Fondazione Bianchi ETS
25088 -Toscolano Maderno (Bs) - Via Cavour n.32/34
protocollo@fondazionebianchi.org
Tel.0365/641036

CARTA DEI SERVIZI

(Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n°81/2008 del 22/05/2008)
Aggiornamento: 15/09/2026

"CIÒ CHE CONTA NON È FARE MOLTO,

MA METTERE MOLTO AMORE IN CIÒ CHE SI FA."

(Madre Teresa di Calcutta)

LA CARTA DEI SERVIZI

- cenni storici
- i diritti della persona anziana
- la RSA come servizio socio-sanitario integrato
- la residenza sanitaria assistenziale (R.S.A.) nella rete dei servizi
- gli strumenti
- la carta dei diritti e i principi fondamentali
- la tutela
- la sicurezza
- la formazione

LA GUIDA AI SERVIZI

-come accedere e come è strutturata la nostra RSA
- l'ammissione in RSA
- l'organizzazione della RSA e le Figure di riferimento
- l'accoglienza in RSA
- Informativa Tutela Giuridica
- come ottenere informazioni
- I servizi sanitari sociali – assistenziali in R.S.A.
- gli altri servizi

ALLEGATI

-Allegato 1 Le rette
- Allegato 2 Orario ricevimento Medici
- Allegato 3 Gli orari della giornata
- Allegato 4 Questionario di gradimento (Ospiti/Familiari)
- Allegato 5 Modulo per reclami
- Allegato 6 Modulo di richiesta ritiro cartella clinica o documentazione socio-sanitaria
- Allegato 7 Modulo per l'esercizio di accesso agli atti
- Allegato 8 Menù

CENNI STORICI

Nel 1914 il Cavalier G. Battista Bianchi, che in quel tempo rivestiva la carica di Sindaco di Maderno, decise di donare lo stabile sito in via Cavour e relativo brolo. Da tempo la locale Congregazione di Carità sentiva la mancanza di un idoneo istituto per l'assistenza agli anziani e questa fu un'occasione per rilanciare il progetto di istituire una Casa di Riposo. Fu subito eletto un Comitato provvisorio, che si riunì per la prima volta il 21 giugno 1914.
In quell'occasione fu deciso d' inviare ai cittadini una circolare intesa ad esortare la popolazione a donare un piccolo contributo.
Il 23 marzo 1916 nasce ufficialmente la Casa di Riposo. Nel maggio 1921 con venti posti letto, il ricovero iniziò la sua attività ospitando inizialmente 11 persone. Gli assistiti furono affidati alla cura di tre Suore appartenenti all'Istituto Sorelle della Misericordia di Verona arrivate dopo la richiesta del Presidente onorario Cav. G.B. Bianchi, sottolineando che la loro partecipazione presupponeva "intendimenti cristiani e umanitari".
Finalmente la "Casa di Riposo G.B. Bianchi" fu costituita come Ente Morale il 29 settembre 1921, da questa data ha avuto inizio, ufficialmente e giuridicamente la vita di questa struttura.
Nel 2004 l'Ente Morale diviene Fondazione Bianchi ETS, amministrata da 5 consiglieri di cui 4 nominati dal Sindaco pro-tempore del comune di Toscolano-Maderno e 1 di diritto ricoperto dal Parroco della Parrocchia di Sant'Andrea di Maderno.
Il 07/07/2025 con atto dirigenziale n.2327/2025 della Provincia di Brescia La Fondazione GB Bianchi ONLUS è stata trasformata in Fondazione Bianchi ETS

I DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Un posto particolare va riconosciuto agli anziani.
La condizione di soggetto debole (disabile), riduce di fatto l'esigibilità dei suoi diritti di persona sia in famiglia che nella comunità e, in particolare, se anziano, in ospedale, nella R.S.A.
I diritti dell'eguaglianza, della libertà e della solidarietà sono valori di riferimento ed anche diritti esigibili quando i servizi di sostegno e di aiuto sono attuati con la personalizzazione del progetto come metodo di lavoro.
Interventi e prestazioni uguali per tutti possono creare forti disuguaglianze tra gli Ospiti, appiattendo anche le individualità degli operatori.
Il diritto all'eguaglianza é tale quando il servizio, assicurati i bisogni primari a tutti, é organizzato basandosi sull'idea che l'eguaglianza stessa sia perseguibile partendo dall'unicità originaria e dalle differenze di ogni singola persona e, coerentemente, si orienta a fornire prestazioni diseguali per ogni Ospite.
Stimolare vuol dire anche rispettare l'ospite, i propri ritmi e le proprie esigenze; se uno dei nostri anziani non desidera alzarsi, non vuole fare attività, è nostro compito, anche per la riuscita del progetto, rispettare la sua richiesta. Con questo metodo socio-ricreativo, si riscontra fra gli ospiti un maggior senso di appartenenza al gruppo, una costante attenzione al dialogo, diminuzione dei momenti di aggressività e degli stati di agitazione. Questo è importante anche per una effettiva diminuzione di farmaci e di conseguenza una migliore qualità di vita dell'ospite.
Mentre in alcune culture la persona più avanzata in età rimane inserita nella famiglia con un ruolo attivo importante, in altre culture invece chi è vecchio è sentito come un peso inutile e viene abbandonato a se stesso: in simile contesto può sorgere più facilmente la tentazione di ricorrere all'eutanasia. L'emarginazione o addirittura il rifiuto degli anziani sono intollerabili. La loro presenza in famiglia, o almeno la vicinanza ad essi della famiglia quando per la ristrettezza degli spazi abitativi o per altri motivi tale presenza non fosse possibile, sono di fondamentale importanza nel creare un clima di Reciproco scambio e di arricchente comunicazione fra le varie età della vita. E' importante, perciò, che

si conservi, o si ristabilisca dove è andato smarrito, una sorta di patto tra le generazioni, così che i genitori anziani, giunti al termine del loro cammino, possano trovare nei figli l'accoglienza e la solidarietà che essi hanno avuto nei loro confronti quando s'affacciavano alla vita: lo esige l'obbedienza al comando divino di onorare il padre e la madre (cf. Es 20, 12; Lv 19, 3). Ma c'è di più. L'anziano non è da considerare solo oggetto di attenzione, vicinanza e servizio. Anch'egli ha un prezioso contributo da portare. Grazie al ricco patrimonio di esperienza acquisito lungo gli anni, può e deve essere dispensatore di sapienza, testimone di speranza e di carità.
Se è vero che l'avvenire dell'umanità passa attraverso la famiglia, si deve riconoscere che le odierne condizioni sociali, economiche e culturali rendono spesso più arduo e faticoso il compito della famiglia nel servire la vita. Perché possa realizzare la sua vocazione, è necessario e urgente che la famiglia stessa sia aiutata e sostenuta. La Fondazione Bianchi ETS intende assicurare tutto quel sostegno, anche economico, con il contenimento dei costi della partecipazione alla spesa di ricovero e all'assistenza, che è necessario perché le famiglie possano rispondere in modo più umano ai propri problemi. Essendo questa Fondazione basata sui precetti cristiani l'indirizzo perseguito è quindi della Chiesa Cattolica che è contraria sia all'eutanasia che all'accanimento terapeutico, mentre è favorevole alle cure palliative, anche nel caso in cui il ricorso ad esse possa avere come effetto secondario il rendere più breve la vita del paziente.
La linea di comportamento verso il malato grave e il morente dovrà dunque ispirarsi al rispetto della vita e della dignità della persona; dovrà perseguire lo scopo di rendere disponibili le terapie proporzionate, pur senza indulgere in alcuna forma di "accanimento terapeutico"; dovrà raccogliere la volontà del paziente quando si tratta di terapie straordinarie o rischiose (cui non si è moralmente obbligati ad accedere); dovrà assicurare sempre le cure ordinarie (comprese nutrizione ed idratazione, anche se artificiali) ed impegnarsi nelle cure palliative, soprattutto nell'adeguata terapia del dolore, favorendo sempre il dialogo e l'informazione del paziente stesso.

LA R.S.A. COME SERVIZIO SOCIO-SANITARIO INTEGRATO

Dalla stretta connessione tra la diversa qualità dei problemi posti dalle malattie degenerative e croniche e la rivoluzione legata all'invecchiamento della popolazione discende la necessità di adeguare ulteriormente i servizi alla persona anziana.
Servizi nati per rispondere a bisogni di tipo essenzialmente relazionale hanno registrato l'aumento della dipendenza nell'attività della vita quotidiana degli anziani assistiti.
Oggi, la dipendenza, spesso grave, resta il motivo principale da cui nasce la domanda di assistenza; tuttavia, il numero e la gravità dei problemi sanitari, presenti contemporaneamente nella stessa persona, sono in aumento esponenziale.
Per questo, è necessario che servizi sociali e servizi sanitari uniscano le loro strade per il conseguimento dell'unico nuovo obiettivo di cura: lo "stare bene", inteso come integrità funzionale e come percezione della persona verso se stessa ed il suo ambiente.
la Fondazione Bianchi ETS ha come obbiettivi la promozione ed il sostegno dell'autonomia dell'anziano, passando dalla malattia alla salute, uniformando il piano sanitario a quello sociale.
E proprio l'integrazione è il principio che governa l'attività ramificata della Fondazione che dal pasto a domicilio, nonché alla Residenza socio assistenziale intende modulare la risposta alle nuove necessità della persona anziana.

LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA) NELLA RETE DEI SERVIZI.

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 (*Piano individuale Assistenziale e Piano Individuale*), orientata alla tutela ed al miglioramento dei livelli di autonomia, al mantenimento degli interessi personali ed alla promozione del benessere.

La RSA è uno dei presidi della rete dei servizi previsti per la popolazione anziana, anche in attuazione della specifica legge regionale.

