

---

# CARTA DEI SERVIZI

---

RSA VILLA ELISA

1 NOVEMBRE 2021

FONDAZIONE BRESCIA SOLIDALE ONLUS  
VIA LUCIO FIORENTINI 19/B – 25124 BRESCIA

Sito web: [www.fondazionebssolidale.it](http://www.fondazionebssolidale.it)  
e mail: [segreteria@fondazionebssolidale.it](mailto:segreteria@fondazionebssolidale.it)  
C.F. 98133500177 P. IVA 02912960982  
Tel. 030 8847200 fax 0302403160

## Sommario

<b>La Fondazione Brescia Solidale ONLUS</b> .....	2
<b>I servizi gestiti dalla Fondazione Brescia Solidale ONLUS</b> .....	2
<b>I principi di fondo dei servizi della Fondazione</b> .....	2
<b>Codice Etico della Fondazione</b> .....	3
<b>Residenze Sanitarie Assistenziali - finalità</b> .....	3
<b>La Residenza sanitario assistenziale Villa Elisa</b> .....	3
<i>Uffici amministrativi</i> .....	4
<b>L'organizzazione della RSA , modalità di funzionamento e figure di riferimento</b> .....	4
<b>L'ammissione in RSA e la lista d'attesa</b> .....	4
<b>Rette e certificazione spesa sanitaria</b> .....	5
<b>L'ingresso in RSA - Modalità di accoglienza e presa in carico</b> .....	5
<b>Gli orari della giornata</b> .....	6
<b>Le visite dei parenti – Modalità di accesso alla struttura</b> .....	6
<b>Come ottenere le informazioni</b> .....	6
<b>Sistema di valutazione della soddisfazione e lamentele</b> .....	6
<b>Le prestazioni offerte dalle RSA</b> .....	7
<i>L'assistenza tutelare</i> .....	7
<i>L'alimentazione</i> .....	7
<i>L'assistenza sanitaria</i> .....	7
<b>I presidi sanitari e gli ausili</b> .....	8
<b>Il mantenimento delle abilità funzionali</b> .....	8
<b>Gli interventi educativi</b> .....	8
<b>L'assistenza religiosa</b> .....	8
<b>I volontari</b> .....	8
<b>Alcuni aspetti particolari della vita in RSA</b> .....	8
<i>Il vestiario</i> .....	8
<i>Gli oggetti personali</i> .....	9
<i>Posta</i> .....	9
<i>Giornali</i> .....	9
<i>Telefono</i> .....	9
<i>Radio – TV</i> .....	9
<i>Le uscite dalla RSA</i> .....	9
<i>Fumo</i> .....	9
<b>La tutela della privacy</b> .....	9
<b>Le dimissioni</b> .....	10
<b>Decessi</b> .....	10
<b>Accesso agli atti, richiesta certificati e fotocopia della cartella clinica</b> .....	10
<b>Ufficio di Pubblica Tutela</b> .....	10
<b>Protezione Giuridica</b> .....	10
<b>Carta dei diritti della persona anziana</b> .....	10
<i>La persona anziana al centro dei diritti e di doveri.</i> .....	11
<b>Numeri telefonici utili</b> .....	12

## 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 Segna" a Brescia, in Via Fiorentini 19/b (tel. 030/8847200; fax 030 2403160; e-mail [segreteria@fondazionebssolidale.it](mailto:segreteria@fondazionebssolidale.it)).

## I servizi gestiti dalla Fondazione Brescia Solidale ONLUS

I servizi erogati Fondazione Brescia Solidale ONLUS sono:

- ✓ la **Residenza sanitario assistenziale Arici Segna** sita in Brescia - Via Fiorentini n. 19/b, dotata di 120 posti letto.
- ✓ la **Residenza sanitario assistenziale Villa Elisa** sita in Brescia – Via San Polo n. 2, dotata di 62 posti letto;
- ✓ il **CDI Primavera**, sito in Brescia, Via Lucio Fiorentini, 19/b, autorizzato per 30 utenti a frequenza giornaliera,
- ✓ il **CDI Achille Papa**, situato nell'omonimo complesso in Via del Santellone 2, autorizzato per 25 utenti a frequenza giornaliera;
- ✓ la **Comunità residenziale per anziani Arvedi**, situata a Brescia in Via Zappa n. 22, autorizzata per numero 24 utenti
- ✓ la **Comunità residenziale per anziani Villa De Asmundis**, situata a Rivoltella del Garda in Via Agello n. 33, in una incantevole posizione fronte lago, autorizzata per numero 19 utenti
- ✓ la Comunità assistenziale sociale per anziani **Casa Famiglia Achille Papa**, situata a Brescia in Via del Santellone n. 2, autorizzata per numero 12 utenti:
- ✓ un nucleo di alloggi sociali (4 alloggi) nel complesso Achille Papa a Brescia in Via del Santellone n. 2
- ✓ un nucleo di alloggi sociali (4 alloggi per 8 utenti) nel complesso Villa De Asmundis a Rivoltella del Garda in Via Agello n. 33
- ✓ un nucleo di 4 alloggi sociali a Brescia in Via Zappa n. 22 con capacità ricettiva di 8 persone
- ✓ un nucleo di 5 alloggi sociali a Brescia in Via Arici Segna n. 7
- ✓ un centro aperto per anziani situato a Brescia in Via Indipendenza 12

