CARTA
DEI SERVIZI

C.R.A. “F.lli Zini”
Paderno Franciacorta (BS)

Rev. n. 16 del 30 marzo 2026

Comunità Residenziale per Anziani "F.lli Zini"
Via Mazzini, 45 – Paderno Franciacorta (BS)
Tel. e fax 030 657051
Email comunitaresidenziale.zini@ilgabbiano.it • Sito Web: www.ilgabbiano.it

ILGABBIANO – 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. La Comunità Residenziale per Anziani 6
4. Il Personale 8
5. Valutazione all'ingresso 8
6. La vita in Comunità 9
7. Accesso dei famigliari 10
8. Servizi alberghieri 10
9. Uscite 10
10. Come raggiungerci 11
11. La retta 11
12. Tutela della Privacy 11
13. Consenso alle cure e consenso informato 12
14. Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L.n. 241/1990 e alla L.R. n. 1/2012 12
15. Partecipazione 12
16. Allegati alla presente Carta dei Servizi 13
17. Conclusioni 13

Carta dei diritti dell'anziano 14

Gentile Ospite,
nel ringraziarLa per aver scelto "Il Gabbiano", Le porgiamo un cordiale benvenuto nella Comunità Residenziale per Anziani "F.lli Zini", 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. "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 Comunità Residenziale per Anziani "F.lli Zini" (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 "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;
- 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 famigliare;
- l'impegno nel creare condizioni di vita e un ambiente il più famigliare possibile.

In questo senso la Comunità Residenziale per Anziani "F.lli Zini" 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" 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.

2.1 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.

2.2 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.

2.3 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.

2.4 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.

2.5 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. La Comunità Residenziale per Anziani

La Comunità Residenziale per Anziani "F.lli Zini", ubicata a Paderno Franciacorta (BS) in via Mazzini n. 45, ha una capacità ricettiva di 24 posti letto ed è gestita dalla Cooperativa "Il Gabbiano" in regime di concessione, per la durata di 10 anni decorrenti dal 1° luglio 2015, a seguito di affidamento del servizio a conclusione della procedura negoziata indetta dal Comune di Paderno Franciacorta; essa 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 (per brevità, P.A.I.).
La parte clinica è di competenza del Medico di Medicina Generale (per brevità, M.M.G.), che rimane il responsabile della cura del proprio assistito. Non sono previste figure sanitarie, bensì solo di tutela ed assistenza, oltre ad un importante ruolo di coordinamento.
Il nuovo modello di vita comunitaria presuppone il coinvolgimento attivo di amministratori, famigliari, volontariato, associazioni varie, 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, ricorrendo a servizi aggiuntivi temporanei di altra tipologia solo quando necessari per il singolo anziano, attivando la rete locale con tempestività. Tale servizio si configura come ulteriore anello della rete, garante di continuità assistenziale, ampliante le strade possibili da scegliere di fronte al bisogno. Queste strategie operative sono il presupposto per rendere le Comunità Residenziali 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 Comunità Residenziale "F.lli Zini" è ubicata nel centro storico del Comune di Paderno Franciacorta in un contesto residenziale e nelle immediate vicinanze della piazza principale, della Chiesa e del Municipio.
Il servizio è aperto a visite guidate dal Responsabile Gestionale e/o dal Coordinatore, previo appuntamento telefonico.
L'edificio è disposto su due piani ed è il risultato della ristrutturazione parziale di un'antica casa padronale adeguata anche per accogliere ed ospitare altre forme di attività e servizi sociali.
La struttura interna prevede:

- al piano terra: locale adibito a soggiorno/sala da pranzo, terapia occupazionale e di relax, servizi igienici, bagni e locale accessorio;
- al 1° piano: stanze a 2 posti letto, bagni, locale adibito ad ufficio e ripostiglio.

Un giardino interno offre agli Ospiti la possibilità di godere di spazi aperti.
La CRA adotta e condivide il Codice Etico dell'Ente Gestore "Il Gabbiano", che definisce il quadro dei valori, dei diritti e dei 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.

