

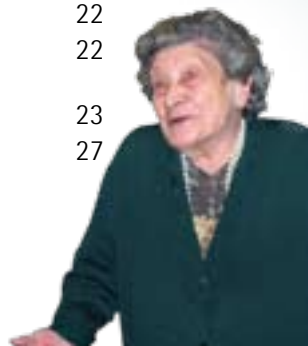
# INDICE

1	La Fondazione Brescia Solidale	Pag. 2
2	I servizi gestiti dalla Fondazione Brescia Solidale	2
3	Le Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA)	3
4	L'ammissione alle RSA della Fondazione Brescia Solidale	4
5	L'organizzazione delle RSA e le figure di riferimento	6
6	L'ingresso in RSA	7
7	Gli orari della giornata	9
8	Le visite dei parenti	10
9	Come ottenere le informazioni	11
10	Le prestazioni offerte dalle RSA della Fondazione	12
10.1	<i>Principi di fondo dell'assistenza</i>	12
10.2	<i>Assistenza tutelare</i>	13
10.3	<i>Alimentazione</i>	14
10.4	<i>Assistenza sanitaria</i>	14
10.5	<i>Presidi sanitari e ausili</i>	15
10.6	<i>Riabilitazione</i>	16
10.7	<i>Attività di animazione</i>	16
10.8	<i>Assistenza religiosa</i>	16
10.9	<i>Volontari</i>	17
11	Alcuni aspetti particolari della vita in Istituto	17
11.1	<i>Vestiaro</i>	17
11.2	<i>Oggetti personali</i>	18
11.3	<i>Posta</i>	18
11.4	<i>Giornali</i>	19
11.5	<i>Telefono</i>	19
11.6	<i>Radio - TV</i>	19
11.7	<i>Uscite dall'Istituto</i>	19
11.8	<i>Tutela della privacy</i>	20
11.9	<i>Dimissioni</i>	21
11.10	<i>Decessi</i>	22
11.11	<i>Certificati e fotocopia della cartella clinica</i>	22
11.12	<i>Fumo</i>	22
	<i>Questionario di valutazione della qualità del servizio</i>	23
	<i>Carta dei diritti della persona anziana</i>	27

## Allegati

*Menù tipo*

*Scheda struttura*



## ▶ 1. LA FONDAZIONE BRESCIA SOLIDALE

La Fondazione Brescia Solidale 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 ed altri servizi per gli anziani del Comune di Brescia. Grazie alla maggiore flessibilità ed all'autonomia gestionale di cui è dotata, la Fondazione ha l'obiettivo di garantire la qualità dei servizi con una maggiore attenzione alle compatibilità economiche, mantenendo uno stretto raccordo operativo con il Comune, che resta titolare dei servizi territoriali e domiciliari, e con gli altri soggetti che partecipano alla costruzione della rete cittadina dei servizi per la popolazione anziana.

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

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

## ▶ 2. I SERVIZI GESTITI DALLA FONDAZIONE BRESCIA SOLIDALE

I servizi affidati dal Comune di Brescia alla Fondazione Brescia Solidale sono:

- ❑ quattro *Residenze Sanitarie Assistenziali* (RSA): l'Istituto Leonardo Arvedi, l'Istituto Arici Sega e Villa Elisa a Brescia e Villa De Asmundis a Rivoltella del Garda;
- ❑ due *Centri Diurni Integrati* (CDI): il CDI "Primavere", collocato presso l'Arvedi, ed il CDI "Achille Papa", situato nell'omonimo complesso in Via del Santellone 2;
- ❑ la *Comunità di Villa Palazzoli*, in Via Valsorda 5, una casa albergo per persone con discreta autonomia personale;
- ❑ la *Casa Famiglia* situata nel complesso Achille Papa, comunità alloggio che accoglie 10 persone anziane;
- ❑ due *Nuclei di alloggi protetti*, collocati rispettivamente in prossimità di Villa Palazzoli (10 alloggi) e nello stabile dell'Achille Papa (6 alloggi), che ospitano persone anziane discretamente autonome cui le vicine comu-



nità 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. LE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI (RSA)

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, per ricoveri temporanei o a tempo indeterminato:

- 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.