Perchè inserire un paziente in una casa di riposo

Si deve innanzitutto ricordare come l'istituzione famiglia non sia più quella di un tempo, allorquando i genitori ed i nonni passavano gli ultimi anni della loro esistenza e morivano a casa dei figli e gli anziani erano il centro del potere, ascolto ed attenzioni. Nell'attuale contesto sociale nelle famiglie entrambi i coniugi lavorano, e non certo per divertimento, avidità di denaro o semplice desiderio di emancipazione, mentre i figli, quando presenti rimangono a casa dei genitori anche dopo gli studi e l'inizio dell'attività lavorativa. Così risulta spesso umanamente e praticamente impossibile assistere 24 ore al giorno, talora per anni, una o più persone invalide o non autosufficienti al domicilio, specie quando i anche i loro figli sono anch'essi anziani o malati. Al problema delle risorse umane (parenti che non ce la fanno più, assistenze infermieristiche pubbliche o private inadeguate) si sommano quelli architettonici (la non idoneità delle abitazioni ad accogliere persone non autosufficienti) e quelli sanitari (il paziente presenta patologie croniche che si possono improvvisamente aggravare o che necessitano di n rapido intervento di persone competenti). Senza dimenticare l'aspetto economico, in quanto, considerando tutte le spese che un paziente non autosufficiente può dover sopportare (assistenza infermieristica, medica, diete particolari, letti ed ausili idonei ecc..), il dover pagare la retta della Casa di Riposo (specie ove esista una integrazione da parte dell'ATS) può rappresentare un bel risparmio.

GLI STRUMENTI

1) *Adozione standard*.
La R.S.A. individua i fattori da cui dipende la qualità del servizio e pubblicamente adotta standard generali e specifici di qualità di cui assicura il rispetto.
Gli standard sono periodicamente aggiornati per adeguarli alle esigenze dei servizi e sono oggetto di verifica per il mantenimento del sistema autorizzativo e di accreditamento.

2) Semplificazione delle procedure.

La R.S.A. provvede alla riduzione ed alla semplificazione della sue procedure uniformandoli a sistemi di qualità; fornendo gli opportuni chiarimenti ai destinatari ed ai soggetti coinvolti.

Adotta formulari uniformi e provvede alla semplificazione delle procedure di pagamento.

3) Informazione degli Ospiti.

La R.S.A. assicura la piena informazione agli Ospiti circa le modalità di prestazione dei servizi, in particolare per quanto concerne:

a) le condizioni economiche e tecniche del servizio;

b) il rispetto degli standard;

c) la variazione delle modalità di erogazione del servizio.

Cura la pubblicazione degli atti che disciplinano l'erogazione di servizi ed i rapporti con gli Ospiti, assicurando la chiarezza dei testi e la loro accessibilità al pubblico.

Gli Ospiti sono informati delle decisioni che li riguardano e delle loro motivazioni, nonché della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse.

4) Rapporti con gli Ospiti.

La rappresentanza della Fondazione ed i suoi dipendenti trattano gli Ospiti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Gli uffici amministrativi sono a disposizione assicurando l'apertura in orari che favoriscono l'accesso agli Ospiti e/o familiari care-giver.

5) Dovere di valutazione.

La R.S.A. dispone verifiche sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati, specie in relazione al raggiungimento degli obiettivi.

Si riserva, altresì, di predisporre apposite schede per conoscere l'opinione degli Ospiti sulla qualità del servizio, curandone la consegna agli Ospiti stessi o ai referenti con periodicità annuale.

Analisi delle schede e risultati delle verifiche saranno resi noti e utilizzati per identificare misure atte ad accrescere l'efficienza e l'efficacia dei servizi. In allegato al presente documento è inserito questionario di gradimento del servizio offerto.

Per soddisfare l'obiettivo del miglioramento costante del servizio reso in rispetto ai principi fondamentali espressi è prevista la somministrazione di 1 questionario (entro il primo semestre) il cui format è allegato alla carta dei servizi, che verranno consegnati sia ai parenti/care-giver che ai diretti interessati (quando possibile) per l'espressione del proprio giudizio. I dati elaborati verranno resi pubblici entro 60 gg. dalla scadenza previa valutazione del Cda per l'adozione dei provvedimenti conseguenti se necessari. Il questionario di soddisfazione e gli indicatori di sistema, potranno essere modificati secondo le indicazioni del Cda a seconda del mutarsi delle condizioni temporali e della specificità del servizio offerto. In tal caso il nuovo format sarà oggetto di revisione.

Gli indicatori di qualità sono riferiti a obiettivi:

- generali (riferiti al complesso delle prestazioni rese e verificabili con base statistica e/o a riunioni di equipe , lavoro per progetti individualizzati, formazione del personale, utilizzo delle risorse, sistema informativo informatizzato, HACCP, TU81/08).
- Specifici (cioè direttamente verificabili dal singolo Ospite) (Umanizzazione dell'assistenza, continuità dell'assistenza, comfort alberghiero, cure preventive, cure riabilitative, animazione e tempo libero, vitto, diritto all'informazione, l'accoglienza, la personalizzazione, la relazione, la gestione degli eventi acuti, la sicurezza ecc..) mediante questionari differenziati per aree di intervento.

Si precisa che lo standard è ciò che la Fondazione dichiara di raggiungere per ciascun obiettivo e permette di conferire trasparenza verso l'Ospite e di orientare l'organizzazione verso una maggior responsabilità e una maggior conoscenza delle criticità del servizio. Gli indicatori o standard di riferimento sono definiti

dal Consiglio di Amministrazione.

LA CARTA DEI DIRITTI E I PRINCIPI FONDAMENTALI

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Introduzione

Le politiche per gli anziani della Fondazione Bianchi ETS si riconoscono nella Carta dei diritti della persona anziana elaborata dalla Regione Lombardia in occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana (1999).

In particolare la RSA è impegnata in un processo di miglioramento 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 lo promozione dell'autonomia**: l'assistenza alle persone anziane, anche se gravemente non autosufficienti, deve tendere a conservare le capacita 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, capacita 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 problematicheassistenziali;
- ✓ **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.

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

il principio di "**eguaglianza sostanziale**": enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si afferma 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 ad una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita. L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Ospiti.

Le regole nei rapporti tra Ospiti / servizi / accesso ai servizi sono uguali per tutti.

Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio già in atto, fra le diverse categorie o fasce di Ospiti.

L'eguaglianza deve intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali, essendo anzi tenuta ad adottare le

necessarie iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli Ospiti in condizione di non autosufficienza.
il principio di "**solidarietà**": enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia delle effettiva realizzazione dei diritti alla persona;
il principio "**del diritto alla 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;
il principio di "***Imparzialità":*** la R.S.A. agisce in modo obiettivo, giusto ed imparziale;
il principio di "***Continuità",*** l'erogazione del servizio é continua, regolare e senza interruzioni.
Sono adottate misure volte ad arrecare il minor disagio possibile in caso di irregolarità nel funzionamento, nelle garanzie dell'erogazione delle prestazioni indispensabili;
il principio della "***Partecipazione***": la partecipazione alla prestazione del servizio é garantita, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso ed allo scopo di favorire la collaborazione nei confronti della R.S.A.
il principio di " ***Efficienza ed efficacia":*** l'erogazione del servizio è effettuata in modi idonei a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia. La R.S.A. adotta le misure idonee al raggiungimento di tale obiettivo ed elabora piani per il miglioramento della qualità del servizio.

La persona anziana al centro di diritti e di doveri
Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento 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, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con 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 "dirigerle" senza per questo venire a meno dell'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 permettevano 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
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di integrare liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudine personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudine 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 ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia od 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

LA TUTELA E MODALITA' DI CONCRETO ESERCIZIO DEI DIRITTI DEL FRUITORE DEL SERVIZIO

Reclami e Commissione di controllo per l'osservanza della carta dei servizi.
Il ricovero temporaneo o permanente in una RSA compromette di fatto la garanzia del rispetto di alcuni di questi diritti.

L'ospite, il familiare o il care-giver possono presentare reclami ed istanze; produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
Le istanze o reclami possono essere presentati direttamente all'ufficio amministrativo o indirizzati al Presidente del Consiglio di Amministrazione della Fondazione mediante compilazione del modulo di segnalazione oppure mediante comunicazione scritta.
L'istanza o il reclamo dovranno essere sottoscritti ed indicare i riferimenti per l'invio della risposta.
La Fondazione provvederà entro 30 gg. dalla presentazione dell'istanza e/o del reclamo a dare le motivazioni, spiegazioni e/o giustificazioni alla segnalazione ricevuta.

La Fondazione G.B. Bianchi Onlus ha adottato con verbale del CDA n. **104 del 17/02/2011** il Codice etico comportamentale in allegato, a disposizione in bacheca per la consultazione e presene sul sito della Fondazione.

SICUREZZA E SORVEGLIANZA SANITARIA

In RSA il medico competente è definito come soggetto che collabora con il datore di lavoro e con il Servizio di prevenzione e protezione alla valutazione dei rischi, e che può essere coinvolto anche nella programmazione delle attività di formazione ed informazione dei lavoratori, per la parte di sua competenza.
I suoi obblighi sono riportati all'articolo 25 del D.lgs 81/08

LA FORMAZIONE E L'AGGIORNAMENTO

Il concetto di **formazione** ha molteplici significati ed è usato in diverse discipline; il significato deriva da *formare* da cui *dare una forma*.
La formazione è passaggio di idee, di pensiero, di cultura. La formazione è anche passaggio di conoscenza, di contenuti, di capacità, di modi di pensare, di modi di essere.

E' presente in RSA il piano annuale della formazione e con cadenza sempre annuale verranno rese note le ore e la tipologia di formazione attuata.

LA GUIDA AI SERVIZI

COME ACCEDERE ALLA NOSTRA RSA

La RSA di Toscolano Maderno è raggiungibile facilmente a piedi, in macchina o con i mezzi pubblici. Gli accessi alla struttura si trovano su due vie differenti: l'entrata originaria in via Cavour,32/34 ed una seconda entrata (più facilmente raggiungibile in macchina dalla strada Statale) in via Sacerdoti 9 (vedi cartina allegata):

- con l'autobus: la fermata è in Via Statale a circa 200 metri dall'accesso alla Struttura in via Sacerdoti;
- con l'automobile: è disponibile un parcheggio pubblico nelle vicinanze dell'Ente (in via Sacerdoti);

I posti letto offerti dalla struttura sono così suddivisi:

n° 80 posti per anziani accreditati e contrattualizzati.(DGR IX/256 del 14/07/2011)
n°4 posti di sollievo autorizzati (DIA 0100324 del 15/07/2011)
Autorizzazione al funzionamento rilasciata dall'ATS di Brescia nr. HP 156 del 29/12/2006 Prot.00173155

L'area destinata alla residenzialità

La Fondazione è ubicata in Via Cavour, n.32/34 – 25088 TOSCOLANO MADERNO (Bs), Telefono: 0365/641036 E-mail: protocollo@fondazionebianchi.org PEC fondazionebianchi@pec.it

Sorge su un'area di 5.890 mq di cui la superficie coperta è pari a 1.302 mq. Il fabbricato si sviluppa su tre piani (piano terra, primo piano e secondo piano), per una volumetria fuori terra di 13.724 mc. I reparti

degenze della Casa di Riposo sono disposti su due piani (piano primo e piano secondo) e in due complessi uniti da un collegamento coperto e dalla palestra fisioterapica. Tutte le stanze sono dotate di bagno proprio e di impianto TV, impianti di chiamata e di comunicazione per emergenza, impianti di segnalazione incendi. I piani superiori sono facilmente accessibili da 3 scale interne e da 3 ascensori per ospiti con problemi di deambulazione.

