



**Fondazione
Brescia
Solidale Onlus**

CARTA DEI SERVIZI

**RSA ARICI SEGA
VIA LUCIO FIORENTINI 19/B
25134 BRESCIA**

**RSA VILLA ELISA
VIA SAN POLO 2
25124 BRESCIA**

FONDAZIONE BRESCIA SOLIDALE ONLUS

Via Fiorentini,19/b - 251234 Brescia
Tel.: 030/8847200 - Fax: 030/2403160
E-mail: segreteria@fondazionebssolidale.it



INDICE

1.	<u>La Fondazione Brescia Solidale ONLUS</u>	2
2.	<u>I servizi gestiti dalla Fondazione Brescia Solidale ONLUS</u>	2
3.	<u>I principi di fondo dei servizi della Fondazione</u>	4
4.	<u>Codice Etico della Fondazione</u>	4
5.	<u>Le Residenze Sanitarie Assistenziali - finalità</u>	5
6.	<u>L'organizzazione delle RSA, modalità di funzionamento e figure di riferimento</u>	5
7.	<u>L'ammissione in RSA</u>	6
8.	<u>Rette</u>	6
9.	<u>L'ingresso in RSA - Modalità di accoglienza e presa in carico</u>	6
10.	<u>Gli orari della giornata</u>	8
11.	<u>Le visite dei parenti- Modalità di accesso alla struttura</u>	8
12.	<u>Come ottenere le informazioni</u>	8
13.	<u>Sistema di valutazione della soddisfazione e lamentele</u>	9
14.	<u>Le prestazioni offerte dalle RSA</u>	9
14.1.	<u>L'assistenza tutelare</u>	9
14.2.	<u>L'alimentazione</u>	10
14.3.	<u>L'assistenza sanitaria</u>	10
14.4.	<u>I presidi sanitari e gli ausili</u>	10
14.5.	<u>La riabilitazione</u>	11
14.6.	<u>Le attività di animazione</u>	11
14.7.	<u>L'assistenza religiosa</u>	11
14.8.	<u>I volontari</u>	11
15.	<u>Alcuni aspetti particolari della vita in RSA</u>	11
15.1.	<u>Il vestiario</u>	11
15.2.	<u>Gli oggetti personali</u>	12
15.3.	<u>Posta</u>	12
15.4.	<u>Giornali</u>	12
15.5.	<u>Telefono</u>	12
15.6.	<u>Radio – TV</u>	12
15.7.	<u>Le uscite dalla RSA</u>	13
15.8.	<u>Fumo</u>	13
16.	<u>Le dimissioni</u>	13
17.	<u>Decessi</u>	13
18.	<u>Certificati e fotocopia della cartella clinica</u>	13
19.	<u>La tutela della privacy</u>	13
20.	<u>CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA</u>	15

All. 1 Schede delle singole RSA
All. 2 Elenco dei Centri Sociali
All. 2 Retta ospiti
All. 3 Menù tipo
All. 4 Questionario di valutazione della qualità del servizio
All. 5 Modulo di segnalazione lamentele / apprezzamenti / suggerimenti
All.6 Codice Etico



1. La Fondazione Brescia Solidale ONLUS

La Fondazione Brescia Solidale ONLUS è un ente di diritto privato, senza scopo di lucro, istituito dal Consiglio Comunale di Brescia nel dicembre del 2006 con il compito di gestire le RSA e altri servizi per gli anziani del Comune di Brescia.

E' retta da un Consiglio Direttivo di 5 membri nominati dal Sindaco.

La Fondazione Brescia solidale ONLUS ha iniziato ad operare dall'1 settembre 2007.

La sede legale della

Fondazione e la Direzione Sanitaria ed Amministrativa si trovano presso la RSA "Arici Sega" a Brescia, in Via Fiorentini 19/b (tel. 030/8847200; fax 030 2403160; e-mail segreteria@fondazionebssolidale.it).

2. I servizi gestiti dalla Fondazione Brescia Solidale ONLUS

I servizi affidati dal Comune di Brescia alla Fondazione Brescia solidale ONLUS sono:

due *Residenze Sanitarie Assistenziali* (RSA):

Arici Sega sita in Brescia - Via Fiorentini n. 19/b, dotata di 120 posti letto. Nello stesso edificio ha sede anche il Centro Diurno Integrato "Primavere"