Come si è già accennato, la Fondazione Brescia Solidale gestisce attualmente 4 RSA:

- ❑ la RSA Leonardo Arvedi, in Via Mantova 99, dotata di 47 posti letto;
- ❑ la RSA Arici Segà, dotata di 48 posti letto, sita in Via Mantova in un edificio di più recente costruzione collegato all'Arvedi che ospita anche il Centro Diurno Integrato "Primavere" e la sede amministrativa della Fondazione;
- ❑ la RSA Villa Elisa, situata al n. 2 di Via San Polo (accanto alla Questura), dotata di 62 posti;
- ❑ Villa De Asmundis, una piccola struttura (21 posti letto) situata a Rivoltella del Garda, in un ampio parco in riva al lago nel quale un altro stabile può accogliere, in 4 mini-alloggi, fino ad 8 persone anziane (singoli o coppie) in discrete condizioni di autonomia personale.

Verso la fine del 2010 sarà disponibile la nuova RSA Arici Segà, struttura di 120 posti letto in fase di realizzazione nel nuovo quartiere di Sanpolino.

#### ▶ 4. L'AMMISSIONE ALLE RSA DELLA FONDAZIONE BRESCIA SOLIDALE

Per uno specifico accordo intercorso tra la Fondazione ed il Comune di Brescia, la domanda di ricovero in una RSA della Fondazione viene normalmente presentata all'assistente sociale della zona in cui vive l'interessato (vedi tabella).

La decisione in ordine al ricovero è assunta dall'Unità di Continuità Assistenziale Multidimensionale (UCAM) del Distretto, i cui membri - l'infermie-



re professionale, l'assistente sociale ed il medico geriatra - 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.

L'entità della partecipazione al costo del servizio da parte dell'interessato o dei familiari "tenuti agli alimenti" (a norma del codice civile, il coniuge, i figli, ecc.) viene definita dai funzionari dell'Ufficio Ammissione Istituti dell'Assessorato ai Servizi Sociali (P.le Repubblica 1, tel. 030/2977604, 2977698) in applicazione di una normativa approvata annualmente dal Consiglio Comunale. L'inserimento della persona nella lista d'attesa delle RSA è pertanto condizionata alla definizione - da parte dei familiari - delle relative procedure amministrative.

Prima dell'ammissione l'interessato ed i suoi familiari possono visitare la RSA prendendo direttamente accordi con la persona incaricata in ogni struttura delle Relazioni con il Pubblico che provvederà ad organizzare la visita.

*Elenco dei Centri Sociali, sedi operative dei Servizi Sociali territoriali (in ogni Centro Sociale l'orario di ricevimento è il martedì e il venerdì dalle 8.30 alle 10.30).*

Quartieri	Indirizzo	N° telefono
Casazza San Bartolomeo Borgo Trento Sant'Eustacchio	Via Riccardi 14	030 2009432 030 2099035
Prealpino Mompiano San Rocchino Costalunga Crocefissa di Rosa	Via della Congrega 5	030 2009424
Badia Violino Chiusure Urago Mella	Via Paganini 1	030 3732230 030 3738035
Porta Milano Fiumicello Primo Maggio	Vai Martino Franchi 8/b	030 3778035 030 3775002



Quartieri	Indirizzo	N° telefono
Chiesanuova Villaggio Sereno Fornaci	Via Livorno 7	030 349319
Don Bosco Lamarmora Folzano	Via Lamarmora 84	030 3533313 030 3538007
Porta Cremona San Polo Bettole Buffalora	Vill. Ferrari 8	030 2427180 030 2449112
Porta Venezia Sant'Eufemia Caionvico	Via Indipendenza, 27/A	030 3365606 030 3369084
Brescia Antica Centro Storico Nord Centro Storico Sud	Vicolo Borgondio, 29	030 45413 030 45110

## 5. L'ORGANIZZAZIONE DELLE RSA E LE 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.



In ognuna delle RSA l'organizzazione delle attività di degenza e la gestione del personale addetto all'assistenza è affidata alla 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 e socio-sanitari, 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 mette inoltre a disposizione i servizi manutenzione e trasporti, guardaroba e cucina.

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

**Tutte le prestazioni offerte dalle RSA della Fondazione sono comprese nella retta di degenza**, che viene determinata annualmente dalla Giunta Comunale.

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.



## ▶ 6. L'INGRESSO IN RSA

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

In quella fascia oraria infatti il personale del reparto 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 alla capo sala 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.

È importante inoltre far avere al medico ed al personale del reparto:

- 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 alla Capo sala 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 gradienti alimentari, i suoi interessi, ecc.).

La disponibilità di tutte queste informazioni, e la collaborazione dei familiari, risulta fondamentale per favorire la personalizzazione dell'assistenza.