I piani sono così suddivisi:
nel seminterrato: magazzini per il deposito delle merci, ripostigli, locali macchine, spogliatoio per il personale maschile e per il personale di cucina, servizi igienici, cucina, dispensa,mensa;
al piano terra: uffici amministrativi, ambulatorio triage, ambulatorio medico, bar, sala polifunzionale, palestra con spogliatoio e bagni, locale per terapie riabilitative, locale per il culto, sala del commiato, n. 2 camere a due posti letto con bagno singolo, spogliatoio femminile e servizi igienici, sala di comunità e di biblioteca, guardaroba e deposito biancheria;
al primo piano: n. 16 camere a due posti letto con bagno comunicante ogni 2 camere e n. 3 camere a 2 posti letto con annesso bagno, n. 2 camere a 1 posto letto con bagno, 2 bagni assistiti, il deposito ausili, i locali servizi, locale lava padelle, deposito biancheria sporca e pulita, l'infermeria, ufficio coordinatore socio-assistenziale, la sala da pranzo con annessa cucinetta.
al secondo piano: n. 16 camere a due posti letto con bagno comunicante ogni 2 camere e n. 4 camere a due posti letto con annesso bagno,2 camere ad uso singolo per fine vita, 2 bagni assistiti, il deposito ausili, i locali servizi, locale lava padelle, deposito biancheria sporca e pulita, l'infermeria, ufficio coordinatore socio-assistenziale, la sala da pranzo con annessa cucinetta.

La Fondazione Bianchi ETS di Toscolano Maderno (Bs), in locali e spazi appositamente attrezzati, eroga i seguenti servizi:

*R.S.A. – per accreditati
*Palestra di fisioterapia
*Soggiorno di sollievo

La RSA offre i propri servizi alle persone anziane, la cui disabilità é tale da rendere impensabile o inadeguata una corretta assistenza al loro domicilio.
Il bisogno che costringe a richiedere l'accoglienza presso la R.S.A. può manifestarsi come bisogno sociale, assistenziale, sanitario ed é una scelta che, di norma, non ha alternative possibili sul territorio. La scelta non deve mai intendersi come decisione definitiva ed immodificabile, rimanendo aperta la libertà di rientrare al proprio domicilio.

Visite guidate
Prima dell'ammissione l'interessato ed i suoi familiari possono visitare la RSA ed i suoi reparti rivolgendosi alla persona incaricata delle Relazioni con il Pubblico o al responsabile amministrativo previo appuntamento telefonico al numero: Tel 0365/641036.

L'ammissione in RSA

Procedura d'accesso

Per essere accolti nella R.S.A è necessario presentare domanda di ammissione sottoscritta dal richiedente (o da chi abbia interesse al suo accoglimento).

Pertanto è possibile:

- recarsi direttamente presso l'ufficio amministrativo della Fondazione e ritirare la domanda di ammissione;
- oppure scaricare la domanda di ingresso e tutti gli allegati dal sito internet della Fondazione www.fondazionegbbianchi.org

La Domanda di ammissione comprende i seguenti documenti:

- **scheda amministrativa**
- **informativa sulla privacy**
- **carta dei servizi**

La domanda deve essere corredata da:

- **valutazione sanitaria - su modulo predisposto - redatta dal Medico curante;**

Le eventuali pratiche per il trasferimento della residenza, se necessarie saranno predisposte dall'ufficio amministrativo della R.S.A. al momento dell'ingresso. Possono anche essere effettuate direttamente dall'interessato.

L'ufficio amministrativo della R.S.A. predispone il Contratto di ingresso in R.S.A. da firmare prima dell'ingresso in struttura.

La lista d'attesa è di esclusiva competenza della Fondazione. La gestione della lista avviene internamente secondo il seguente criterio:

1)Residenza, con priorità data ai richiedenti residenti nel comune di Toscolano Maderno;
2)Ordine cronologico (data di protocollo) di presentazione della domanda.
3)Classificazione sosia, con priorità a quelli più gravi compatibilmente alla disponibilità di accoglienza in struttura;
4)Situazione sociale, con priorità a quelle più gravi (il richiedente vive solo, non ha familiari che lo possono assistere, ecc.), su segnalazione da parte dei servizi sociali;
5)Residenti fuori comune

Nel momento in cui verrà contattato dalla Fondazione per l'ingresso in R.S.A., dovrà confermare l'accettazione del posto letto reso disponibile, in caso contrario verrà considerato rinunciatario. Qualora rifiuti l'ingresso per tre volte consecutive, la domanda verrà eliminata. All'accettazione del posto letto, l'ingresso dovrà avvenire entro massimo 2 giorni successivi a seconda della disponibilità dell'equipe sanitaria..

In ogni caso, la domanda d'ammissione ha validità di mesi 12, Nel caso durante i 12 mesi il richiedente non sia stato accolto in struttura per mancata disponibilità dei posti o per prima rinuncia alla chiamata, decorsi i 12 mesi dalla data di presentazione, tale domanda dovrà essere aggiornata a cura del richiedente e/o dei familiari e/o AdS.

Al momento dell'ingresso in R.S.A. devono essere depositati presso il l'ufficio amministrativo i seguenti documenti:

- codice fiscale (in originale);
- carta d'identità (in originale);
- tessera sanitaria, eventuale esenzione ticket (in originale);
- copia conforme o fotocopia del verbale di accertamento di eventuale invalidità;
- eventuale piano terapeutico ATS per pazienti diabetici o con nutrizione artificiale

La RSA ha autorizzati 4 posti letto di sollievo
Per tali posti di ricovero, l'ingresso la documentazione indicata rimane la stessa e sarà presentata al Responsabile Sanitario della RSA per la valutazione relativa.
Il periodo di degenza su posto di sollievo è previsto per un massimo di gg. 90 dalla data dell'ingresso.
E' possibile procedere ad una proroga del periodo di ricovero di ulteriori 30 + 30 + 30 gg. previo accordo fra le parti e per motivi oggettivi legati all'intrasportabilità dell'ospite e/o alla mancata disponibilità di posti letto presso altre unità di rete o, previo accordo con i servizi sociali territoriali, per giustificate ragioni di carattere familiare.
La proroga è comunque condizionata alla disponibilità del posto e alla richiesta da parte dei familiari, care-giver, tutore, amministratore di sostegno o servizi sociali da presentare alla Fondazione 15 gg. prima della scadenza del periodo contrattualizzato.

1. L'ORGANIZZAZIONE DELLA RSA E LE FIGURE DI RIFERIMENTO.

La responsabilità della RSA è affidata al Presidente Pro tempore ed al Responsabile Sanitario.
Al Responsabile Sanitario competono la presa in carico e la responsabilità dell'assistenza e delle cure erogate agli ospiti della RSA ed il controllo sulle condizioni igieniche della struttura. Collabora inoltre con il Direttore alla definizione dell'organizzazione delle attività dei reparti.
L'organizzazione dell'attività di degenza è affidata alla Coordinatrice sociosanitaria, in collaborazione con il medico di struttura, che è responsabile delle attività sanitarie, e con la Direzione, che è responsabile dell'organizzazione interna e del personale.
In RSA l'equipe è composta dal medico, dalla coordinatrice sociosanitaria, dall' infermiera, dal fisioterapista, dall'animatrice e dagli operatori socio-assistenziali.
Infermieri ed operatori socio-assistenziali garantiscono la loro presenza nell'arco delle 24 ore per tutti i giorni dell'anno.
I servizi garantiti agli ospiti della Rsa sono, oltre a quelli erogati nei reparti di degenza:

- Il servizio di riabilitazione, dove operano i terapisti della riabilitazione
- Il servizio animazione, affidato ad educatrici professionali affiancate da alcuni volontari.

Altre unità operative presenti nella casa sono il guardaroba/lavanderia e la cucina.
Tutto il personale in servizio nella RSA è dotato di cartellino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e qualifica.
Tutte le prestazioni offerte dalla struttura e contenute nella Carta dei Servizi sono comprese nella retta di degenza, che è determinata annualmente dal Consiglio di amministrazione della Fondazione Bianchi ETS sia per i posti letto accreditati SSR che per i posti letto di sollievo.

1.1. Trasparenza sulla partecipazione degli Ospiti ai costi

La Fondazione Bianchi ETS rilascia agli ospiti, come previsto dalla normativa vigente, la certificazione annuale e le fatture attestanti le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

2. L'ACCOGLIENZA IN RSA: MODALITÀ DI PRESA IN CARICO

L'ingresso nella RSA rappresenta per l'Ospite il distacco dal proprio domicilio e da abitudini e persone che costituiscono il gruppo familiare di riferimento.
Preparare all'ingresso significa essere consapevoli della sofferenza che il distacco comporta per l'Ospite ed i familiari e far percepire i nuovi spazi di vita come ambiente amico.
Al riguardo, è indispensabile che esso venga visitato e presentato all'Ospite (soprattutto per gli aspetti positivi: ciò toglie paure ed ansie) e su di esso vengano fornite tutte le informazioni possibili ai familiari, nel momento in cui affidano alla RSA il proprio congiunto.
Non è consentito l'ingresso nella RSA senza che la persona sia preventivamente informata, consenziente e serena, ove questa sia in grado di intendere e di volere.
I familiari devono assumere un preciso impegno di solidarietà nei confronti del loro congiunto divenuto nuovo ospite, e nella RSA impegno di presenza, vicinanza ed attenzione ad una costante dimostrazione di bene.
Solidarietà fondamentale nei primi passi del cammino di inserimento, alla scoperta di un ambiente totalmente nuovo e di conoscenza di persone di riferimento altrettanto nuove ed in cui aver fiducia.