3.1 Finalità

La C.R.A. "F.lli Zini" si rivolge prioritariamente a persone anziane con quadro clinico stabilizzato e bisogni, di ordine non solo abitativo, ma anche relazionale e assistenziale. Gli Ospiti devono presentare un grado di compromissione nell'autonomia da lieve a moderata, con assenza di significativi segni di decadimento cognitivo e di disturbi comportamentali. Gli Ospiti sono comparabili alle persone anziane che vivono a domicilio supportate da famigliari o badanti, poiché non sono più in grado di gestire da sole completamente la loro quotidianità.

3.2 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.

In funzione di ciò ci impegniamo a offrire:

- massimo livello possibile di qualità di vita e di salute;
- mantenimento delle capacità funzionali residue dell'Anziano;
- interventi mirati e personalizzati integrati al contributo dei famigliari;
- assistenza qualificata attraverso formazione continua del Personale
- un ambiente accogliente e rassicurante, che richiami il più possibile il "senso di casa" favorendo le relazioni continuative tra Ospiti, operatori e famigliari;
- rispetto dell'Autodeterminazione: ogni persona viene riconosciuta come unica favorendone la libertà di scelta e di partecipazione nelle decisioni che riguardano la propria vita ed il proprio percorso personale.

3.3 Struttura organizzativa

All'interno della C.R.A. operano in stretta collaborazione il Responsabile Gestionale, il Coordinatore Assistenziale, l'infermiere Professionale ed il team di operatori assistenziali presenti nella quotidianità sulle 24 ore.
Il Responsabile e il Coordinatore Assistenziale rispondono a un numero di cellulare e l'Infermiere risponde al numero di cellulare della Struttura negli orari di presenza in Comunità.
Tutti i professionisti hanno un indirizzo e-mail di riferimento e possono ricevere previo appuntamento.

4. Il Personale

Responsabile Gestionale
Ha il Compito di garantire il corretto funzionamento organizzativo e operativo della struttura, assicurando l'efficacia dei servizi erogati e il rispetto delle procedure interne
Coordinatore Assistenziale
È responsabile dell'organizzazione e della supervisione delle attività assistenziali, garantendo qualità degli interventi e benessere degli ospiti della struttura.
Infermiere Professionale
Garantisce interventi professionali qualificati in termini di:

- approvvigionamento farmaci;
- preparazione terapia;
- rilevazione parametri;
- comunicazioni con il MMG secondo le necessità degli ospiti;
- colloqui individualizzati con ospiti e famigliari, al bisogno.

Ausiliari Socio Assistenziali (A.S.A.)
Svolgono un ruolo fondamentale nel supporto alla persona, contribuendo al benessere, alla qualità di vita degli ospiti attraverso l'assistenza diretta e cura quotidiana.
Animatore
È presente nella Struttura un servizio di animazione che si occupa della gestione del tempo libero con particolare attenzione alla personalizzazione delle proposte. In Comunità è esposto mensilmente il programma delle attività ricreative predisposto dal Servizio Animazione.
Associazioni di Volontariato
Si occupano di attività ricreative e di occupazione del tempo libero ad integrazione delle attività proposte dall'animatore.

5. Valutazione all'ingresso

Informazioni
Le Persone interessate possono richiedere tutte le informazioni telefonicamente al Responsabile Gestionale è possibile, inoltre, visitare il sito internet www.ilgabbiano.it nella parte riservata alla C.R.A.

Domanda di Ingresso
L'ammissione alla Comunità può essere richiesta dal diretto interessato o da suo famigliare, previa valutazione di idoneità da parte della Comunità (richiesta Scheda CIRS ed eventuale Relazione Sociale); una volta presentata la Scheda Cirs, compilata in tutte le sue parti, il Responsabile Gestionale e il team di lavoro valutano l'idoneità della persona interessata; se necessario viene richiesto un colloquio in presenza, ai fini di una precisa valutazione.
Qualora la valutazione vada a buon fine la persona di riferimento viene contatta per condividere un eventuale visita alla Struttura o per concordare la data di ingresso.
È possibile attivare un periodo di prova di n. 2/3 mesi (prorogabile), finalizzato a valutare l'adeguatezza del servizio rispetto ai bisogni dell'ospite e a favorire un graduale inserimento nel contesto di vita comunitaria. Tale periodo consente altresì di rilevare il gradimento da parte dell'ospite e dei famigliari.