Villa Elisa sita in Brescia – Via San Polo n. 2, dotata di 62 posti letto;

due *Centri Diurni Integrati* (CDI):

il **CDI "Primavere"**, collocato presso la RSA Arici Sega,

il **CDI "Achille Papa"**, situato nell'omonimo complesso in Via del Santellone 2;

la **Comunità di Villa Palazzoli**, in Via Valsorda 5, una piccola casa albergo (18 posti letto) per persone con discreta autonomia personale;

la Comunità di **Villa De Asmundis**, una piccola casa albergo (21 posti letto) situata a Rivoltella del Garda, in un ampio parco in riva al lago;

la **Casa Famiglia** situata nel complesso Achille Papa, comunità alloggio che accoglie 10 persone anziane;

tre **Nuclei di alloggi protetti**, collocati rispettivamente in prossimità di Villa Palazzoli (10 alloggi), di Villa De Asmundis (4 alloggi) e nello stabile dell'Achille Papa (5 alloggi), che ospitano persone anziane discretamente autonome cui le vicine comunità garantiscono alcuni servizi ed un intervento in caso di bisogno 24 ore al giorno.

Dall'aprile 2008 la Fondazione ha inoltre attivato, presso la RSA Villa Elisa, un **Servizio di informazione e di consulenza per l'adattamento degli ambienti di Vita (SaV)**. Il suo obiettivo è aiutare le persone anziane, i disabili e le loro famiglie ad individuare le soluzioni in grado di migliorare la vivibilità dell'ambiente domestico e di favorire la partecipazione alla vita comunitaria.

I servizi della Fondazione sono strettamente collegati con le altre articolazioni della rete comunale, in particolare con il Servizio di Assistenza Domiciliare.



L'ammissione ai servizi è disposta d'intesa con il Servizio Sociale del Comune di Brescia, che effettua – con la collaborazione dell'ASL e di medici geriatri che operano nelle RSA cittadine – una valutazione globale dei bisogni della persona e delle risorse che la sua realtà familiare e sociale è in grado di mettere in campo, individuando nella rete dei servizi la soluzione disponibile più idonea alle sue necessità.

3. I principi di fondo dei servizi della Fondazione

L'organizzazione dei servizi della Fondazione Brescia solidale ONLUS si ispira alla *Carta dei diritti della persona anziana* (vedi allegati), elaborata dalla Regione Lombardia in occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana.

Tutti i servizi sono orientati verso un processo di miglioramento continuo della qualità degli interventi, per offrire un'assistenza adeguata ad ospiti in condizioni di salute e di autonomia sempre più precarie e garantire la soddisfazione degli anziani e dei loro familiari.

I principi di fondo che la Fondazione ha assunto come guida per questo percorso di riqualificazione sono i seguenti:

la tutela e la promozione dell'autonomia: l'assistenza alle persone anziane, anche se gravemente non autosufficienti, deve tendere a conservare le capacità funzionali (fisiche, psichiche e sociali) ancora presenti e a recuperare quelle compromesse;

il rispetto della persona, della sua dignità, della sua riservatezza e delle sue esigenze individuali; la disponibilità all'ascolto, al sostegno psicologico, alla vicinanza affettiva;

l'attenzione alla comunicazione, anche quando la capacità di comunicare dell'ospite sia ridotta da limitazioni dell'udito, del linguaggio, della vista, delle capacità mentali superiori;

la personalizzazione dell'assistenza, che cerchi di garantire risposte diversificate a persone con bisogni assistenziali e sanitari, aspettative, capacità funzionali residue, abitudini ed interessi personali differenti;


il lavoro di gruppo, che metta tutti gli operatori addetti all'assistenza in grado di condividere il progetto assistenziale e di concorrere - ciascuno con la sua professionalità - alla sua realizzazione;

lo sviluppo della professionalità di tutte le figure professionali, attraverso specifici momenti di aggiornamento, la socializzazione quotidiana delle esperienze e delle informazioni, l'approfondimento - nelle riunioni dell'équipe - delle principali problematiche assistenziali;

il coinvolgimento dei familiari, non solo destinatari del servizio ma risorsa indispensabile per garantire il benessere agli anziani ricoverati; e la promozione della partecipazione dei *volontari*, purché il loro intervento si integri nei programmi assistenziali ed accetti di uniformarsi agli obiettivi definiti dalla struttura.

4. Codice Etico della Fondazione

La Fondazione ha adottato un Codice etico che è la carta dei valori che ispirano le scelte strategiche e



l'operatività quotidiana dei servizi. Alla coerenza con tali valori sono chiamati tutti coloro che, a vario titolo, operano all'interno dei servizi e i soggetti che interagiscono con la Fondazione.

5. Le Residenze Sanitarie Assistenziali - finalità

Le Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) sono Istituti di ricovero, una volta denominati Case di Riposo o Strutture Protette, che accolgono persone anziane totalmente o parzialmente non autosufficienti, non più in grado di rimanere al proprio domicilio per la compromissione anche molto grave delle loro condizioni di salute e di autonomia.