La Fondazione è aperta 365 giorni l'anno 24 ore su 24. L'orario migliore per l'ingresso in Fondazione, nel giorno concordato con l'ufficio amministrativo, è quello tra le 09.00 / 11.30 del mattino e le 15.00 / 17.30 del pomeriggio esclusi i giorni festivi e prefestivi. In quelle fasce orarie 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.

E' importante inoltre far avere:

- ✓ 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 coordinatrice sociosanitaria o all' Infermiere. le 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, risulta fondamentale per favorire la personalizzazione dell'assistenza.
E' consigliabile raccontare subito agli operatori la vita dell'anziano, fornendo così dei possibili argomenti con cui entrare in contatto con lo stesso, facilitandone l'inserimento. E' bene, inoltre spiegare subito, per evitare discussioni successive, le piccole ma importanti esigenze del paziente e dei suoi familiari. Se il paziente da inserire è una persona ancora lucida, è bene farla partecipare in prima persona a queste

descrizioni.
Nella RSA viene infatti predisposto per ogni ricoverato all'atto dell'ingresso:

- **la cartella infermieristica** di ingresso con la raccolta dei dati e le informazioni di immediata attuazione
- **la cartella clinica** con l'anamnesi patologica compresa la remota e con i problemi attivi
- **la cartella di FKT** con l'identificazione di utilizzo, proprietà e/o assegnazione di presidi e ausili dedicati
- **il piano individuale provvisorio - piano assistenza individuale**, steso all'ingresso e verificato periodicamente nelle riunioni del gruppo di lavoro (che comprende medico, infermieri, operatori socio-assistenziali, fisioterapista ed animatrice); la responsabilità del piano è affidata al coordinatore o referente di nucleo ("tutor") che provvede a compilarlo, con la collaborazione di tutte le altre figure professionali, avvalendosi delle informazioni fornite dall'interessato e dai suoi familiari.

La sistemazione del nuovo ospite è condizionata, ovviamente, dalla disponibilità del posto letto; nel limite del possibile, vengono tenute in considerazione tanto le preferenze della persona quanto le sue necessità di ordine assistenziale e sanitario.
Il personale amministrativo non provvederà automaticamente al **trasferimento della residenza** anagrafica dell'ospite presso la Fondazione mentre provvederà automaticamente ad effettuerà il **cambio medico** per i posti letto contrattualizzati. Il cambio di residenza dovrà essere richiesto all'ufficio amministrativo dall'ospite, dal familiare o dall'amministratore di sostegno/tutore che potrà comunicarlo all'atto dell'ingresso e della sottoscrizione del contratto di ingresso o in data successiva.

2.1 Indumenti

La quantità ed il tipo di indumenti dovranno adeguarsi alle singole esigenze. Per l'elenco dei capi consigliati, si veda il Regolamento di ospitalità allegato.

3. INFORMATIVA TUTELA GIURIDICA

Al momento della sottoscrizione del contratto l'ufficio amministrativo informa l'Ospite o i famigliari o chi sottoscrive il contratto in merito a quanto di seguito riportato.
Il 19 marzo 2004 è entrata in vigore la legge n. 6/2004 con la quale si è modificato il codice civile introducendo una nuova forma di tutela delle persone parzialmente o totalmente incapaci, rispettosa della autonomia di ciascuno.
L'amministrazione di sostegno permette "di tutelare, con la minore limitazione possibile della capacità di agire, le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana, mediante interventi di sostegno temporaneo o permanente".
Il nuovo articolo 404 del codice civile prevede che "la persona che, per effetto di una infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trova nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi, può essere assistita da un amministratore di sostegno, nominato dal giudice tutelare del luogo in cui questa ha la residenza o il domicilio".
La nomina dell'amministratore di sostegno può dunque essere richiesta anche a causa di una impossibilità "solo" temporanea del beneficiario di gestire i propri interessi e può giustificarsi anche per effetto di una menomazione fisica che generi una privazione dell'autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita.
L'amministratore di sostegno è nominato con decreto del giudice tutelare su richiesta presentata direttamente al giudice tutelare da parte del beneficiario stesso, dal coniuge, dalla persona stabilmente

convivente, dai parenti entro il 4° grado, dagli affini entro il 2° grado, dal tutore, dal curatore, dal pubblico ministero, dai responsabili dei servizi sanitari e sociali direttamente impegnati nella cura e nell'assistenza della persona (art.406 c.c.).
La legge 6/2004 sottolinea in più passaggi il preciso dovere di rispetto per le aspirazioni, i bisogni e la cura del beneficiario: siamo di fronte ad uno strumento di tutela del soggetto debole. Una tutela "su misura", che deve tenere conto della persona in quanto tale, valorizzandone le capacità. Una protezione fondata su un progetto personalizzato di attività, redatto dal giudice tutelare e dallo stesso modificabile tutte le volte in cui l'interesse del beneficiario lo richieda.
Per approfondire l'argomento è possibile contattare:

- L'Ufficio di Protezione Giuridica dell'ATS "Struttura per la tutela", tel. 030/383-8075/-9035
- Il Servizio Sociale del Comune.

L'Ufficio Servizi Amministrativi informa l'Ospite o i familiari o chi sottoscrive il contratto anche circa la possibilità di chiedere l'intervento del Difensore Civico del Comune in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni, nonché per ogni eventuale necessità e la possibilità di accedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'A.T.S..

3.1 Come ottenere le informazioni.

Per avere informazioni o segnalare problemi, i familiari possono rivolgersi:
Alla coordinatrice sociosanitaria ed al Medico di reparto/nucleo, dal lunedì al venerdì (il sabato e la domenica è in servizio un medico reperibile, che può non essere quello di reparto);
all'incaricato delle relazioni col pubblico o all'ufficio amministrativo, dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e dalle 14.00 alle 17.00 (in altri orari è necessario un preventivo accordo telefonico).
Direzione generale, responsabile sanitario ed il responsabile amministrativo sono comunque a disposizione, eventualmente su appuntamento da concordare.
Per rilevare il parere dei familiari e degli ospiti è stato predisposto un questionario di valutazione della soddisfazione degli Ospiti elaborato con periodicità annuale e socializzato mediante affissione all'albo della RSA e valutazione con la rappresentanza sindacale aziendale.
I risultati del questionario sono sottoposti alla valutazione del CDA con i risultati dei periodi precedenti per valutarne lo scostamento e le eventuali azioni migliorative e/o correttive necessarie.
Sono inoltre resi pubblici e trasmessi all'ATS – ufficio vigilanza Enti.

Eventuali osservazioni o lamentele possono comunque essere presentate, in ogni momento, al responsabile delle relazioni col pubblico o all'ufficio amministrativo, utilizzando eventualmente la scheda a disposizione in RSA che può anche essere consegnata in busta chiusa alla coordinatrice sociosanitaria, al personale amministrativo o collocata nell'apposito contenitore a disposizione in struttura; i responsabili della RSA si impegnano a rispondere per iscritto nel tempo massimo di 15 gg. dal la data di ricezione (o protocollo).

Le visite guidate alla Rsa richieste sia dai familiari intenzionati ad inserire un proprio congiunto o dal diretto interessato possono essere effettuate tutti i giorni (escluso i festivi) durante gli orari di apertura degli uffici previo appuntamento fissato con gli uffici amministrativi. L'addetto all'ufficio U.R.P. o suo delegato è incaricato ad accompagnare i visitatori.

La collaborazione tra il gruppo di lavoro ed i familiari rappresenta una condizione indispensabile per garantire il benessere agli anziani ricoverati; ***per questo la RSA intende favorire la loro presenza e la loro partecipazione alla vita della Casa, coinvolgendoli nella definizione del piano assistenziale relativo al loro***

congiunto *e promuovendo incontri periodici con tutti i familiari.*

Le prestazioni offerte dalla Fondazione Bianchi ETS

I SERVIZI SANITARI-SOCIALI-ASSISTENZIALI IN RSA

1) I principi di fondo dell'assistenza erogata dalla Fondazione Bianchi ETS.

Le politiche per gli anziani della Fondazione si riconoscono nella Carta dei diritti della persona anziana elaborata dalla Regione Lombardia in occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana (1999).
In particolare la Fondazione è impegnata in un processo di miglioramento 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, purchè il loro intervento si integri nei programmi assistenziali ed accetti di uniformarsi agli obiettivi definiti dalla struttura.

2) L'assistenza tutelare.

Gli operatori della casa 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 individuale/Piano Assistenziale Individuale (PI/PAI), 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 secondo il piano individuale 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 settimanale (quotidianamente viene comunque assicurata un'igiene accurata);
- ✓ al taglio della barba per gli uomini ed alla cura dei capelli per tutti con cadenza variabile (da una a 4 settimane);
- ✓ alla cura di mani e piedi (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 degli ospiti.

3) L'alimentazione Servizio Esternalizzato

Il Responsabile Sanitario della RSA in collaborazione con la cuoca responsabile definisce il menù su base mensile, che è esposto in reparto. Il menù prevede diverse possibilità di scelta, e tiene conto in particolare dei problemi di masticazione e di digestione frequenti tra gli ospiti anziani.

E' 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.

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 assistenziale.

Se qualche familiare desidera collaborare all'assistenza durante il pasto, è opportuno che privilegi il momento della cena, ma in ogni caso l'assistenza deve essere preventivamente concordata con il medico o la coordinatrice sociosanitaria.

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

4) *L'assistenza sanitaria e l'equipe socio-sanitario-assistenziale*

L'èquipe socio-sanitaria-assistenziale multidisciplinare è composta dalle seguenti figure professionali a valenza sanitaria e socio-assistenziale che operano in modo integrato per la salute ed il benessere della persona: medico, coordinatrice sociosanitaria, infermiere professionale, operatore socio sanitario, terapista della riabilitazione, animatore e operatore socio-assistenziale o referente di nucleo.