Nelle RSA della Fondazione 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, fisioterapisti ed animatori). La responsabilità del piano è affidata ad un operatore socio-assistenziale (o.s.a. "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 conside-





razione tanto le preferenze della persona quanto le sue necessità di ordine assistenziale e sanitario.

Le RSA della Fondazione 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 "sollevio" è subordinata, evidentemente, 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 l'Istituto**, 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 ripristinarne la registrazione presso gli uffici dell'ASL in via Biseo 17 e via Duca degli Abruzzi 13.

## ▶ 7. GLI ORARI DELLA GIORNATA

La sveglia avviene tra le 7 e le 9 secondo le esigenze degli ospiti e in base alle indicazioni degli infermieri professionali. Mentre gli operatori effettuano l'igiene personale e vestono gli ospiti, gli infermieri provvedono ad effettuare eventuali prelievi ematici ed a distribuire la terapia. Gli ospiti vengono poi trasferiti nelle sale da pranzo dove, tra le 8,30 e le 9,30 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 12,15 e consiste in un primo a scelta tra pasta asciutta



o in brodo, due portate di carne o di pesce ed almeno tre contorni di verdure cotte e crude. Ci sono sempre delle alternative previste dalle diete speciali (fidellini al pomodoro, riso in bianco, bollito di pollo, ecc...) oppure, per chi ha problemi di masticazione/deglutizione è previsto un piatto unico frullato.

A fine pasto è sempre prevista la frutta fresca o frullata.

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 o in giardino. 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 18,15 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 di nucleo/reparto ed alle esigenze individuali degli ospiti.

## ▶ 8. LE VISITE DEI PARENTI

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

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.



## ▶ 9. COME OTTENERE LE INFORMAZIONI

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

- alla Capo Sala ed al Medico, dal Lunedì al Venerdì (il Sabato e la Domenica è in servizio il medico di guardia, che può non essere quello di reparto);
- all'incaricato delle relazioni col pubblico della RSA, dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9 alle ore 12 (in altri orari è necessario un preventivo accordo telefonico).



Il Direttore Sanitario ed il Responsabile Amministrativo sono comunque a disposizione, nella sede della Fondazione in Via Mantova, su appuntamento da concordare telefonicamente o tramite gli uffici.

Per rilevare il parere dei familiari e degli ospiti è stato predisposto un *questionario di valutazione della soddisfazione degli utenti* (vedi allegato 1) che viene proposto con periodicità almeno annuale. Un analogo questionario viene proposto anche agli operatori dell'Istituto. I risultati sono 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 disponibile presso gli uffici amministrativi che può anche essere depositata nella cassetta collocata all'esterno degli uffici stessi. I responsabili della RSA si 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 le nostre RSA intendono favorire la loro presenza e la loro partecipazione alla vita dell'Istituto, coinvolgendoli nella definizione del piano assistenziale relativo al loro congiunto e promuovendo incontri periodici con tutti i familiari.*



## ▶ 10. LE PRESTAZIONI OFFERTE DALLE RSA DELLA FONDAZIONE

### 10.1. PRINCIPI DI FONDO DELL'ASSISTENZA

L'organizzazione dei servizi della Fondazione Brescia Solidale si ispira alla *Carta dei diritti della persona anziana* (vedi allegato 2), elaborata dalla Regione Lombardia in occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana (1999).

In particolare le RSA della Fondazione sono impegnate in un processo di miglioramento continuo della qualità del proprio intervento, 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.

## 10.2. ASSISTENZA TUTELARE

Gli operatori delle 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 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 alle due settimane (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.

### 10.3. ALIMENTAZIONE

La gestione del servizio ristorazione è attualmente affidata ad una ditta esterna.

La dietista degli Istituti predispose con tale ditta il menù quindicinale, che è esposto in reparto (una copia è riportata in allegato).

Il menù prevede diverse possibilità di scelta, e tiene conto in particolare dei problemi di masticazione e di digestione frequenti tra gli ospiti degli Istituti. 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 pregati di segnalare eventuali ulteriori necessità o gradimenti.

È 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 dell'Istituto. Se qualche familiare desidera collaborare all'assistenza durante il pasto, è opportuno che privilegi il momento della cena, quando la presenza del personale è ridotta.

La presenza di assistenti "ad personam" va preventivamente concordata con la capo sala.