Secondo la normativa regionale e nazionale la RSA deve offrire agli ospiti:

- una sistemazione residenziale (*Residenza*) con una connotazione il più possibile domestica, organizzata in modo da rispettare il bisogno individuale di riservatezza e di privacy e da stimolare al tempo stesso la socializzazione tra gli ospiti;
- tutti gli interventi medici, infermieristici e riabilitativi (*Sanitaria*) necessari a prevenire e curare le malattie croniche e le loro riacutizzazioni;
- un'assistenza individualizzata (*Assistenziale*), orientata alla tutela ed al miglioramento dei livelli di autonomia, al mantenimento degli interessi personali ed alla promozione del benessere.

6. L'organizzazione delle RSA , modalità di funzionamento e figure di riferimento

La responsabilità della Fondazione è affidata ad un Direttore, che mantiene anche le funzioni di Direttore Sanitario, e ad una Responsabile Amministrativa.

Alla Direzione Sanitaria competono la responsabilità dell'assistenza e delle cure erogate agli utenti delle RSA ed il controllo sulle condizioni igieniche delle strutture.

La Direzione Amministrativa, oltre ad occuparsi di tutti gli aspetti amministrativi della struttura e a fornire un supporto agli ospiti per l'espletamento di alcune pratiche burocratiche (certificazioni, rapporti con Il Comune, con la Prefettura, con l'ASL, ecc.), collabora con la direzione sanitaria alla definizione dell'organizzazione delle attività dei reparti e provvede all'organizzazione dei servizi generali (cucina, guardaroba, trasporti, ecc.), degli approvvigionamenti e delle manutenzioni. Fa parte della Direzione Amministrativa il Responsabile delle Relazioni con il Pubblico.

In ognuna delle RSA l'organizzazione delle attività di degenza e la gestione del personale addetto all'assistenza è affidata all'Infermiere Professionale Coordinatore (capo sala) in collaborazione con il medico di reparto che è responsabile delle attività assistenziali e sanitarie.

In ogni struttura il gruppo di lavoro è composto, oltre che dal medico e dalla capo sala, da alcuni infermieri e dagli operatori socio-assistenziali, che garantiscono la loro presenza nell'arco delle 24 ore per tutti i giorni dell'anno, da fisioterapisti e da animatori.

Gli ospiti delle RSA possono inoltre avvalersi delle prestazioni del barbiere/parrucchiere e della callista.

Un gruppo di volontari affianca il personale nell'assistenza agli anziani, soprattutto per le attività di



tempo libero.

La Fondazione garantisce inoltre i servizi alberghieri sia con personale proprio sia mediante esternalizzazione dei alcuni servizi.

Tutto il personale in servizio nelle RSA è dotato di cartellino di riconoscimento.

7. L'ammissione in RSA

Per uno specifico accordo intercorso tra la Fondazione ed il Comune di Brescia la domanda di ricovero nelle RSA viene normalmente presentata all'assistente sociale della zona in cui vive l'interessato. La decisione in ordine al ricovero è assunta dall'Unità di Continuità Assistenziale Multidimensionale (UCAM) del Distretto, i cui membri provvedono alla valutazione della situazione complessiva della persona, dei suoi bisogni sociali e sanitari, dei suoi livelli di autonomia, della possibilità o meno di soluzioni alternative.

Prima dell'ammissione l'interessato ed i suoi familiari possono visitare la struttura prendendo direttamente accordi con il responsabile di struttura che provvederà ad organizzare la visita.

Al momento dell'ammissione, l'ospite (in caso d'impossibilità provvede l'amministratore di sostegno o il tutore) sottoscrive un contratto di assistenza socio-sanitaria con la Fondazione, che è titolare del servizio. All'atto della firma vengono consegnati i sotto elencati documenti:

- carta dei servizi e codice etico aziendale
- informativa sulle modalità di espressione del consenso informato
- informativa relativa all'amministratore di sostegno ed all'Ufficio di pubblica Tutela
- informativa sulla tutela della privacy
- informativa relativa alle modalità di ottenere informazioni e sporgere reclami
- informativa sulle modalità di accesso a forme di integrazione economica.

8. Rette

Tutte le prestazioni offerte dalle RSA della Fondazione sono comprese nella tariffa riconosciuta dal Comune alla Fondazione stessa, il cui importo viene determinato annualmente.