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.

Da ottobre 2019 la Fondazione gestisce per conto dell'Amministrazione comunale di Brescia e dell'Ufficio di Piano il "Registro delle assistenti familiari" ai sensi della L.R: 15/2015

Dal novembre 2017 la Fondazione è accreditata presso il Comune di Brescia per l'erogazione del **servizio di assistenza domiciliare**.

Dal 2015 la Fondazione eroga il **servizio domiciliare di RSA Aperta**, finanziato dal Servizio Sanitario Regionale e quindi gratuito per i cittadini che ne beneficiano.

I servizi della Fondazione sono strettamente collegati con le altre articolazioni della rete territoriale .

L'ammissione ai servizi è disposta dalla Fondazione, d'intesa con il Servizio Sociale del Comune di Brescia, secondo una graduatoria determinata da un protocollo che disciplina l'accesso alla lista d'attesa.

La valutazione multidimensionale e il colloquio con l'assistente sociale della Fondazione permettono di individuare all'interno della rete dei servizi quello che maggiormente risponde al bisogno evidenziato.

## 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 qualificazione 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.

### **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. Il Codice Etico può essere richiesto presso gli uffici amministrativi ed è disponibile sul sito istituzionale.

### **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.

### **La Residenza sanitario assistenziale Villa Elisa**

Villa Elisa, situata al nr. 2 di Via San Polo (accanto all'edificio della Questura) è una RSA di 62 posti letto accreditati e contrattualizzati con l'ATS di Brescia, aperta nel giugno 2000 ed ottenuta dalla ristrutturazione di un edificio originariamente destinato ad accogliere ragazze madri (trattasi di un lascito della signora Elisa Morandi)

Le camere, 30 singole e 16 doppie, di cui 38 dotate di un terrazzino, sono distribuite su tre piani.

Al piano rialzato si trova un piccolo nucleo di 12 posti letto dedicato a persone affette da demenza con disturbi comportamentali (Nucleo Alzheimer).

Il secondo ed il terzo piano accolgono ciascuno 25 persone.

Ogni nucleo è dotato di tutti i servizi collettivi previsti dalla normativa regionale: sala da pranzo, tisaneria, soggiorno, ambulatorio/infermeria, bagno assistito.

Villa Elisa mette a disposizione degli ospiti molteplici spazi comuni al piano rialzato, due terrazze ed un ampio giardino frequentabile, grazie ai percorsi pedonali, anche con carrozzina.

Al piano rialzato sono collocati anche alcuni uffici, l'ambulatorio medico, il locale del barbiere/parrucchiere, della callista e un bar aperto in orario spezzato dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00.

È disponibile anche un distributore di bevande calde/fredde e snack

Al piano rialzato è collocato l'ufficio dedicato al Servizio di Adattamento degli Ambienti di Vita (SaV) e lo Sportello dedicato alle assistenti famigliari.

Nel seminterrato oltre ad alcuni servizi tecnici (lavanderia, magazzino) si trovano la palestra di riabilitazione direttamente collegata con il giardino, la cappella e la camera mortuaria.

Il terzo piano della struttura infine accoglie un'ampia sala per incontri formativi e culturali.

L'immobile è dotato di impianto di condizionamento.

### **Uffici amministrativi**

La RSA Villa Elisa è gestita, sul piano amministrativo, dagli uffici della Fondazione Brescia Solidale Onlus collocati presso la RSA Arici Segà in Via Lucio Fiorentini 19/b (Brescia)

Per qualsiasi esigenza gli ospiti ed i famigliari possono comunque fare riferimento alla caposala ed al medico responsabili dell'organizzazione della RSA e delle attività assistenziali e sanitarie.