Accoglienza all'ingresso
L'ingresso in Comunità e la fase di inserimento sono momenti delicati sia per l'anziano che per i suoi famigliari.
Il Compito dell'équipe assistenziale in questa fase è quello di consentire il mantenimento dei legami affettivi e di offrire alla persona un ambiente rassicurante che possa rispondere il più possibile ai bisogni e possa rispecchiare almeno in parte le abitudini di vita precedenti.
La data di ingresso in struttura definisce la presa in carico dell'Ospite.
All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto e del Consenso al Trattamento dei dati sensibili.
Viene steso un piano assistenziale provvisorio per garantire continuità assistenziale.

Dimissioni
Le dimissioni possono essere:

- volontarie con un preavviso di almeno 3/4 giorni: l'ospite può essere dimesso verso il proprio domicilio quando lo desidera;
- dimissioni per NON IDONEITA' richieste e sollecitate dalla Struttura a seguito di un decadimento/peggioramento

delle condizioni di idoneità: a fronte di una segnalazione di aggravamento l'ospite viene rivalutato in collaborazione con ASST, viene richiesto il trasferimento in idonea struttura (R.S.A.) e si invitano i famigliari ad accettare il primo posto disponibile presso la nuova struttura;

- dimissioni dopo il periodo di prova

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 vita 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.

5.1 Decesso

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i famigliari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche.
In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato alla famiglia. La salma viene composta. Ai famigliari spetta la scelta dell'impresa funebre, che attiva tutte le pratiche previste dalla Legge.
Tutti gli effetti personali dell'Ospite vengono raccolti da un incaricato e devono essere ritirati dai famigliari.
Il Responsabile Gestionale, a sua volta, provvede a espletare le pratiche necessarie e a riconsegnare tutti i documenti personali dell'Ospite (Carta d'Identità, Tessera Sanitaria, ecc.).

6. La vita in Comunità

Al momento dell'ingresso in Comunità l'ospite viene accolto dall'équipe che si prende cura di ricevere e illustrare le modalità attraverso le quali usufruire del Servizio.
L'Ospite è libero di organizzare la propria giornata nel modo che ritiene più opportuno, occupando il tempo libero in attività diverse. La C.R.A. opera per garantire all'Ospite la continuità con le abitudini e le attività domestiche che svolgeva al proprio domicilio, personalizzando gli interventi su ogni singolo individuo.
Nel corso della giornata vengono proposte attività sia assistenziali, che alberghiere e sociali, tra loro strettamente integrate.

Risveglio

Dalle ore 7.00 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 della bevanda a loro più gradita tra quelle proposte (latte, caffè, tè) accompagnata da biscotti o fette biscottate marmellata/crema cacao, piuttosto che yogurt o altro, mantenendo le abitudini di vita precedenti quando possibile.

Break metà mattina

Durante la mattinata e nelle ore pomeridiane, il personale provvede alla distribuzione delle bevande, e snack 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 sopra descritte 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.

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.

7. Accesso dei famigliari

Le visite dall'esterno riconoscono il diritto agli Ospiti di mantenere i propri legami relazionali sia verso i parenti che verso le figure ritenute di significativa importanza dagli stessi Ospiti.
L'accesso alla Comunità è libero dalle 8.30 alle 11.30 e dalle 14.30 alle 17.30; è possibile ricevere i parenti anche dopo l'orario della cena (19.30).
È sempre possibile per il famigliare invitare il proprio caro all'esterno della Struttura previa comunicazione al Coordinatore Assistenziale\operatore.

8. Servizi Alberghieri

8.1 Servizio di Ristorazione

Presso la Comunità Residenziale è attivo il Servizio di 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 Responsabile Gestionale 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.
I menù 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 Responsabile Gestionale che ne verificano la qualità, la quantità e il gradimento da parte degli Ospiti.

8.2 Pulizia degli ambienti

Viene assicurata la pulizia giornaliera e la sanificazione periodica dei locali, degli ambienti, delle postazioni e delle aree comuni.

8.3 Lavanderia

Presso la C.R.A. è attivo il servizio di lavanderia che provvede al lavaggio e stiratura dell'abbigliamento degli Ospiti.
Tale servizio è compreso nella retta.
All'atto dell'ingresso viene consegnato al famigliare un elenco dei capi di corredo consigliati che vengono contrassegnati con nome e cognome. Si consiglia di consegnare sempre la biancheria al personale assistenziale.
Sono a carico dei famigliari il lavaggio di capi particolarmente delicati che necessitano di un lavaggio a secco, il cambio stagionale ed il reintegro dei capi usurati.
La Direzione declina ogni responsabilità e rimborso per eventuali capi rovinati e/o smarriti.