- **L'équipe** elabora piani e progetti individuali degli Ospiti, si riunisce periodicamente per verificare i risultati e rivalutare gli obiettivi, si occupa di mantenere i rapporti con la famiglia, i servizi territoriali, i volontari e gli obiettori di coscienza inseriti nella R.S.A.
- **Il medico** è il responsabile del piano di cura e di assistenza.
- **L'èquipe metterà** 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 competenza** di tutte le figure professionali, attraverso specifici momenti di aggiornamento e formazione, la socializzazione quotidiana delle esperienze e delle informazioni, l'approfondimento – nelle riunioni dell'equipe – delle principali problematiche assistenziali.

5) Il servizio medico.

La RSA è dotata di un proprio servizio medico. Al servizio accedono tutti gli Ospiti, a semplice richiesta e/o su rilevazione di bisogni da parte del personale infermieristico, riabilitativo e di assistenza e comunque secondo un piano di sorveglianza sanitaria periodica.

- **Orario di ricevimento del medico.**

  Il medico è a disposizione per i colloqui con i familiari. Gli orari di ricevimento sono esposti in bacheca.

  Il medico riceve i parenti anche su appuntamento o dietro sua specifica richiesta.

- Il servizio di guardia medica/reperibilità. La R.S.A. garantisce un servizio di guardia medica 24 ore al giorno, festivi compresi

- Le consulenze specialistiche. Il medico può avvalersi, con specifica prescrizione individuale, anche di consulenze specialistiche, in relazione al problema ed all'urgenza del caso ricorrendo al Servizio Sanitario Nazionale.

Su richiesta specifica dei familiari dell'Ospite o di quest'ultimo é possibile interloquire per consulenze o visite specialistiche private che, nel caso, sono a carico del richiedente.

6) La fornitura dei farmaci.

Agli Ospiti é assicurata la fornitura dei farmaci prescritti dal medico di struttura o da uno degli specialisti di cui sopra, e la distribuzione delle terapie individuali.

I farmaci vengono acquistati dalla RSA ed erogati agli ospiti senza alcun ulteriore aggravio economico, intendendosi la retta come omnicomprensiva.

La fornitura dei farmaci per gli Ospiti ricoverati su posto di sollievo è a totale carico del servizio sanitario ove previsto mentre per i farmaci non rientranti nel SSR il costo e/ l'integrazione ticket è a carico dell'assistito o dei familiari.

All'atto dell'ingresso su posto di sollievo dovranno essere consegnati i farmaci e i presidi in uso mentre per il fabbisogno o l'integrazione durante il ricovero, sarà cura del personale interno segnalarne per tempo il rinnovo rinviando al medico di medicina generale il rilascio delle specifiche prescrizioni.

7) Il servizio infermieristico

L'infermiere è uno dei riferimenti costanti nella giornata degli Ospiti con limitato grado, o privi di autosufficienza e che necessitano di essere visitati o soccorsi e curati. E' figura di primo soccorso, nel cogliere sintomi e stato di bisogno e nel filtrare per il medico gli interventi del caso. Collabora con il medico durante le visite e nella tenuta delle cartelle degli ospiti. Organizza le uscite per accertamenti clinico strumentali o per visite specialistiche esterne. Il servizio è garantito 24 ore su 24 per tutti i giorni festivi compresi ed è coordinato dal/la responsabile o coordinatrice sociosanitaria presente in struttura il mattino dal lunedì al venerdì.

8) I presidi sanitari e gli ausili.

La RSA provvede, direttamente o tramite l'ATS, alla fornitura a tutti gli ospiti di:

- prodotti per l'alimentazione entrale (pappe, integratori alimentari con esclusione di quanto prescrivibile a cura del SSR)
- 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).

Per quanto riguarda la fornitura di presidi igienici, prodotti per l'alimentazione e prodotti per la medicazione per cui è prevista la prescrizione a carico del SSR, ne verrà fatta richiesta mediante rilascio di piano terapeutico e si adotterà il prodotto riconosciuto e autorizzato. Nel caso in cui l'ospite o la famiglia richiedessero prodotti in sostituzione l'eventuale maggiore ticket dovrà essere rimborsato alla struttura. Restano a carico dell'Ospite le protesi (occhiali, dentiere, protesi acustiche, ecc.) non fornite gratuitamente dall'ATS e creme o qualsiasi altro prodotto per la persona non considerato medicazione e/o farmaco.

9) La riabilitazione.

Tenere viva la voglia di vivere "bene" in ogni Ospite, prevenire ed impedire la disabilità legata all'immobilizzazione e recuperare coloro che ne hanno bisogno, anche quando il recupero della salute sarà solo parziale, sono attività di grande rilevanza presso la R.S.A. e sono affidati al servizio per la riabilitazione fisica.

Il servizio di riabilitazione, su indicazione del medico di struttura e con l'eventuale consulenza dello specialista fisiatra, 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 struttura alla definizione ed alla verifica dei piani assistenziali individuali, e in particolare collabora con loro per uniformare le modalità di mobilizzazione e di postura al letto degli ospiti.

10) Le attività di animazione.

Il servizio animazione organizza a favore degli ospiti attività di natura ricreativa e culturale, con l'obiettivo di mantenere vivi i loro interessi e di contribuire alla promozione ed al mantenimento della loro autonomia personale. L'animatrice/educatrice ha la funzione di organizzare il servizio di animazione, socializzazione e ludico-occupazionale che, integrandosi con gli altri servizi, ha come obiettivo quindi quello di aiutare gli Ospiti a trascorrere le giornate serenamente e tranquillamente, riempiendo di senso il loro tempo.

Pur con le difficoltà dovute al grado di autosufficienza degli ospiti, l'animatrice/educatrice valorizza la persona nella sua globalità e cerca di attivare e mantenere nell'anziano l'interesse per una socialità viva e positiva.

Il servizio di animazione-socializzazione e ludico-occupazionale propone agli ospiti un programma rivolto, di volta in volta, a singoli piccoli gruppi di ospiti.

La costituzione in gruppi serve alla conoscenza reciproca ed al dialogo fra gli ospiti, che, tra l'altro, possono così sperimentare l'essere qualcuno con gli altri e ricostruire un clima di famiglia, cui tanto aspirano.

Gruppi diversificati per interesse ascoltano musica, vedono filmati e documentari, effettuano piccoli lavori di artigianato, praticano giochi di società (tombola, scacchi, dama, carte, puzzle, ecc.).

Momenti ricreativi sono organizzati per festeggiare le date importanti e significative della loro vita (festività, anniversari, compleanni) e per socializzare con il mondo esterno alla R.S.A. (partecipazione a spettacoli, passeggiate esterne, gite turistiche).

A giorni alterni viene dedicato spazio alla lettura ed al commento di quotidiani locali ed al racconto delle esperienze di vita e dei ricordi individuali, nella ragione di stimolarne la memoria. A questo proposito potrà essere molto utile la collaborazione dei familiari, sia nell'aiutare il personale della struttura ad individualizzare le attitudini e gli interessi del loro caro, sia nel partecipare ad alcune delle attività proposte. Programma delle attività di animazione, socializzazione e ludico-occupazionali verrà affisso in dedicata bacheca con dettaglio delle attività su base settimanale.

11) Il servizio assistenziale

La complessità delle situazioni di non autosufficienza richiede alla R.S.A. un costante impegno organizzativo che consenta di prestare ad ogni Ospite tutti i servizi socio-assistenziali di cui ha bisogno.
Gli interventi quotidianamente programmati sono:

- **Vestizione ed igiene della persona.**

Si svolge tutti i giorni al momento dell'alzata e consiste nell'augurio al "buon giorno", verifica dello stato di salute, stimolo od aiuto ad eseguire l'igiene personale, la pulizia del cavo orale e la vestizione con la scelta dell'abbigliamento.

Per le persone non autosufficienti gli interventi sono garantiti dal personale, secondo modalità e protocolli idonei e verificati.

Terminati igiene e vestizione, l'ospite viene accompagnato alla prima colazione.

Nell'ambito della prima colazione gli Ospiti vengono differenziati in base al grado di non autosufficienza e di dipendenza e quindi fatti confluire in due diversi ambienti.
Allo stesso modo funzionano pranzo e cena.
Piani di assistenza individuale consentono l'alzata differenziata per chi ha necessità di alternare tempi di alzata e di riposo variati.

- **Il bagno in vasca ed al letto dell'ospite.**

Il bagno in vasca o in doccia è assicurato agli ospiti che lo possono effettuare, sia autonomamente che con l'aiuto degli operatori.
E' programmato a periodicità fissa, salvo stati di bisogno ed esigenze di assistenza individuale che richiedano periodicità e metodologie diverse.

- **Prevenzione delle piaghe da decubito.**

Gli operatori, adeguatamente formati e seguendo appositi schemi, mobilizzano gli anziani individuati a rischio di igiene personale, alimentazione, idratazione ed uso di ausili e li accompagnano agli interventi sanitari specifici richiesti dal caso.

- **Gestione dell'incontinenza.**

Le persone anziane presentano problemi di incontinenza, condizione che genera nella persona interessata un profondo disagio e la necessità di un progetto di cura e riabilitazione, cui la stessa sia partecipe.
La strategia posta in essere prevede:
- l'accompagnamento ai servizi igienici, con periodicità costante e ravvicinata, di coloro che presentano il problema e conservano un qualche controllo delle funzioni;
- l'individuazione di adeguati presidi sanitari con la corretta indicazione del tipo necessario;
- l'intervento tempestivo e professionale, effettuato con cortesia e delicatezza, di igiene, che comprende anche il cambio della biancheria e/o degli indumenti.

- **Assunzione di liquidi.**

Collegata all'alimentazione (di cui si è detto sopra) è la necessità di vigilare affinché l'ospite assuma adeguata quantità di liquidi.
Per questo, oltre a disporre punti di distribuzione di bevande, gli operatori invitano gli ospiti durante la giornata a bere per prevenire il rischio di disidratazione.