La Residenza Villa Elisa può essere contattata direttamente ai seguenti numeri:

Telefono: 030.8847500

Fax: 0302312681

### **L'organizzazione della RSA , modalità di funzionamento e figure di riferimento**

La responsabilità della Fondazione è affidata ad un Direttore generale.

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 generale, 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'ATS, 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.

L'organizzazione delle attività di degenza e la gestione del personale addetto all'assistenza è affidata all'Infermiere 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, dagli 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.

Presso il nucleo Alzheimer è presente l'educatore e un terapeuta occupazionale con l'obiettivo di mantenere nel tempo le abilità funzionali del residente e intervenire con specifiche attività per prevenire e/o controllare i disturbi comportamentali secondo protocolli di trattamento non farmacologico.

Gli ospiti delle RSA possono inoltre avvalersi delle prestazioni del barbiere/parrucchiere e di prestazioni di chiropodia.

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 (ristorazione, pulizie, lavanderia, guardaroba) sia con personale proprio sia mediante esternalizzazione di alcuni servizi.

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

### **L'ammissione in RSA e la lista d'attesa**

L'ammissione in RSA è possibile previa iscrizione nella lista d'attesa secondo una graduatoria determinata da specifico protocollo d'intesa sottoscritto da enti erogatori, Comune di Brescia e ATS di Brescia.

La lista d'attesa tiene conto della classificazione quali pazienti Alzheimer e/o dementi con disturbi comportamentali e determina una graduatoria specifica riferita ai posti letto in nucleo dedicato.

Il protocollo prevede l'assegnazione di tre punteggi (sanitario, sociale e di attesa in lista) la cui somma determina la posizione in graduatoria generale, su posti letto ordinari e su posti letto in nucleo Alzheimer.

La documentazione per la presentazione della domanda, nonché i criteri di definizione della lista d'attesa, è scaricabile dal sito della Fondazione ([www.fondazionebssolidale.it](http://www.fondazionebssolidale.it)) e può essere ritirata anche presso gli uffici della sede legale presso la RSA Arici Segà a Brescia in Via Lucio Fiorentini 19/b.

**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

E' possibile accedere a forme di integrazione economica presentando apposita richiesta, corredata di certificazione ISEE,

al servizio sociale territoriale di appartenenza.

### **Rette e certificazione spesa sanitaria**

Tutte le prestazioni offerte dalle RSA della Fondazione sono comprese nella tariffa deliberata annualmente dal Consiglio Direttivo che per l'esercizio 2021 è fissata in euro 61,00.- sia per i posti letto ordinari che per i posti letto Alzheimer.

La Fondazione rilascia ogni anno agli ospiti, come previsto dalla delibera della Giunta Regionale 1298 del 25/02/2019, una dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie deducibili/detraibili nella dichiarazione dei redditi.

E' richiesto il versamento di deposito cauzionale infruttifero pari ad una mensilità di giorni 31 che verrà reso al momento del rilascio della struttura.

### **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:

- 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
- eventuali determinazioni relative all'integrazione della retta da parte dell'amministrazione comunale

E' importante inoltre fornire 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'ATS, 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 educatore).

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.

La RSA effettua 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 "solievo" 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 generale 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.

Dal momento dell'ingresso definitivo presso le RSA, le persone accolte, che occupano un posto letto a contratto con il servizio sanitario regionale, vengono cancellate dagli elenchi degli assistiti dal medico di medicina generale e in caso di dimissione sarà cura dei famigliari provvedere al reintegro presso gli uffici della ATS di Brescia in Via Duca degli Abruzzi nr. 13.

Rimangono in carico al medico di medicina generale i pazienti che occupano un posto letto solvente non a contratto con il servizio sanitario regionale.

## **Gli orari della giornata**

La sveglia avviene tra le 6.00 e le 7.30 a seconda delle esigenze degli ospiti e in base alle indicazioni dell'infermiere. 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 educativo/occupazionali 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 educativo/occupazionali 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.

Nel nucleo Alzheimer la scansione della giornata, così come sopra descritta, tiene conto delle esigenze individuali giornaliere, applicando criteri di flessibilità secondo il Modello Gentle Care.

## **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.

In fase di emergenza Covid 19 le visite dei parenti sono disciplinate dalla normativa nel tempo vigente.

## **Come ottenere le informazioni**

Per avere informazioni o segnalare problemi, i familiari possono rivolgersi a:

- 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) presente dalle ore 8 alle ore 15,30 dal lunedì al venerdì;
- all'infermiere di turno (negli orari in cui non sono presenti il Medico e la Caposala);
- all'ufficio ospiti, con sede presso la RSA Arici Sega a Brescia in Via Lucio Fiorentini 19/b, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 (in altri orari è necessario un preventivo accordo telefonico).