Il Comune decide autonomamente l'importo della retta a carico dei ricoverati e le eventuali integrazioni legate al reddito dell'ospite e dei familiari tenuti agli alimenti. **La retta a carico dell'ospite è comunque onnicomprensiva** ed è riscossa direttamente dal Comune (vedi allegato con gli importi per l'anno in corso).

La Fondazione rilascia ogni anno agli ospiti, come previsto dalla delibera della Giunta Regionale 21 marzo 1997 n. 26316, una dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie (deducibili dalla denuncia dei redditi) ed alle prestazioni non sanitarie.

9. L'ingresso in RSA - Modalità di accoglienza e presa in carico

L'orario migliore per l'ingresso in RSA, nel giorno concordato, è quello tra le 10 e le 11 del mattino.

In quella fascia oraria infatti il personale medico è generalmente più disponibile per affrontare con calma tutte le necessità poste da una nuova ammissione.

Eventuali difficoltà a garantire l'ingresso in tale fascia oraria potranno comunque essere segnalate



all'ufficio competente.

Al momento del ricovero, è necessario consegnare al responsabile della RSA la seguente documentazione:

l'impegnativa rilasciata dagli uffici dell'Assessorato ai Servizi Sociali del Comune;

la carta d'identità dell'interessato;

il codice fiscale, o la sua fotocopia;

la tessera sanitaria;

la tessera di esenzione dal pagamento del ticket (in mancanza della quale sarà a carico del ricoverato o dei familiari la quota relativa agli esami specialistici);

la fotocopia dell'eventuale verbale di invalidità;

copia dell'eventuale provvedimento di nomina del tutore - amministratore di sostegno.

E' importante inoltre far avere al medico ed al personale della RSA:

tutta la documentazione sanitaria disponibile (cartellini ospedalieri, recenti esami specialistici, referti di radiografie, la terapia in atto a domicilio, ecc.);

gli occhiali ed altre eventuali protesi (protesi acustiche, calzature ortopediche, ecc.) o ausili (tripodi, carrozzella, ecc.) già utilizzati a domicilio; in particolare si raccomanda di segnalare al responsabile di struttura gli ausili forniti dall'ASL, per consentire la regolarizzazione della relativa pratica;

tutte le notizie che possono aiutare ad erogare una migliore assistenza (le necessità assistenziali della persona, le sue abitudini ed i suoi gradimenti alimentari, i suoi interessi, ecc.).

La disponibilità di tutte queste informazioni e la collaborazione dei familiari risultano fondamentali per favorire la personalizzazione dell'assistenza.

Nella RSA viene infatti predisposto per ogni ricoverato un *piano di assistenza individuale*, steso all'ingresso e verificato periodicamente nelle riunioni del gruppo di lavoro (che comprende medico, capo sala, infermieri, operatori socio-assistenziali, fisioterapista ed animatore). La responsabilità del piano è affidata ad un operatore (ASA o OSS "tutor") che provvede a compilarlo, con la collaborazione di tutte le altre figure professionali, avvalendosi delle informazioni fornite dall'interessato e dai suoi familiari.


La sistemazione del nuovo ospite è condizionata, ovviamente, dalla disponibilità del posto letto; nel limite del possibile, vengono tenute in considerazione tanto le preferenze della persona quanto le sue necessità di ordine assistenziale e sanitario.

Le RSA effettuano anche ricoveri temporanei, per tentare di migliorare le condizioni di salute e di autonomia della persona anziana, o per consentire un periodo di riposo ai familiari che assistono al loro domicilio una persona non autosufficiente.

La possibilità di ottenere un periodo di "sollievo" è subordinata, evidentemente, alla disponibilità di posti e all'impegno dei familiari ad accettare la dimissione del loro congiunto alla fine del periodo concordato.

In tutti i casi in cui il ricovero non sia considerato espressamente temporaneo, la direzione amministrativa provvederà entro tre mesi dalla data d'ingresso al **trasferimento della residenza anagrafica dell'ospite presso la RSA**, senza inviare ulteriori comunicazioni all'interessato o ai suoi parenti.

Anche le persone accolte per un ricovero temporaneo perdono provvisoriamente il diritto



all'assistenza fornita dal medico di famiglia: la direzione della RSA provvede pertanto subito dopo l'ingresso alla loro cancellazione dagli elenchi degli assistiti, e sarà cura dei familiari al momento della dimissione il ripristino presso gli uffici dell'ASL in via Duca degli Abruzzi 13.