- **Il vestiario**

La RSA fornisce tutta la biancheria piana necessaria (lenzuola, federe, salviette, fazzoletti, 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 il Coordinatore infermieristico / Coordinatrice sociosanitaria e l'ufficio amministrativo sulla base delle effettive esigenze della persona. Dal momento che il lavaggio e la stiratura di tutta la biancheria sono gestiti in modo comunitario e da una ditta esterna, è essenziale che tutti gli indumenti vengano contrassegnati per evitare smarrimenti. **Si chiede inoltre di non utilizzare capi particolarmente delicati o costosi (pura lana, seta, colori non resistenti) che, dati il tipo di lavaggio cui vengono sottoposti, rischierebbero di rovinarsi irrimediabilmente. Le riparazioni degli indumenti sono a carico dei familiari**. Tutti i capi di abbigliamento devono essere consegnati già etichettati e / o contrassegnati con il numero assegnato all'atto dell'ingresso e NON con pennarelli o inchiostro.

12) Asssitenza personale dell'ospite

Qualora la famiglia desideri affiancare all'Ospite un "assistente personale" deve comunicarlo all'ufficio amministrativo, specificando le generalità e gli orari di permanenza in R.S.A. Gli assistenti personali degli Ospiti devono osservare tutte le disposizioni della presente Carta dei Servizi. In ogni caso gli oneri assicurativi, previdenziali e contributivi relativi alla prestazione ad personam di cui sopra sono a completo carico e responsabilità della famiglia dell'ospite.

E' incompatibile per il personale dipendente della Fondazione prestare opera di "Assistente personale" agli Ospiti della R.S.A. In considerazione dei rischi, delle caratteristiche dei locali e degli spazi comuni e dello stato in cui si trovano gli ospiti della RSA non è consentito l'accesso all'interno dei reparti e dei locali comuni della stessa R.S.A. di animali d'affezione.

13)Gli oggetti personali

E' consigliato 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 la Direzione della Rsa è comunque disponibile una cassaforte in cui la persona può depositare denaro da prelevare periodicamente. E' anche possibile, ai familiari di persone non in grado di gestirsi autonomamente, lasciare presso gli uffici amministrativi piccole somme di denaro per soddisfare i bisogni quotidiani (caffè, bibite, ecc.) dei loro congiunti.

14)Le uscite temporanee dalla RSA

Gli ospiti della RSA non possono uscire da soli ma solo 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.). In questi casi la retta non subirà alcuna riduzione. E' importante comunque concordare tutte le uscite con il responsabile sanitario, 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, l'accompagnamento e la spesa sono a carico dell'ospite e/o del familiare; la coordinatrice sociosanitaria e/o il medico avviseranno preventivamente i familiari per raccogliere la loro la disponibilità all'accompagnamento, e ove non sia possibile concordare l'azione alternativa.**

15) Ricoveri ospedalieri

Per i posti accreditati, l'eventuale ricovero presso Presidi Ospedalieri non comporterà riduzione alcuna della retta di degenza. La mancata quota regionale in base alla classificazione (8 LIVELLI DIFFERENZIATI) **non sarà addebitata al soggetto pagatore o ai suoi familiari**. Per i posti non accreditati e contrattualizzati non si procederà a riduzione alcuna di retta per il periodo di ricovero.

16) Le 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.

La dimissione o il trasferimento in altro servizio della rete sanitaria o socio-sanitaria resosi necessario a seguito delle mutate condizioni che consentono il permanere nella RSA, saranno curate dal responsabile medico in collaborazione con il responsabile medico del servizio di nuova destinazione per consentire la continuità assistenziale dell'ospite. Verrà rilasciata una lettera di dimissione, con allegate le ultime visite /analisi ed evidenza del percorso intrapreso durante la permanenza in RSA e sarà garantito il supporto anche telefonico delle figure coinvolte, possano essere il medico di medicina generale o il responsabile di altre strutture riabilitative o ospedaliere.

In caso di dimissioni volontarie dovrà essere dato un preavviso di giorni 15.

In caso di mancato preavviso verrà addebitato l'onere conseguente secondo quando indicato e sottoscritto nel contratto di ingresso.

Per le dimissioni dovute a inadempimento degli obblighi contrattuali la Fondazione procederà alla comunicazione dando un preavviso di 7 giorni; la retta anticipata per i giorni di mancato ricovero sarà restituita entro 30 giorni dalla dimissione.

Nel caso di decesso dell'ospite entro il 10 del mese la Fondazione Bianchi ETS provvederà entro 30 giorni dalla data del decesso a restituire al versante o al co-obbligato metà retta, se il decesso avverrà dopo il 10 la retta dovrà essere corrisposta per intero.

17) Decesso

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i famigliari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche. In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato alla famiglia dal Medico o dall'Infermiere di turno nel Nucleo.

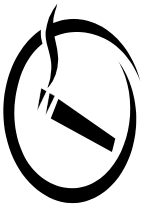
La salma viene composta nella camera mortuaria della R.S.A.; spetta ai famigliari la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla legge.

Tutti gli effetti personali dell'Ospite potranno essere ritirati dai famigliari entro il giorno delle esequie. In

caso contrario verranno raccolti da incaricato e dovranno essere ritirati dai famigliari presso l'ufficio amministrativo previo accordo telefonico.
L'ufficio amministrativo, a sua volta, provvederà a riconsegnare tutti i documenti personali dell'Ospite.

18) Certificati e fotocopia della cartella clinica

Per ottenere copia della cartella clinica o altra documentazione socio-sanitaria è necessario effettuare apposita istanza su moduli disponibili presso l'Ufficio Servizi Amministrativi della Fondazione (vedi ALLEGATO 6).
Il Responsabile Sanitario, che provvederà a rilasciarla entro 15 giorni. La predisposizione di copia della cartella clinica o documentazione socio sanitaria comporta l'addebito di un costo pari a € 0,20
cadauna formato A4, stampa B/N e € 0,20cadauna formato A3 stampa B/N. Il costo è a carico del richiedente.



19) Fumo

Per il necessario rispetto della normativa, per la tutela della salute di tutti e per ragioni di sicurezza all'interno della Fondazione è vietato fumare sia nei reparti di degenza che negli spazi aperti al pubblico (bar, corridoi, ascensori, ecc.). In alcuni casi soggettivi e limitati è consentito fumare ai soli degenti su indicazione medica. Non è previsto apposito locale per fumatori ed è quindi possibile solo negli spazi aperti.
.

20) L'assistenza religiosa.

All'interno della RSA viene garantita l'assistenza religiosa.
Per gli Ospiti che lo desiderano, con cadenza settimanale è prevista, la celebrazione pomeridiana della Santa Messa comunitaria inserita nel progetto educativo e di socialità.

21) I volontari.

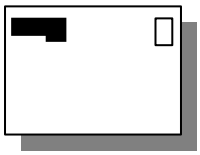
La Fondazione promuove la presenza di volontari nella RSA, che rappresentano una risorsa preziosa per un'assistenza sempre più personalizzata.
Al servizio di animazione è affidato il compito di coinvolgere i volontari nella programmazione delle attività quotidiane e nella definizione dei [illegible]uali, 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 della RSA.

22) Il progetto famiglia

La famiglia è coinvolta quando viene definito il Piano Assistenziale Individuale per l'Ospite.
Diventando presenza attiva, la famiglia consente di raccogliere informazioni vere, a supporto di decisioni appropriate e di programmi assistenziali adeguati.
Attraverso il servizio di animazione viene perseguito il mantenimento delle relazioni affettive e sostenuto

lo sforzo di vivere accanto al parente anziano.
In particolare, la famiglia viene informata delle iniziative che possono interessare, è stimolata e può partecipare alle attività

GLI ALTRI SERVIZI



La corrispondenza

Giornalmente viene consegnata presso il servizio educativo e i referenti degli Ospiti devono periodicamente ritirarla.

Il telefono

Le camere di degenza non sono dotate di linea telefonica diretta ma è possibile utilizzare telefoni cellulari tramite servizio wi-fi . La RSA è dotata di cordless per raggiungere l'ospite impossibilitato a deambulare nel caso di chiamata telefonica.

Il bar

Sono a disposizione degli Ospiti e dei visitatori (limitatamente, per quest'ultimi, agli orari di visita) distributori di bevande calde, fredde ed alimenti.
Il costo è a carico dell'utilizzatore e non è compreso nella retta.

La biblioteca, cineteca e sala proiezioni

Sono a disposizione degli Ospiti per la terapia occupazionale.

La lavanderia

Il servizio è compreso nella retta ed è affidato ad un laboratorio esterno sia per biancheria da camera sia per l'abbigliamento. Ai fini della fruizione del servizio lavanderia, è necessario che tutti i

capi, al momento dell'ingresso in R.S.A., siano etichettati con il proprio nome e cognome.

La televisione

Ogni camera è dotata di TV. E' consentito l'uso dell'apparecchio personale compatibilmente con la presenza in camera di altro apparecchio e nel rispetto delle esigenze dell'ospite con il quale è condivisa la stanza. Non è previsto l'addebito di canone mensile aggiuntivo della retta.
Sono inoltre dislocati in sale comuni televisori di proprietà dell'ente per l'ascolto comune.

Il parrucchiere

Il servizio di taglio capelli per signora e signore è svolto con cadenza settimanale o quindicinale ed è compreso nella retta. Rimane escluso dalla retta il servizio di tinta e permanente capelli che verrà reso a pagamento e su prenotazione ed effettuato internamente solo previa autorizzazione medica. E' comunque possibile ricorrere al servizio parrucchiera esterna con oneri a carico dell'ospite o del familiare richiedente.

Estetica curativa

Con cadenza quindicinale viene effettuato in loco servizio di manicure e pedicure curativo alla persona.
Servizio compreso nella retta.

Analisi ematochimiche e urine

La struttura non è dotata di apparecchiature in grado di garantire al proprio interno prove ematochimiche e delle urine ed è convenzionata con un laboratorio esterno per i periodici prelievi settimanali e la loro refertazione domiciliata.

Servizio deposito valori

E' attivo presso la RSA il servizio di deposito cassaforte in ufficio amministrativo. Il Servizio è compreso nella retta di degenza.

Parco

La struttura dispone di un ampio parco attrezzato con panchine.

Climatizzazione

La sala animazione, palestra e soggiorno-bar al piano terra, le sale pranzo e le camere di sollievo della struttura sono dotata di climatizzazione.

Camera mortuaria

La struttura è dotata di camera mortuaria, situata al piano terra adiacente la Chiesa. Gli orari di apertura sono dalle ore 08.00 alle ore 20.00 per tutti i giorni.