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

## **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 che viene proposto con periodicità annuale. Un analogo questionario viene proposto anche agli operatori delle RSA. I risultati sono affissi all'Albo e divulgati sul sito web della Fondazione .

**Eventuali osservazioni o lamentele** possono comunque essere presentate, in ogni momento, utilizzando l'apposito modulo, 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.*

## **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 (lavarsi, 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 che 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 4 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.

Il menù prevede diverse possibilità di scelta, e tiene conto in particolare dei problemi di masticazione, di deglutizione 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 tenerne 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", diversi dai famigliari, 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.

Gli ospiti solventi mantengono il proprio medico di medicina generale con il quale i medici della struttura concordano gli interventi terapeutici.

**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' richiesta la presenza di un familiare in qualità di accompagnatore



## **I presidi sanitari e gli ausili**

La RSA provvede, direttamente o tramite l'ATS/Asst, 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'ATS. La Fondazione non risponde di eventuali smarrimenti o danni alle protesi di cui sopra di cui non sia direttamente responsabile.

## **Il mantenimento delle abilità funzionali**

La RSA si configura come residenza sanitaria e pertanto l'intervento del fisioterapista è finalizzato al mantenimento delle autonomie residue e al loro potenziamento laddove le condizioni cliniche lo permettono.

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.

## **Gli interventi educativi**

L'educatore 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 celebrazione di rito cattolico 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.

## **Alcuni aspetti particolari della vita in RSA**

### **Il vestiario**

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

È a carico degli ospiti e dei relativi familiari la fornitura di 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 alla lavanderia esterna di tipo semi-industriale. Tutti gli indumenti vengono contrassegnati ad opera della struttura con un numero personale per evitare smarrimenti.

Il servizio di lavanderia è compreso nella retta giornaliera.

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.

Tale scelta non comporta alcuna riduzione della tariffa giornaliera.

### ***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.

La custodia di beni particolari e non di uso quotidiano deve essere concordata con la Direzione Generale.

Ai sensi degli artt 1783-1786 c.c. l'ente risponde:

a) quando le cose dell'ospite gli sono consegnate in custodia

b) quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva, ai sensi degli artt 1783-1786 l'obbligo di accettare.

È fatto divieto di introdurre apparecchiature o dispositivi elettrici se non prima concordato con il coordinatore (caposala) e se sprovvisti di marcatura CE, certificato di garanzia e libretto di istruzioni.

### ***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.

### ***La tutela della privacy***

Tutti gli operatori della Fondazione sono tenuti alla massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni degli ospiti, che possono essere fornite solo all'interessato ed ai familiari da esso segnalati. Al momento dell'ingresso in RSA viene richiesto all'interessato o a chi ne fa le veci, il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili per le esigenze di funzionamento della Fondazione secondo quanto previsto dal D. Lgs 196/2003 e dal Regolamento UE 2016/679.

Titolare del trattamento dei dati è il Presidente della Fondazione e Responsabile della protezione dei dati è Ivan Pasotti cui è possibile rivolgersi scrivendo a [dpo@ivanpasotti.it](mailto:dpo@ivanpasotti.it)

È possibile far valere inoltre i propri diritti in tema di trattamento dei dati scrivendo al Garante per la protezione dei dati

personali, Via della Chiesa Nuova, 8 – 00186 – Roma

### **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.

Se la persona è in trasferimento presso altra unità d'offerta è consuetudine scambiare informazioni telefoniche al fine di garantire la migliore continuità assistenziale.

### **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.*

### **Accesso agli atti, richiesta certificati e fotocopia della cartella clinica**

L'accesso agli atti è normato da un apposito regolamento che può essere richiesto presso l'ufficio amministrativo. Il rilascio di dichiarazioni amministrative può essere richiesto presso gli uffici mentre i certificati medici possono essere richiesti direttamente ai medici della struttura. L'interessato o i suoi familiari possono inoltrare - presso l'ufficio amministrativo - richiesta scritta di copia del fascicolo socio sanitario che il Responsabile sanitario provvederà a rilasciare entro dieci giorni. Per ottenere copia della documentazione sanitaria è richiesto il rimborso dei costi di riproduzione secondo le modalità che saranno periodicamente determinate dal Consiglio Direttivo della Fondazione