10. Gli orari della giornata

La sveglia avviene tra le 6.30 e le 7.30 a seconda delle esigenze degli ospiti e in base alle indicazioni dell'infermiere professionale. Mentre gli operatori effettuano l'igiene personale e vestono gli ospiti, l'infermiere provvede ad effettuare eventuali prelievi ematici ed a distribuire la terapia. Gli ospiti vengono poi trasferiti nella sala da pranzo dove, tra le 8,00 e le 9,00 viene distribuita la prima colazione a base di fette biscottate, biscotti, yogurt e bevande calde.

Tra le 9,30 e le 12 gli ospiti sono impegnati in attività di animazione e riabilitazione. Verso le 11,45 gli operatori iniziano a preparare gli ospiti (eventuale cambio di presidi per l'incontinenza, lavaggio delle mani) per il pranzo che viene distribuito verso le 12,00.

Durante il pasto gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dagli operatori, ai quali si affiancano, seguendo le indicazioni di infermieri e fisioterapisti, parenti e volontari.

Dopo pranzo gli ospiti che lo desiderano possono essere accompagnati a letto per il riposo pomeridiano oppure possono trattenersi in soggiorno. Verso le 14,30, con l'alzata dal letto, gli ospiti riprendono le attività di animazione e riabilitative. Verso le ore 16 viene distribuita la merenda a base di the, biscotti, yogurt.

Verso le 17,45 inizia la preparazione degli ospiti per la cena che viene distribuita verso le 18,00 con le stesse modalità del pranzo.

Tra le 19 e le 20 gli operatori provvedono all'igiene serale e all'allettamento restando poi a disposizione tutta la notte per provvedere alle esigenze degli ospiti e al cambio dei presidi monouso per l'incontinenza.

Gli orari delle attività possono subire modifiche in relazione ai diversi programmi della struttura ed alle esigenze individuali degli ospiti.

11. Le visite dei parenti – Modalità di accesso alla struttura

Per i familiari e gli amici l'accesso alla RSA è consentito dalle ore 8 alle ore 20. L'eventuale ingresso in altre fasce orarie deve essere concordato con i responsabili della struttura .


Tutti i visitatori sono comunque pregati di rispettare la privacy degli ospiti ed il loro riposo pomeridiano e di non entrare nella palestra durante le attività di riabilitazione.

Qualche limitazione alla libertà di movimento dei visitatori potrà venire dall'organizzazione delle attività di assistenza e di igiene degli ambienti: la reciproca comprensione ridurrà al minimo i relativi inconvenienti.

12. Come ottenere le informazioni

Per avere informazioni o segnalare problemi, i familiari possono rivolger al

- Medico di Reparto presente dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12,30 e dalle ore 14,30 alle ore 16,30;
- all'infermiere Coordinatore (Caposala) presenti dalle ore 8 alle ore 15,30 dal lunedì al venerdì;

- 
- all'Infermiere Professionale di turno (negli orari in cui non sono presenti il Medico e la Caposala);
 - all'incaricato delle relazioni con il pubblico, presente dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 (in altri orari è necessario un preventivo accordo telefonico).

Il direttore generale ed il responsabile amministrativo della Fondazione sono comunque a disposizione, nella sede della Fondazione in Via Fiorentini 19/b, su appuntamento da concordare telefonicamente (030 8847200) o tramite gli uffici.

13. Sistema di valutazione della soddisfazione e lamentele

Per rilevare il parere dei familiari e degli ospiti è stato predisposto un **questionario di valutazione della soddisfazione degli utenti** (vedi allegato) che viene proposto con periodicità annuale. Un analogo questionario viene proposto anche agli operatori delle RSA. I risultati sono affissi all'Albo o comunicati ai familiari in un'apposita riunione .

Eventuali osservazioni o lamentele possono comunque essere presentate, in ogni momento, al responsabile delle relazioni col pubblico, utilizzando la scheda allegata, disponibile anche presso la struttura. I responsabili della RSA e della Fondazione s'impegnano a rispondere per iscritto nel tempo massimo di una settimana.

La collaborazione tra il gruppo di lavoro ed i familiari rappresenta una condizione indispensabile per garantire il benessere agli anziani ricoverati; per questo s'intende favorire la loro presenza e la loro partecipazione alla vita della RSA, coinvolgendoli nella definizione del piano assistenziale relativo al loro congiunto e promuovendo incontri periodici con tutti i familiari.

14. Le prestazioni offerte dalle RSA

L'assistenza tutelare

Gli operatori della RSA garantiscono a tutti gli ospiti, in rapporto alle loro condizioni di autonomia, la supervisione, l'aiuto o l'intervento sostitutivo nelle attività di base della vita quotidiana (laversi, vestirsi, utilizzare i servizi igienici, provvedere alle funzioni fisiologiche, mangiare, muoversi nell'ambiente).