8.4 Telefono

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

9. Uscite

In accordo con i caregiver, al momento dell'inserimento, viene valutata la possibilità di garantire le uscite dell'Ospite in autonomia, che previa informazione con l'operatore in turno può recarsi all'esterno della struttura per brevi passeggiate.
I parenti possono in qualsiasi momento decidere di uscire dalla struttura previa comunicazione alla Comunità.

Uscita 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 i mezzi di soccorso inviati dalla struttura ospedaliera.
Il rientro viene garantito dai famigliari, così come l'organizzazione di uscite programmate per visite e altro sono a carico del parente.
Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della Comunità Residenziale è a carico dei famigliari fatta accezione per le urgenze sanitarie.

10. Come Raggiungerci

Con mezzi propri:

Da Brescia (arrivando con la tangenziale)

- Tangenziale Sud in direzione Iseo.
- Uscita Ospitaletto (SS19 che unisce Ospitaletto a Concesio Valle Trompia), uscita Paderno Franciacorta.

Da Brescia (arrivando con l'autostrada)

- Autostrada A4 in direzione Milano.
- Uscita Ospitaletto (BS).
- Seguire la Strada Provinciale 19 (che unisce Ospitaletto a Concesio Valle Trompia), uscita Paderno Franciacorta.

Da Milano

- Autostrada A4 in direzione Venezia.
- Uscita Ospitaletto (BS).
- Seguire la Strada Provinciale 19 (che unisce Ospitaletto a Concesio Valle Trompia), uscita Paderno Franciacorta.

In alternativa, sempre dalla A4, si può uscire a Brescia Ovest e seguire poi la tangenziale sud della città, in direzione di Castegnato - Rodengo Saiano. Passato l'abitato di Betoline, girare a sinistra verso Paderno Franciacorta.

Con il Treno:

Incrocio ferroviario tra linee di Brescia-Iseo e Edolo.
Per maggiori informazioni sugli orari, consultare il sito www.ferrovienord.it.

11.La Retta

Per i residenti nel Comune di Paderno Franciacorta, nel rispetto degli accordi con il Comune stesso, è prevista un'agevolazione sula retta. Qualora un Ospite, durante la sua permanenza in Comunità, trasferisca la propria residenza presso il Comune di Paderno Franciacorta, non avrà diritto ad alcuna agevolazione sulla retta.

Servizi inclusi nella retta di degenza

- Servizi alberghieri (colazione, pranzo e cena; bevande, diete personalizzate e ausilio 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
- Servizio Animazione
- Prodotti per l'igiene personale.
- Polizza assicurativa (il Gestore della C.R.A. 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).

11.1 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 Responsabile Gestionale o consultare il sito internet www.ilgabbiano.it.

12.Tutela della Privacy

La Comunità Residenziale "F.lli Zini" 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, mentre il Supervisore Privacy per la struttura è il Responsabile Gestionale 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.

13. Consenso alle cure e consenso informato

L'Ospite ed 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 MMG.
La Comunità Residenziale ospita persone clinicamente stabili, con sufficiente grado di cognitività, non affette da disturbi del psico/comportamentali, con bisogni assistenziali limitati.

14. 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 Responsabile Gestionale 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.

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.

15. Partecipazione

15.1 Questionario di Soddisfazione

Annualmente l'Ospite e i Famigliari possono 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.

15.2 Reclami o suggerimenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.
Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti.
Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni ed apprezzamenti è allegata alla presente Carta dei Servizi e a disposizione presso i locali della CRA.
Ad ogni osservazione scritta la Direzione risponde singolarmente in un tempo non superiore a 30 giorni.

16. 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

17. Conclusioni

La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.
Nella speranza di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente (o tramite modulo allegato) i Suoi suggerimenti, che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e dell'ottimizzazione dei Servizi erogati.
Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un Servizio di qualità!

Carta dei Diritti dell'Anziano

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione dalla constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscono ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.
Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale ", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- il principio "di solidarietà ", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico, e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento 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