### **Ufficio di Pubblica Tutela**

Trattasi di un ufficio autonomo ed indipendente istituito all'interno della ATS di Brescia ai fini della tutela dei diritti dei cittadini rispetto ad azioni o omissioni nell'esercizio delle attività di competenza dei servizi sanitari e/o sociosanitari presenti sul territorio. L'ufficio assolve in particolare ai compiti di consulenza sui diritti dei cittadini, ascolto e accoglienza dei reclami per segnalazioni di disservizi e di insoddisfazioni, verifica che le prestazioni rese dalle Unità d'offerta avvengano nel rispetto dei diritti degli utenti e alle condizioni previste dalla Carta dei servizi. La sede dell'ufficio è situata presso l'ATS di Brescia in via Duca degli Abruzzi, 15.

indirizzo mail: [ufficiopubblicatutela@ats-brescia.it](mailto:ufficiopubblicatutela@ats-brescia.it)

### **Protezione Giuridica**

La Fondazione offre la possibilità, grazie ad una convenzione in essere da parte dell'Associazione di categoria cui aderisce, di usufruire a prezzi calmierati dell'assistenza di un legale per la procedura di nomina dell'Amministratore di sostegno che provvede al disbrigo della pratica e all'assistenza presso il Tribunale di Brescia. Ulteriori informazioni in merito alla protezione giuridica possono essere reperite presso l'ufficio di protezione giuridica dell'ATS di Brescia che ha sede in Via Duca degli Abruzzi, 15.

L'ufficio offre ai cittadini ed alle famiglie informazioni e consulenza in ordine alla tutela della persona fragile che si trova nell'impossibilità anche parziale o temporanea di provvedere ai propri interessi e necessita della nomina di un amministratore di sostegno.

Indirizzo mail: [StrutturaTutela@ats-brescia.it](mailto:StrutturaTutela@ats-brescia.it)

### **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 circoscrittibile 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 persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per 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.

La persona ha il diritto:

- Di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.
- Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni, sentimenti.
- 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 nell'ambiente di appartenenza. - Di conservare la libertà di scegliere dove vivere
- Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa. - Di vivere con chi desidera.
- Di avere una vita di relazione

La società e le istituzioni hanno il dovere

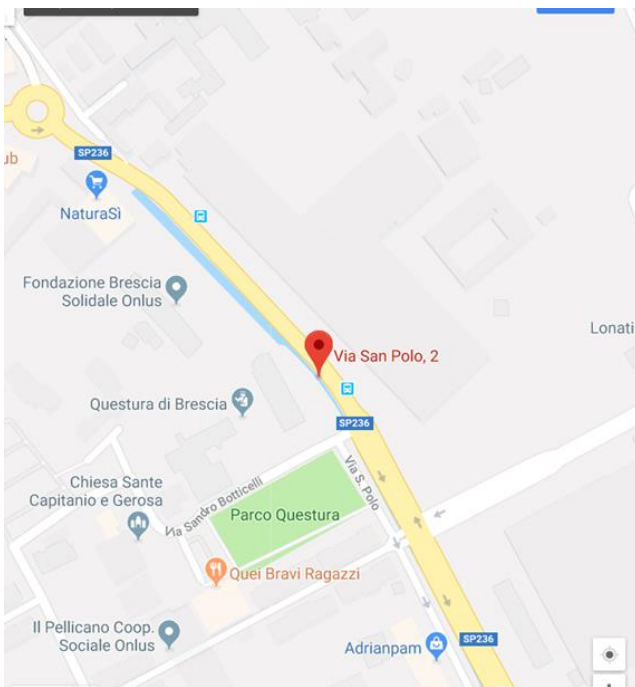
- Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
- Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle 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 rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale,

evitando di "correggerle" o di "deriderle", 26 senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

- 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 permettono di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
- Di accudire e curare l'anziano 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 tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
- Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce d'età presenti nella popolazione

### Come raggiungere la RSA

La RSA Villa Elisa è facilmente raggiungibile in auto tramite la Tangenziale Ovest; è raggiungibile dal centro città tramite il cavalcavia Padre Massimiliano Kolbe; è possibile utilizzare gli autobus delle linee 9 e 16.



### Numeri telefonici utili

#### Fondazione Brescia Solidale Onlus

RSA Villa Elisa 0308847500

Segreteria, Ufficio Ospiti 0308847200

Assistente Sociale 030 8847224

Direttore generale 0308847236

Direttore sanitario 0308847240

#### ATS di Brescia

Ufficio Pubblica Tutela 0303838255

Ufficio Protezione giuridica 0303838075

Centralino 03038381

#### Comune di Brescia

Servizi Sociali 0302977608

Centralino 03029771