L'entità, i tempi e le modalità dell'intervento assistenziale offerto ad ogni ospite sono definiti dal gruppo di lavoro, nell'ambito del Piano Assistenziale Individuale, in rapporto alle capacità funzionali della persona, alle sue condizioni sanitarie ed alle sue esigenze personali. In particolare la struttura provvede:

- all'igiene della persona ed al cambio degli eventuali presidi per l'incontinenza tutte le mattine ed ogni volta ve ne sia la necessità;
- all'alzata dal letto quotidiana, mattina e pomeriggio, di tutte le persone che non abbiano bisogno di rimanere a letto;
- all'esecuzione del bagno o della doccia con cadenza non superiore alla settimana (quotidianamente viene comunque assicurata un'igiene accurata);
- al taglio della barba per gli uomini (almeno tre volte alla settimana) ed alla cura dei capelli per tutti con cadenza variabile (da una a 6 settimane);
- alla cura delle estremità (taglio delle unghie, cura dei calli, toilette dei piedi); alla personalizzazione dell'abbigliamento;
- all'accompagnamento – a piedi o in carrozzella – delle persone non in grado di muoversi autonomamente nell'ambiente;

- 
- alla sorveglianza ed alla compagnia agli ospiti.

Nel garantire questi interventi assistenziali il personale della RSA è attento al tempo stesso ai bisogni psicologici ed alle aspettative degli ospiti e cerca di limitare il disagio che deriva loro dalla malattia, dalla dipendenza, dall'istituzionalizzazione

L'alimentazione

I pasti nelle RSA vengono forniti da un centro di cottura esterno.

Il menù è settimanale e viene esposto nella sala da pranzo (vedi copia allegata).

Il menù prevede diverse possibilità di scelta, e tiene conto in particolare dei problemi di masticazione e di digestione frequenti tra gli ospiti della RSA. In relazione al PAI, è anche assicurata la preparazione di diete speciali personalizzate (per il diabete, l'insufficienza renale, ecc.), e di un piatto unico, semi-liquido, per persone con particolari difficoltà di masticazione, contenente il necessario fabbisogno di tutti i principi alimentari. Gli ospiti, ed i loro parenti, sono comunque invitati a segnalare eventuali ulteriori necessità o gradimenti, di cui, nei limiti del possibile, si cercherà di tenere conto.

E' bene però che non vengano portati dall'esterno cibi facilmente deperibili e/o in contrasto con le indicazioni dietetiche stabilite per l'interessato.

La somministrazione del pasto è normalmente a carico del personale della RSA. La presenza di assistenti "ad personam" va preventivamente concordata con il Medico di reparto.

L'assistenza sanitaria

Ogni ospite della RSA è affidato alle cure del medico della struttura il quale, oltre a provvedere alla sua accoglienza ed alla definizione del piano terapeutico, ne garantisce una valutazione periodica e in tutti i casi di necessità.

Per ogni ospite viene compilata una cartella clinica che raccoglie tutte le informazioni utili alla cura della persona, i referti degli esami effettuati ed il "diario" delle visite e degli altri interventi sanitari eseguiti.

Per la cura dell'ospite la RSA si avvale:

di un laboratorio di analisi e di un servizio di radiologia esterni;

della collaborazione di poliambulatori ed aziende ospedaliere per altri interventi diagnostici e specialistici e per eventuali ricoveri.

Il trasporto dell'ospite per gli esami radiologici o altre visite specialistiche è organizzato direttamente dalla RSA, senza ulteriori oneri a carico dell'interessato (salvo eventuali ticket sanitari). E' gradita e auspicata la presenza di un familiare in qualità di accompagnatore

I presidi sanitari e gli ausili

La RSA provvede, direttamente o tramite l'ASL, alla fornitura a tutti gli ospiti di : farmaci prodotti per l'alimentazione enterale (pappe, integratori alimentari) presidi per l'incontinenza (pannoloni, cateteri, ecc.) presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni da decubito (materassi e cuscini antidecubito, medicazioni) ausili per la deambulazione ed il movimento (deambulatori, tripodi, carrozzelle).

Restano a carico dell'utente le protesi (occhiali, dentiere, protesi acustiche, ecc.) non fornite gratuitamente dall'ASL. La Fondazione non risponde di eventuali smarrimenti o danni alle protesi di cui sopra.



La riabilitazione

Il fisioterapista su indicazione del medico eroga agli ospiti che ne abbiano necessità interventi riabilitativi individuali (chinesi-terapia, massaggio, terapia fisica) e di gruppo (ginnastica di gruppo, interventi di stimolazione cognitiva, attività occupazionale), collaborando per queste ultime attività con il servizio animazione.

