigliari possono accedere al reparto liberamente, evitando di sostare nelle sale comuni e evitando assembramenti nelle stanze di degenza. La Struttura è aperta al pubblico tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00. L’accesso ai nuclei abitativi, al fine di non arrecare disturbo ai Residenti nei momenti dedicati all’igiene, all’alimentazione e al riposo, è suggerito nei giorni feriali (la mattina dalle ore 9.00 alle ore 11.30 e il pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 17.30). Si invita ogni visitatore a mantenere in ogni momento un comportamento corretto e rispettoso verso tutti. In caso di situazioni critiche è consentita la presenza notturna del famigliare, previa autorizzazione della Direzione Sanitaria.

Spazi comuni Aree di Degenza

All’interno della Struttura i residenti e i loro parenti possono muoversi in libertà.
Sono stati ricavati spazi idonei alla socializzazione e all’incontro fra residenti e amici. Un’efficace segnaletica consente di orientarsi per recarsi in cappella, in palestra, nelle sale comuni e nelle aree esterne. L’assenza di barriere architettoniche consente l’accessibilità a tutti i residenti.

Spazi esterni: parco

La Struttura è dotata di spazi esterni fruibili e curati, accessibili anche da residenti che utilizzano walker, carrozzina o bascula, purché accompagnati. Tali spazi rappresentano un’importante risorsa per il benessere fisico, mentale ed emotivo del residente e possono — e dovrebbero — essere utilizzati quando le condizioni lo consentano, con la necessaria supervisione.
Il periodo più indicato per la fruizione degli spazi esterni è compreso tra i mesi di aprile e ottobre, nelle giornate soleggiate e con condizioni climatiche favorevoli. Sono escluse le giornate caratterizzate da pioggia, vento, elevata umidità (“afa”) o temperature inferiori ai 18°C.
Poiché all’interno del parco non sono presenti percorsi strutturati in totale sicurezza, l’accesso agli spazi esterni da parte dei residenti è consentito esclusivamente in presenza di un operatore, al fine di garantire la tutela e l’incolumità della persona.
Tutti gli operatori dell’équipe possono accompagnare i residenti negli spazi esterni. L’accompagnamento può essere effettuato anche da visitatori esterni, purché preventivamente autorizzati e adeguatamente informati sulle modalità di accompagnamento in sicurezza, sul rispetto delle norme igieniche prima e durante l’uscita e sull’obbligo di segnalazione all’infermiere in turno.

Telefono

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

Posta

I residenti che intendano spedire la corrispondenza possono consegnarla all’Educatore; attraverso il Servizio Accoglienza verrà recapitata ai Residenti la corrispondenza in arrivo.

Giornali e Riviste

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

Gli oggetti personali e il denaro

È fortemente sconsigliato, pur non essendo vietato, che il residente conservi presso di sé oggetti personali di valore o somme di denaro.
La Cooperativa non risponde di eventuali ammanchi che dovessero verificarsi a danno del residente.
Parimenti, la RSA declina ogni responsabilità in caso di smarrimento o di rottura involontaria di protesi (visive, auditive o dentarie) utilizzate dal residente, nonché di oggetti personali o denaro contante custoditi all'interno della Struttura.

12.Trasferimenti e uscite

Il trasferimento del residente all'esterno della RSA è generalmente a carico dei famigliari, del Tutore, Curatore o Amministratore di Sostegno (ADS), ad eccezione del rientro dell'Ospite dal Pronto Soccorso.
In caso di ricovero ospedaliero, i famigliari/Tutore/Curatore/ADS sono invitati a mantenere informata la RSA circa l'andamento delle condizioni cliniche del residente e a comunicare tempestivamente la data prevista di dimissione.
L'uscita del residente dalla Struttura, consentita purché non sussistano controindicazioni cliniche, deve essere preventivamente comunicata al personale infermieristico. Dal momento dell'uscita e fino al rientro in RSA, la responsabilità del residente è a carico del famigliare o della persona autorizzata che lo accompagna.
In caso di assenza temporanea dalla Struttura, i famigliari/Tutore/Curatore/ADS sono tenuti ad attenersi scrupolosamente alle prescrizioni terapeutiche indicate dal Direttore Sanitario o dal personale medico.
La Cooperativa, pur garantendo la massima attenzione e vigilanza all'interno della RSA, non può adottare misure coercitive o limitative della libertà personale del residente.