TUTELA DELLA PRIVACY E ASSICURAZIONE

A norma della legislazione vigente in materia di protezione dei dati personali la Fondazione gestisce i dati personali e sensibili in ottemperanza al Regolamento UE n. 2016/679 . A tale scopo si informa che:

titolare del trattamento dei dati è il Presidente protempore della Fondazione; *responsabile* del trattamento è il Direttore ¸ il DPO è il dottor Fenaroli Daniele e il Responsabile Sanitario per i dati sanitari/sensibili e *incaricato* del trattamento dati sanitari è il medico responsabile che ha accesso ai dati che riguardano l'Ospite.

Nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in apposito documento devono essere identificate le persone autorizzate a ricevere informazioni di carattere sanitario inerenti l'ospite.

CONSENSO INFORMATO

L'Ospite e coloro che sottoscrivono il contratto d'ingresso sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alla cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la R.S.A..

Al momento del ricovero, l'Ufficio Servizi Amministrativi della R.S.A., richiede il consenso per il trattamento dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze riguardanti il ricovero.

Per quanto attiene ai trattamenti sanitari:

- un *consenso tacito o implicito* è dedotto dalla richiesta di presa in carico che l'ospite o chi sottoscrive il contratto d'ingresso rivolge alla struttura al momento dell'accoglienza nella R.S.A. e fa riferimento alla prestazioni sanitarie previste, secondo la prassi medica e le linee guida, per le condizioni cliniche dell'ospite

- un *consenso esplicito* (orale o scritto) viene richiesto nei casi in cui per la particolarità delle prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche, invasive e/o rischiose, o per le possibili conseguenze delle stesse sulla integrità fisica, si renda opportuna una manifestazione inequivoca della volontà della persona.

POLIZZA ASSICURATIVA

La Fondazione per la R.S.A. ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente. In particolare ha stipulato e mantiene polizza assicurativa per la responsabilità civile per eventuali danni cagionati a terzi comprendendo anche i danni involontariamente cagionati in conseguenza di un fatto accidentale e/o imputabile a negligenza imprudenza o imperizia, con assenza di franchigia opponibile ai terzi danneggiati.

MIGLIORAMENTO E PARTECIPAZIONE

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le prestazioni e la qualità dei servizi offerti.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Ogni anno viene somministrato un Questionario di Gradimento a Ospiti, Famigliari e *Caregiver* con riferimento alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite (***(Vedi Allegato 4).***

I questionari, diversificati per tipologia di destinatario, possono essere redatti anche in modo anonimo, sono consegnati in busta chiusa direttamente al personale destinato oppure consegnati nelle apposite cassette dislocate all'interno della RSA:

- uno all'Ospite che risulti avere, a giudizio Medico di Nucleo, residue capacità relazionali;
- uno per i famigliari dell'Ospite, quando alla Direzione Gestionale risulti presente tale figura;
- uno per i *caregivers*, quando alla Direzione Gestionale risulti presente tale figura (sono esclusi i dipendenti della Fondazione per ovvie ragioni di possibile conflitto di interessi con altri soggetti).

Trascorsi trenta giorni dalla distribuzione dei questionari, i risultati elaborati con specifici reports nei trenta giorni successivi vengono resi noti in bacheca agli interessati e se necessario vengono attivate azioni di miglioramento.

RECLAMI, SEGNALAZIONE DI DISSERVIZI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI

Eventuali reclami o segnalazioni di disservizi o richieste di informazioni potranno essere effettuati per iscritto ***(Vedi Allegato 5)*** da parte degli Ospiti, loro famigliari, o chi sottoscrive il contratto d'ingresso, mediante compilazione di Modulo disponibile presso l'Ufficio Servizi Amministrativi ed indirizzato alla Fondazione Bianchi ETS. La Direzione si impegna a fornire riscontro in merito non oltre 30 giorni dal ricevimento.

INDICATORI DI QUALITA'

Qui di seguito sono elencati gli aspetti più rilevanti del Servizio che costituiscono i parametri del nostro standard qualitativo.

OBIETTIVI	STANDARD
DIRITTO ALL'INFORMAZIONE Ogni Ospite ha il diritto di richiedere e ottenere informazioni puntali riguardo l'accettazione e l'espletamento delle pratiche burocratiche	Ampia possibilità di accedere alla Direzione e all'Ufficio Servizi Amministrativi da parte degli Ospiti e dei loro famigliari.
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il Personale che gli presta assistenza e il diritto-dovere di esprimere giudizi e suggerimenti in merito al servizio offerto.	Tutto il personale che viene a contatto con gli Ospiti è identificabile tramite cartellino che ne riporta il nome e la qualifica. Per verificare la soddisfazione dell'Ospiti vengono realizzate annualmente indagini specifiche. Una volta elaborati i dati, i risultati vengono portati a conoscenza degli interessati.
INTERVENTI PERSONALIZZATI Ad ogni Ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni sanitari e socio-assistenziali.	Dopo l'ingresso in R.S.A. viene steso per l'Ospite un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.): di ogni P.A.I. è prevista una revisione periodica e sono programmati controlli sull'adeguatezza degli interventi pianificati.
FORMAZIONE E MOTIVAZIONE OPERATORI E' ritenuto indispensabile coinvolgere tutto il Personale in un percorso di formazione e responsabilizzazione, in modo da motivarlo nell'esercizio quotidiano della professione.	Sono previsti corsi dedicati alla formazione ed aggiornamento degli Operatori. Per ogni Operatore viene aggiornata una scheda che riporta il monte ore di formazione.
SERVIZIO ASSISTENZIALE Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore.	Agli Ospiti è garantita l'igiene quotidiana al mattino. Tutti gli Ospiti sono sottoposti a un bagno completo o spugnatura completa (con capelli). Gli Operatori compilano i moduli di registrazione dei bagni programmati e di quelli effettuati. La R.S.A. garantisce un'assistenza personalizzata alla nutrizione. Vengono adottati programmi diversificati per la gestione dell'incontinenza e aggiornata la relativa scheda. Supervisione del controllo del Servizio. Assistenza continua garantita da Ausiliari Socio-Assistenziali assegnati ai Nuclei.
SERVIZIO SANITARIO Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni sanitarie nell'arco delle 24 ore.	Assistenza infermieristica. Assistenza medica. Assistenza farmacologica. Prelievi ematici. Prevenzione e cura delle lesioni cutanee e da decubito. Prescrizione di ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori) forniti dall'ATS.
SERVIZIO RIABILITATIVO E LUDICO RIABILITATIVO La Struttura programma, per i propri Ospiti, cicli riabilitativi e ludico-riabilitativi.	Servizio riabilitativo e servizio di animazione. Viene predisposto annualmente un programma d animazione e per ogni attività viene compilata un scheda delle presenze alle attività di animazione.
PRESTAZIONI ALBERGHIERE. Ogni Ospite ha il diritto di usufruire di prestazioni alberghiere di elevato livello qualitativo. I Servizi di lavanderia, cucina, pulizie ambienti e parrucchiere puntano a rendere il soggiorno all'interno della Struttura il più vicino possibile alla vita che si svolge esternamente	Camera di degenza. Climatizzazione ove presente Televisione e Servizio Telefonico. Servizio parrucchiere e Servizio podologo. Servizio lavanderia vestiario personale Servizio di pulizia degli ambienti. Possibilità di scelta del menù.

ALLEGATO 1 - LE RETTE -

La retta viene stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

OSPITI RESIDENTI COMUNE DI TOSCOLANO MADERNO:

Tipologia	Mensile	Giornaliero
Accreditati	€ 1.765	€ 58,03

OSPITI PROVENIENTI DA ALTRI COMUNI:

Tipologia	Mensile	Giornaliero
Accreditati	€ 1.886	€ 62,01

OSPITI IN REGIME DI SOLLIEVO:

Tipologia	Mensile	Giornaliero
Accreditati		€ 120,00

ALLEGATO 2 – ORARIO RICEVIMENTO MEDICI –

Il Responsabile Sanitario e i medici di nucleo rispondono telefonicamente:
dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 12.00,
mentre ricevono in Struttura previo appuntamento.
I medici sono presenti in struttura sia la mattina che il pomeriggio

La Coordinatrice sanitaria Guatta Chiara è reperibile telefonicamente:
dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 12.00,
mentre riceve in Struttura previo appuntamento

ALLEGATO 3 - GLI ORARI DELLA GIORNATA -

H 6,00 - 08.30	*Sveglia, igiene personale ed alzata dal letto, trasferimento nelle sale da pranzo per la prima colazione*
H 08.00 - 09.00	*Prima colazione*
H. 09.00– 11.30	Attività sanitarie, riabilitative e di animazione eassistenziali. *Idratazione mattutina.*
H 11.30-12.00	*Preparazione per il pranzo (eventuale cambio dei presidi per incontinenza, lavaggio delle mani, ecc,)*
H 12,00-12.45	*Pranzo*
H 12.45 – 14,00	*Riposo pomeridiano ove richiesto e prescritto*
H 14,00 – 16,00	*Alzata dal letto, cambio presidi per incontinenza e mobilizzazione H*
14,30 – 17,30	*Attività assistenziali, sanitarie e riabilitative ed attività ricreative, merenda*
H 17,30-18.00	*Preparazione per la cena*
H 18,15 – 19.00	*Cena*
H 19.00 – 21,00	*Accompagnamento ed allettamento per il riposo notturno H*
21.00-06.00	*Riposo notturno*

Gli orari delle attività possono subire modifiche in relazione ai diversi programmi di nucleo/reparto ed alle esigenze individuali degli ospiti.

Le visite dei parenti.

Agli Ospiti è consentito uscire dalla Fondazione solo se accompagnati e previa autorizzazione del Responsabile Sanitario.

Gli Ospiti possono uscire per trascorrere anche giornate o periodi di più giorni presso l'abitazione di parenti e familiari. Possono ricevere ed intrattenere persone tutti i giorni negli spazi comuni (sala polifunzionale, giardino parco). **Gli orari delle visite sono essenzialmente liberi dalle 08.00 alle 20.00** tuttavia si dovranno limitare il più possibile gli ingressi negli orari di riposo, di pulizia o durante i pasti.

Gli orari consigliati per l'ingresso in struttura sono dalle ore 09.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00. Per casi particolari, previa valutazione ed autorizzazione del medico o della coordinatrice sociosanitaria, possono essere concesse deroghe agli orari anzi detti.