Il fisioterapista partecipa con gli altri operatori della RSA alla definizione ed alla verifica periodica dei piani assistenziali individuali, e in particolare collabora con loro per uniformare le modalità di mobilizzazione e di postura al letto degli ospiti.

Le attività di animazione

L'animatore organizza a favore degli ospiti attività di natura ricreativa e culturale, individuali e di gruppo, con l'obiettivo di mantenere vivi i loro interessi e di contribuire alla promozione ed al mantenimento della loro autonomia personale.

Anche a questo proposito potrà essere molto utile la collaborazione dei familiari, sia nell'aiutare il personale della RSA ad individuare le attitudini e gli interessi del loro caro, sia nel partecipare ad alcune delle attività proposte (la festa del compleanno, ad esempio).

L'assistenza religiosa.

La Fondazione garantisce, agli ospiti che lo desiderano, la celebrazione in RSA della messa e l'assistenza religiosa individuale. Su richiesta degli interessati, la RSA è disponibile a garantire un'analoga assistenza religiosa anche ad ospiti di altra fede.

I volontari

La Fondazione vede con favore la presenza di volontari, che possono rappresentare una risorsa preziosa per un'assistenza sempre più personalizzata.

Per tutti i volontari che operano a titolo individuale viene stipulata una polizza assicurativa per la Responsabilità civile verso terzi e, se in età inferiore a 75 anni, una polizza infortuni.

Alle animatrici è affidato il compito di coinvolgere i volontari nella programmazione delle attività quotidiane e nella definizione dei progetti individuali, coordinandone l'intervento con quello reso dal personale, nella convinzione che la condivisione di progetti e strategie comuni possa contribuire più efficacemente a migliorare la qualità della vita degli ospiti delle RSA.

15. Alcuni aspetti particolari della vita in RSA

Il vestiario

La RSA fornisce tutta la biancheria piana necessaria (lenzuola, federe, salviette, tovaglie, tovaglioli, ecc.).

Sono a carico degli ospiti e dei relativi familiari tutti gli indumenti personali le cui caratteristiche e quantità dovranno essere concordate con l'Infermiera Coordinatrice e con la guardarobiera sulla base delle effettive esigenze della persona.

Il lavaggio e la stiratura di tutta la biancheria sono affidati ad una lavanderia esterna di tipo semi-industriale. Per evitare smarrimenti tutti gli indumenti vengono contrassegnati con apposito



chip che ha un costo iniziale di € 60,00 a carico dei familiari.

La Fondazione non risponde dello smarrimento di capi non registrati in guardaroba.

Si chiede di non utilizzare capi particolarmente delicati o costosi (pura lana, seta, colori non resistenti) che, dato il tipo di lavaggio cui vengono sottoposti, rischierebbero di rovinarsi irrimediabilmente.

Le riparazioni degli indumenti sono a carico dei familiari.

Coloro che lo desiderano possono provvedere autonomamente al lavaggio ed alla stiratura degli indumenti del proprio congiunto concordandone le modalità con l'infermiera Coordinatrice.

Gli oggetti personali

Si consiglia di non lasciare oggetti di valore o grosse somme di denaro nei comodini e negli armadi, poiché non è possibile garantire nel reparto una sorveglianza sufficiente ad evitare i furti.

E' anche possibile, ai familiari di persone non in grado di gestirsi autonomamente, lasciare al responsabile di struttura piccole somme di denaro per soddisfare i bisogni quotidiani (caffè, bibite, ecc.) dei loro congiunti.

Posta

La posta degli ospiti viene consegnata quotidianamente dal personale della RSA, o trattenuta in ufficio su richiesta dei familiari. L'amministrazione della RSA garantisce il trattamento di tali documenti nel rispetto della normativa sulla privacy. Gli ospiti per la spedizione della propria posta possono avvalersi del personale della struttura.

Giornali

All'interno della RSA sono a disposizione degli ospiti alcuni periodici. Ogni giorno nelle attività di animazione è prevista anche la lettura di un quotidiano locale. E' possibile chiedere l'aiuto per l'acquisto di giornali e riviste all'animatore.

Telefono

All'interno della struttura è ammesso l'utilizzo di telefoni cellulari. E' possibile ricevere direttamente telefonate da parenti o conoscenti utilizzando il telefono fisso.

Radio – TV

Nel soggiorno è dislocato un apparecchio televisivo. Nella propria camera è possibile tenere un apparecchio radio o televisivo con l'obbligo del rispetto delle comuni regole di convivenza.