Pertanto, il residente capace di intendere e di volere può uscire dalla RSA, da solo o accompagnato, purché l'uscita sia preventivamente autorizzata e comunicata; il residente incapace di intendere e di volere può uscire dalla Struttura solo previa autorizzazione scritta del famigliare/Tutore/Curatore/ADS che ha sottoscritto il contratto di ingresso, con dichiarazione di esonero della Cooperativa da responsabilità per quanto possa accadere all'esterno della RSA.
Al momento dell'uscita e del rientro, il residente o il famigliare/Tutore/Curatore/ADS **deve provvedere** alla compilazione dell'apposito registro di entrata e uscita.

Uscite presso altre Strutture per visite ambulatoriali

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

13.La Giornata Tipo

Dalle ore 08.00 alle ore 09.00 viene servita la colazione.
Dalle ore 09.30 alle ore 11.00 è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle educative secondo la programmazione esposta; vengono servite bevande fredde e calde.
Alle ore 12.00 viene servito il pranzo; **verso le ore 12.45** chi lo desidera, o ne ha necessità, può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.
Dalle ore 15.30 viene servita la merenda ed in seguito è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle educative secondo la programmazione esposta
Alle ore 18.00 viene servita la cena.
Dalle ore 19.45 si prepara il riposo notturno.

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

14.Come Raggiungerci

Con mezzi propri:
Da Milano: prendere l'Autostrada A51 e seguire la Tangenziale Est, proseguire sull'Autostrada A4, uscire a Ospitaletto, continuare sulla SP 19 in direzione di Concesio/Valcamonica/Paderno/Lumezzane e seguire le indicazioni per Gussago.
Da Brescia: prendere la SP BS11, uscire in direzione Milano/Bergamo, proseguire in direzione di Gussago.

Con il Pullman:
Gussago è servita dalla linea 13 Brescia-Gussago (Capolinea via Bazzani nei pressi delle RSA).

15.La Retta e il Deposito Cauzionale

Nel rispetto delle volontà del fondatore Nobile Paolo Richiedei, degli accordi in essere con la Fondazione "Ospedale e Casa di Riposo Nobile Paolo Richiedei" e in coerenza con lo Statuto della stessa, è prevista un'agevolazione sulla retta per i residenti nel Comune di Gussago. Qualora un residente, nel corso della permanenza in RSA, trasferisca la propria residenza anagrafica presso il Comune di Gussago, non maturerà diritto ad alcuna agevolazione sulla retta.

Servizi inclusi nella retta di degenza

Sono compresi nella retta:

Servizi alberghieri
- Colazione, pranzo e cena;
- Bevande, diete personalizzate e assistenza all'alimentazione;
- Servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti;
- Lavanderia piana;
- Lavaggio e stiratura degli indumenti personali dei residenti;
- Camere dotate di servizi igienici privati e climatizzazione.

Servizi assistenziali e sanitari
- Assistenza medica e infermieristica;
- Servizio socio-assistenziale;
- Servizio di riabilitazione;
- Servizio educativo/animazione.

Forniture sanitarie
- Farmaci e parafarmaci (per i residenti inseriti su posto letto contrattualizzato);
- Ausili e presidi per l'incontinenza (per i residenti inseriti su posto letto contrattualizzato).

Servizi alla persona
- Parrucchiere (taglio e piega mensili);
- Estetista (pedicure non sanitaria).

Servizi accessori (a pagamento)

Sono esclusi dalla retta e pertanto a carico del residente/famiglia:

- Consulenze podologiche specialistiche;
- Tutti i trasporti dell'Ospite ad eccezione del trasporto per il rientro dal Pronto Soccorso;
- Visite e/o interventi medico-specialistici richiesti dal famigliare o dal Garante (alle tariffe del professionista);
- Trattamenti di parrucchiere aggiuntivi rispetto al taglio e piega mensili (come da tariffario allegato);
- Servizio di gestione pratiche burocratiche relative a esami ematici o strumentali a pagamento presso la Fondazione Richiedei, con anticipo dell'importo del ticket. Il famigliare/Tutore/Curatore/ADS dovrà versare l'importo del ticket in contanti presso l'Ufficio Accoglienza. Il costo del servizio è pari a € 10,00.