### 10.4. ASSISTENZA SANITARIA

Le RSA della Fondazione possono contare su un gruppo di medici geriatri che assicurano normalmente la loro presenza nella fascia oraria compresa tra le 8.30 e le 17 dal lunedì al venerdì e nella mattinata del sabato e dei giorni festivi, garantendo nelle ore in cui non sono presenti la pronta reperibilità.



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 i medici degli Istituti si avvalgono:

- di un laboratorio di analisi e di un servizio di radiologia esterni all'Istituto;
- 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). Ai familiari potrà essere richiesta la disponibilità all'accompagnamento.

### 10.5. PRESIDI SANITARI E AUSILI

L'Istituto 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.

### **10.6. RIABILITAZIONE**

Il servizio di riabilitazione, su indicazione del medico di reparto, 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.

I fisioterapisti partecipano con gli altri operatori del reparto alla definizione ed alla verifica periodica dei piani assistenziali individuali e in particolare collaborano con loro per uniformare le modalità di mobilizzazione e di postura al letto degli ospiti.

Le prestazioni riabilitative possono essere fruite anche da utenti esterni.

### **10.7. ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE**

Il servizio animazione 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 dell'Istituto ad individuare le attitudini e gli interessi del loro caro, sia nel partecipare ad alcune delle attività proposte (la festa del compleanno, ad esempio).

### **10.8. ASSISTENZA RELIGIOSA**

La Fondazione è convenzionata con la Diocesi di Brescia che garantisce, agli ospiti che lo desiderano, la celebrazione in istituto della messa e l'assistenza religiosa individuale.

Su richiesta degli interessati, la Fondazione è disponibile a garantire un'analoga assistenza religiosa anche ad ospiti di altra fede.





## 10.9. VOLONTARI

Le RSA della Fondazione vedono con favore la presenza di volontari che possono rappresentare una risorsa preziosa per un'assistenza sempre più personalizzata. Alcuni gruppi di volontari sono presenti ormai da alcuni anni; nei nostri istituti vengono accolte volentieri altre persone che, a titolo individuale, mettono spontaneamente parte del loro tempo libero a disposizione dei ricoverati. 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.

Ai responsabili dei reparti ed agli animatori 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.

## ▶ 11. ALCUNI ASPETTI PARTICOLARI DALLA VITA IN ISTITUTO

### 11.1. 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 la Caposala e la guardarobiera sulla base delle effettive esigenze della persona.

Dal momento che il lavaggio e la stiratura di tutta la biancheria sono affidati a lavanderie esterne di tipo industriale, tutti gli indumenti vengono contrassegnati ad opera dell'Istituto con inchiostro indelebile per evitare smarrimenti.

Si chiede di non utilizzare capi particolarmente delicati o costosi (pura lana, seta, colori non resistenti) che, dato il tipo di lavaggio cui vengono sot-



toposti, 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 la Caposala.

### **11.2. 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 nei reparti una sorveglianza sufficiente ad evitare i furti.

Presso ogni RSA è comunque disponibile una cassaforte in cui la persona può depositare denaro da prelevare periodicamente.

È anche possibile, ai familiari di persone non in grado di gestirsi autonomamente, lasciare ai responsabili di reparto piccole somme di denaro per soddisfare i bisogni quotidiani (caffè, bibite, ecc.) dei loro congiunti.

### **11.3. POSTA**

La posta degli ospiti viene consegnata quotidianamente dal personale della RSA, o trattenuta in Direzione su richiesta dei familiari. L'amministrazione della Fondazione garantisce il trattamento di tali documenti nel rispetto della normativa sulla privacy. Per la spedizione della posta personale degli ospiti è possibile avvalersi del personale della struttura.



#### 11.4. GIORNALI

All'interno dell'istituto sono a disposizione degli ospiti alcuni periodici. Ogni giorno nelle attività di animazione è prevista anche la lettura di un quotidiano locale.

È possibile chiedere l'aiuto per l'acquisto di giornali e riviste all'animaatore.

#### 10.5. TELEFONO

All'interno della struttura è ammesso l'utilizzo di telefoni cellulari. È possibile ricevere direttamente telefonate da parenti o conoscenti utilizzando i telefoni fissi di reparto.

#### 11.6. RADIO – TV

Nel soggiorno di ogni reparto 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.

#### 11.7. USCITE DALL'ISTITUTO

Gli ospiti degli Istituti 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.).

È importante comunque concordare tutte le uscite con i responsabili di reparto 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.