Le uscite dalla RSA

Gli ospiti possono uscire da soli - se ne sono in grado - o con i familiari sia per uscite brevi, senza pernottamento esterno, sia per periodi più lunghi (fine settimana, periodi legati a festività natalizie o pasquali, vacanze, ecc.).

E' importante comunque concordare tutte le uscite con il responsabile della RSA o con l'infermiere di turno, per motivi amministrativi e di responsabilità della struttura, ma anche perché si possa provvedere in tempo alla preparazione di eventuali bagagli o di terapie da proseguire a casa.

Fumo

Per il necessario rispetto della normativa, per la tutela della salute di tutti e per ragioni di sicurezza all'interno della RSA è vietato fumare.

16. Le dimissioni

Al momento della dimissione – concordata con i familiari e segnalata, se necessario, ai servizi territoriali – il medico consegna all'interessato una lettera di dimissione contenente una relazione sui principali problemi clinici e funzionali, sull'evoluzione della situazione durante il ricovero, sui risultati dei controlli effettuati.

Alla persona in dimissione vengono inoltre restituiti i documenti consegnati al momento del ricovero e la documentazione sanitaria personale.

17. Decessi

In caso di decesso il medico e il personale provvedono ad adempiere a tutte le formalità burocratiche previste dalla normativa vigente. *La RSA non provvede a contattare alcuna impresa di onoranze funebri, la cui scelta è demandata esclusivamente ai parenti.*

Gli orari della camera mortuaria corrispondono a quelli di visita alla struttura.

Per precise disposizioni regionali, i familiari sono invitati a definire i rapporti economici con l'impresa al di fuori dei locali della RSA.

18. Certificati e fotocopia della cartella clinica

Il rilascio di dichiarazioni amministrative e di certificati medici deve essere richiesto al responsabile di struttura o al medico.

L'interessato o i suoi familiari possono inoltrare richiesta scritta di copia della cartella clinica alla Fondazione, che provvederà a rilasciarla entro 10 giorni.

19. La tutela della privacy

I dati personali forniti dagli ospiti, o dai loro familiari, qualora siano impossibilitati, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale della Fondazione, sono tutelati dalla legge sulla tutela



dei dati personali, meglio nota come legge sulla privacy (legge 31 dicembre 1996, n.675 con le integrazioni del D.lg. 11 maggio 1999 n.135).

Oltre ai dati anagrafici e sociali vengono raccolti altri dati cosiddetti sensibili (artt. 22 e 24 L. 675/96) relativi allo stato di salute della persona, alla valutazione dell'autonomia personale e ad altre informazioni di carattere assistenziale che sono custodite nella cartella clinica e nel piano di assistenza individualizzato.

Tutte le informazioni sensibili sono raccolte da personale qualificato e formato sugli aspetti di tutela dei dati personali (medici, personale sanitario, assistenziale e amministrativo) esclusivamente al fine di garantire gli interventi sanitari e assistenziali, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, secondo modalità che rendano minimo il disagio della persona proprio in relazione ai dati raccolti.

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma il mancato conferimento non consentirà l'adeguata cura della persona ricoverata.

I dati potranno essere comunicati, nel rispetto delle normative vigenti, a:

- soggetti pubblici quali A.S.L., Regione ecc. per adempiere a richieste previste dalle normative, limitatamente ai soli dati necessari per soddisfare le esigenze informative previste, e trasmessi secondo modalità che tutelino la sicurezza;

- altri soggetti che, in forza di disposizioni di legge, ne abbiano la facoltà;

- soggetti che li utilizzino per scopi esclusivi di ricerca scientifica e statistica in forma anonima, e nel rispetto del codice di deontologia e buona condotta approvato dal Garante per la tutela dei dati personali.

Il trattamento avviene nel rispetto delle misure di sicurezza previste nel DPR 28 luglio 1999 n.318 sia per gli archivi cartacei sia per gli archivi magnetici.

Il titolare del trattamento è il Presidente della Fondazione Brescia solidale ONLUS e responsabile del trattamento dei dati è il Direttore della Fondazione stessa (Via Mantova 99, 25123 Brescia, tel. 030/8847200, fax 030/2403160, e-mail segreteria@fondazionebssolidale.it).

E' inoltre possibile far valere i propri diritti così come previsti dall'articolo 13 della legge n. 675/96 scrivendo al Garante per la protezione dei dati personali, Via della Chiesa Nuova, 8 - 00186 Roma. Tel. 06/6818861.

La Direzione Sanitaria e quella Amministrativa della Fondazione sono comunque a disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti o quesiti in merito.



CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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 della 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 le 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 garantiscano 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'art. 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'art. 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni speciali 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 dei diritti e di doveri.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persone gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.