Si precisa che non è consentito l'accesso alla Struttura di specialisti privati esterni non autorizzati (ad esempio podologo privato, parrucchiera privata, ecc.).

Deposito cauzionale: modalità di applicazione

Al momento dell'ingresso in RSA, il Residente e/o gli obbligati in solido firmatari del contratto versano un deposito cauzionale infruttifero, a titolo di garanzia, mediante assegno o bonifico bancario, pari a un'intera mensilità di retta (31 giorni).
Il deposito cauzionale verrà restituito, mediante accredito su conto corrente bancario, entro 30 giorni lavorativi dalla cessazione del rapporto contrattuale, previa verifica della situazione contabile da parte dell'Ufficio Contabilità della Cooperativa.
Ai fini della restituzione, il Residente e/o gli obbligati in solido dovranno comunicare al Servizio Accoglienza il codice IBAN e il nominativo dell'intestatario del conto corrente sul quale effettuare l'accredito.

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 Residente 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 Residenti 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 del residente.

I dati relativi alla salute del residente sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al personale addetto all'assistenza della RSA che necessiti di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione dei servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione;
- all'ATS competente territorialmente in ottemperanza alla normativa vigente, Comuni e relativi Servizi Sociali, Regione, Enti Pubblici in genere nel caso sia previsto da una norma;
- agli Enti Ospedalieri;
- ai famigliari, su richiesta;
- al singolo interessato, su richiesta.

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

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

17. Consenso alle cure e consenso informato

Il residente e 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'Residente 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 R.S.A. 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 Responsabile Gestionale della R.S.A., 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.

La prima copia, sia essa cartacea o digitale, dei documenti di cui sopra verrà rilasciata, al momento della presentazione della richiesta, a titolo gratuito.
Dalla seconda copia in poi, verrà richiesto il pagamento 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) applicabile anche per le copie digitali.
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.

19.Partecipazione

Questionario di Soddisfazione

Con cadenza annuale, il Residente e i suoi familiari hanno la possibilità di esprimere il proprio grado di soddisfazione rispetto ai servizi erogati, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.
I risultati vengono elaborati e resi pubblici mediante affissione in bacheca.
Qualora emergano elementi di criticità, la Struttura provvede all'attivazione di specifiche azioni di miglioramento, nell'ottica di un costante monitoraggio della qualità dei servizi.
Presso la RSA "Nobile Paolo Richiedei" di Gussago è inoltre consolidata una procedura di valutazione annuale del clima organizzativo e del grado di soddisfazione degli Operatori. Anche in questo caso viene somministrato un questionario, i cui risultati vengono successivamente analizzati e condivisi, al fine di promuovere il benessere lavorativo e il miglioramento continuo dell'organizzazione.

Reclami o suggerimenti

La possibilità di formulare osservazioni, suggerimenti o reclami rappresenta un elemento fondamentale e imprescindibile nella tutela dei diritti dei cittadini.
La RSA riconosce tale diritto come strumento essenziale di partecipazione e di miglioramento continuo, ritenendo che il confronto costruttivo con residenti e familiari contribuisca in modo significativo alla qualità dei servizi offerti.
È possibile richiedere un colloquio diretto con la Direzione Gestionale e/o con la Direzione Amministrativa, previo appuntamento, al fine di approfondire eventuali problematiche o necessità specifiche.
Per la raccolta formale di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è disponibile un'apposita scheda, allegata alla presente Carta dei Servizi e reperibile presso il Servizio Accoglienza della RSA.
A ogni osservazione scritta la Direzione fornisce risposta individuale entro un termine massimo di **30 giorni**.

20.Allegati alla Carta dei Servizi

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

21.Conclusioni

La ringraziamo per l'attenzione dedicata alla presente Carta dei Servizi.

Con l'obiettivo di offrire un servizio sempre più professionale e rispondente alle Sue aspettative, La invitiamo a collaborare con noi, comunicandoci personalmente — o tramite l'apposito modulo allegato — eventuali osservazioni, suggerimenti o proposte di miglioramento.

Ogni contributo sarà attentamente considerato nell'ottica di un costante perfezionamento e dell'ottimizzazione dei servizi erogati.

Con impegno quotidiano e senso di responsabilità, operiamo per garantire un servizio di qualità, attento alla persona e ai suoi bisogni.

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 giuri- dico e adottare una carta dei diritti specifica per più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto ditali 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 famigliari, 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.