ALLEGATO 4

- QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Questionario di valutazione del livello di soddisfazione
OSPITI

			Data:	
Quale è il suo giudizio su: (sbarrare la casella che esprime il Suo giudizio)				
	Ottimo	**Buono**	**Suffic.**	**Insuff.**
1. Igiene e pulizia ambientale	☐	☐	☐	☐
2. Soddisfazione organizzazione degli orari (sveglia – pasti – messa a letto)	☐	☐	☐	☐
3. Competenza e professionalità MEDICI e SPECIALISTI	☐	☐	☐	☐
4. Competenza e gentilezza operatrici/operatori ASA/OSS	☐	☐	☐	☐
5. Competenza e professionalità OPERATORI ANIMAZIONE	☐	☐	☐	☐
6. Soddisfazione attività fisioterapiche – ginnastica dolce	☐	☐	☐	☐
7. Soddisfazione servizio guardaroba	☐	☐	☐	☐
8. Soddisfazione servizio pasti (qualità e servizio cucina)	☐	☐	☐	☐
9. Soddisfazione servizi amministrativi - segreteria	☐	☐	☐	☐
10. Soddisfazione servizio di gestione visite	☐	☐	☐	☐
11. Soddisfazione momenti di vita religiosa o spirituale	☐	☐	☐	☐
OSSERVAZIONI - NOTE				
Note e suggerimenti …… …… …… …… …… …… …… …… ……				
Eventuali reclami …… …… …… …… …… …… …… …… …… …… ……				

Questionario di valutazione del livello di soddisfazione
FAMILIARI

			Data:	
Grado di parentela:				
Quale è il suo giudizio su: (sbarrare la casella che esprime il Suo giudizio)				
	Ottimo	**Buono**	**Suffic.**	**Insuff.**
1.Competenza e professionalità MEDICI e SPECIALISTI	☐	☐	☐	☐
2.Competenza e professionalità INFERMIERI	☐	☐	☐	☐
3.Competenza e gentilezza OPERARICI ASA/OSS	☐	☐	☐	☐
4.Competenza e professionalità OPERATORI ANIMAZIONE	☐	☐	☐	☐
5.Competenza e professionalità FISIOTERAPISTI	☐	☐	☐	☐
6.Competenza e professionalità SERVIZI AMMINISTRATIVI	☐	☐	☐	☐
7.Soddisfazione gestione SERVIZIO VISITE	☐	☐	☐	☐
8.Soddisfazione QUALITA' PASTO e MOMENTI DI CONVIVIALITA'	☐	☐	☐	☐
9.Adeguatezza MOMENTI DI SPIRITUALITA' e di VITA RELIGIOSA	☐	☐	☐	☐
10.Adeguatezza spazi di RELAZIONE con CONGIUNTI ed AMICI	☐	☐	☐	☐
11.IGIENE e PULIZIA ambienti	☐	☐	☐	☐
OSSERVAZIONI - NOTE				
Note e suggerimenti …… …… …… …… …… …… …… …… ……				
Eventuali reclami …… …… …… …… …… …… …… …… …… …… ……				

- ALLEGATO 5 MODULO RECLAMI -

MODULO RECLAMI, SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RICHIESTE INFORMAZIONI

FONDAZIONE BIANCHI ETS
Via Cavour n.32/34
25088 – Toscolano Maderno (BS)
Tel. 0365 641036
E-mail: cdrbianchi@fondazionegbbianchi.org

Alla Direzione generale/sanitaria
FONDAZIONE BIANCHI ETS

☐ Il/la sottoscritto/a_____
in qualità di ospite della R.S.A _____

☐ Il/la sottoscritto/a _____
in qualità di:
☐ Tutore ☐ Curatore ☐ Amministratore di sostegno dell'ospite

Sig._____

☐ Caregiver dell'ospite Sig._____

Recapito telefonico per comunicazioni: _____

DESIDERA SEGNALARE IL DISSERVIZIO, ESPRIMERE IL RECLAMO, FORMULARE RICHIESTA DI INFORMAZIONI:

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Ai sensi e per gli effetti del GDPR (Regolamento UE n. 2016/679 autorizza il trattamento dei dati personali di cui sopra.

DATA __/__/____ FIRMA _____

La Direzione della Fondazione si impegna a fornire risposta in merito al reclamo, segnalazione di disservizio, richiesta di informazioni

NON SONO PRESI IN CONSIDERAZIONE SEGNALAZIONI, RECLAMI E RICHIESTE ANONIME

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER INDAGINI DI CU*STOMER SATISFACTION*

SEGNALAZIONI DISSERVIZI E SUGGERIMENTI

Gentile Signore/a,

La informiamo che in questa Fondazione potrà trovare un questionario di gradimento dei servizi con l'invito a riporlo nelle apposite cassette collocate presso gli uffici amministrativi, le scale di ingresso vicino al locale bar, stanza dell'albero, e presso le scale di ingresso vicino alla sala cartai

I dati da Lei conferiti saranno trattati ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2018 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali), dalla Fondazione Bianchi ETS, nella persona del presidente pro tempore, in qualità di Titolare del Trattamento, per dare seguito alla Sua segnalazione/ reclamo.
Il conferimento dei dati richiesti è facoltativo e l'eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità di dar corso alla richiesta. Il trattamento avrà una durata non superiore a quella necessaria per dare riscontro alla Sua richiesta dopodiché i dati saranno resi anonimi. I dati saranno trattati dal personale autorizzato e comunicati agli organismi statutari d'amministrazione, controllo e direzione.
In qualunque momento potrà conoscere le informazioni che La riguardano, verificare se sono esatte, integrarle, aggiornarle, rettificarle, opporsi al loro trattamento per motivi legittimi ed esercitare gli altri diritti riguardanti i suoi dati personali, rivolgendosi al Titolare del trattamento.
Titolare del trattamento è Fondazione Bianchi ETS, nella persona del presidente pro tempore, con sede in Toscolano Maderno (BS), Via Cavour 32-34.
Responsabile della protezione dei dati (RPD/DPO) è contattabile al seguente indirizzo mail: dpo@fondazionebianchi.org

Spazio riservato agli uffici amministrativi PROTOCOLLO N. ____/ DEL __/__/____	Scheda per la segnalazione di o RECLAMI o SUGGERIEMENTI o LODI

Dati anagrafici dello scrivente:

Nome:_____ Cognome:_____

abitante in via _____

cap _____ comune _____ prov.____ Tel._____

Figlio/a di _____

Famigliare di _____

Altro _____ di _____

Oggetto della segnalazione:

il giorno _____ alle ore _____ presso _____

si è verificata la seguente situazione:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Con riferimento al Regolamento UE n. 2016/679 (DGPR) in materia di protezione dei dati personali, il sottoscritto autorizza l'ufficio amministrativo della Fondazione Bianchi ETS al trattamento dei dati relativamente alle operazioni necessarie alla gestione della segnalazione. I dati dovranno essere trattati garantendo i diritti di cui al Regolamento UE n. 2016/679

Data ___/___/_____

Firma _____

-ALLEGATO 6 - MODULO RICHIESTA CARTELLA CLINICA –

Il sottoscritto _____
Nato a _____prov._____il_____ residente in _____via/piazza _____n° _____ tel _____ e-mail_____in qualita' di _____

CHIEDE

Copia cartella sanitaria

Del/della Sig./Sig.ra _____
Nato/a _____il _____
Residente a _____via_____
Periodo ricovero_____
Motivazione(in caso di richiesta da parte degli eredi)_____

Luogo, data: _____

Firma richiedente

N.b. allegate fotocopia documento identità in corso di validità

- -ALLEGATO 7 – MODULO PER L'ESERCIZIO DI ACCESSO AGLI ATTI

Il sottoscritto _____
Nato a _____prov._____il_____ residente in _____via/piazza _____n° _____ tel _____ e-mail_____

CHIEDE

Di poter esercitare il diritto di accesso civico generalizzato di cui all'ar.5, c2 del d.lgs 33/2013, con riferimento al seguente

☐ DOCUMENTO/I_____

☐ DATO/I _____

☐ INFORMAZIONE/I _____

Il soggetto istante è invitato a fornire, se noti , gli estremi del documento, la fonte del dato e l'eventuale descrizione del loro contenuto

A TAL FINE DICHARA:

Di voler ricevere comunicazione dell'avvenuta pubblicazione di quanto sopra meglio specificato, nonché di ricevere il collegamento ipertestuale al seguente indirizzo di recapito:

☐ presso il seguente indirizzo di posta elettronica non certificata _____

☐ presso il seguente indirizzo di posta elettronica certificata _____

☐ per posta cartacea, al seguente indirizzo _____

Luogo, data: _____

Firma richiedente

N.b. allegate fotocopia documento identità in corso di validità

ALLEGATO 8- MENU SETTIMANALE TIPO

MENU'

LUNEDI

Pranzo

Gnocchi
Minestrina
Polpette manzo
Fagiolini
Frutta

Cena

Crema di zucca
Minestrina
Affettato misto
Coste
Frutta

MARTEDI

Pranzo

Spaghetti aglio olio
Minestrina
Arrosto di Maiale
Carote
Frutta

Cena

Minestrina
Pizza
Zucchine
Frutta

MERCOLEDI

Pranzo

Passato di verdura
Polenta & cotechino
Spinaci
Frutta
Budino

Cena

Minestra d'orzo
Insalata di pollo
Verze

GIOVEDI

Pranzo

Tortelli di carne al burro e salvia
Minestrina
Brasato di manzo
Purè
Frutta

Cena

Minestrina di riso
Minestrina
Involtini di prosciutto al formaggio
Finocchi
Frutta

VENERDI

Pranzo

Pasta al tonno
Minestrina
Pesce verdesca
Fagioli in umido
Frutta

Cena

Passato di verdura
Frittata
Broccoli
Frutta

SABATO

Pranzo

Risotto ai 4 formaggi
Minestrina
Pollo al forno
Patate al forno

Cena

Ravioli in brodo
Minestrina
Lesso
Cavolfiori
Frutta

DOMENICA

Pranzo

Crespelle
Minestrina
Roastbeef
Pomodori al forno
Dolce & caffè

Cena

Minestrina in brodo
Formaggi misti
Rape rosse
Frutta