In caso di necessità di controlli specialistici da effettuare al di fuori della RSA, o di ricovero ospedaliero, gli Istituti provvedono direttamente al trasporto dell'ospite. Il responsabile del reparto si premurerà comunque di av-



visare i familiari, chiedendo loro la disponibilità all'accompagnamento, ove possibile.

### 11.8. 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 R.S.A., 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 ed 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 e responsabile del trattamento dei dati è il Direttore della Fondazione stessa (Via Mantova 99, 25123 Brescia, tel. 030/2942111, fax 030/2403160, e-mail [segreteria@fondazionebssolidale.it](mailto:segreteria@fondazionebssolidale.it))

È inoltre possibile rivolgersi al titolare del trattamento per 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 sono comunque a disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti o quesiti in merito.

### **11.9. DIMISSIONI**

Al momento della dimissione – concordata con i familiari e segnalata, se necessario, ai servizi territoriali – il medico di reparto 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.



### 11.10. DECESSI

In caso di decesso il medico di struttura e il personale dell'ufficio amministrativo provvedono ad adempiere a tutte le formalità burocratiche previste dalla normativa vigente. Il personale dell'istituto, in presenza dei familiari, 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.

### 11.11. CERTIFICATI E FOTOCOPIA DELLA CARTELLA CLINICA

Il rilascio di dichiarazioni amministrative e di certificati medici può essere richiesto alla direzione amministrativa o, per la certificazione sanitaria, direttamente ai medici di reparto.

L'interessato o i suoi familiari possono inoltrare – presso la direzione amministrativa – richiesta scritta di copia della cartella clinica al Direttore Sanitario, che provvederà a rilasciarla entro 5 giorni.

### 11.12. FUMO

Per il necessario rispetto della normativa, per la tutela della salute di tutti e per ragioni di sicurezza all'interno dell'Istituto è vietato fumare sia nei reparti di degenza che negli spazi aperti al pubblico (bar, corridoi, ascensori, ecc.).

In alcune aree dell'Istituto è consentito fumare ai soli degenti.











PARTE SECONDA

QUALITÀ ATTESA

Metta in ordine crescente di importanza le diverse componenti del servizio, attribuendo a ciascuna un valore compreso tra 1 e 4 (1 = meno importante, 4 = più importante).

Annerisca il pallino vuoto (○) se non intende indicare alcun valore.

	- importanza				+ non so
Q.01 Accoglienza e relazioni	(1)	(2)	(3)	(4)	(○)
Q.02 Cura e assistenza all'ospite	(1)	(2)	(3)	(4)	(○)
Q.03 Struttura dell'istituto	(1)	(2)	(3)	(4)	(○)
Q.04 Servizio di ristorazione	(1)	(2)	(3)	(4)	(○)

Spazio per eventuali commenti:

APPENDICE

DATI RIFERITI ALL'OSPITE

In quale istituto è ospitato?

In quale piano è ospitato?

<input type="radio"/> Arvedi 1	<input type="radio"/> piano terra
<input type="radio"/> Arici Sega - sede provvisoria presso Arvedi 2	<input type="radio"/> piano rialzato
<input type="radio"/> Villa Elisa	<input type="radio"/> 1° piano
	<input type="radio"/> 2° piano

DATI RIFERITI ALLA PERSONA CHE HA COMPILATO IL QUESTIONARIO

Il questionario è stato compilato da:

<input type="radio"/> un ospite (da solo)
<input type="radio"/> un ospite, con l'aiuto del volontario in servizio civile/stagista
<input type="radio"/> un ospite, con l'aiuto di un parente/amico
<input type="radio"/> coniuge/parente di un ospite
<input type="radio"/> amico/a di un ospite
<input type="radio"/> volontario/a
<input type="radio"/> altro: specificare.....

Se il questionario è stato compilato da una persona DIVERSA dall'ospite, si prega di indicare:

Età: ____ anni	Sesso: <input type="radio"/> maschio <input type="radio"/> femmina
----------------	--

Con quale frequenza fa visita all'ospite?

In quali orari fa abitualmente visita?

<input type="radio"/> quotidianamente	<input type="radio"/> mattina
<input type="radio"/> 2 - 3 volte la settimana	<input type="radio"/> pomeriggio
<input type="radio"/> 1 volta la settimana	<input type="radio"/> sera
<input type="radio"/> 1 volta al mese	
<input type="radio"/> raramente	

## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

### 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 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 op-

pure 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 ri-



conoscere 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	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	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 conservare e veder rispettate, 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 della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della 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 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 vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di avere 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 in 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 casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed 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.



