

# *Casa di Riposo San Domenico*

*Ente di culto San Giusto*



## *Carta dei Servizi*

## INDICE

<b>1. Generalità</b>	<b>2</b>
<b>2. Contenuto della carta</b>	<b>3</b>
2.1 Missione, Valori e Visione	3
2.2 Articolazione della Struttura	4
2.3 Servizi erogati e relative figure	5
2.4 Giornata tipo	9
2.5 Norme generali di comportamento	9
2.6 Formazione del Personale	10
2.7 In caso di Emergenza	10
<b>3. Procedure</b>	<b>10</b>
3.1 Domanda di accoglimento per inserimento in lista di attesa	10
3.2 Procedure di ammissione alla Casa	10
3.3 Procedura in caso di trasferimento o dimissioni	11
3.4 Procedura per la determinazione della retta	11
3.5 Procedura per i reclami formali	12
3.6 Standard di qualità	12
3.7 Pubblicizzazione	13

### ALLEGATI

Allegato 1: Organigramma

Allegato 2: Prospetto rette giornaliere

Allegato 3: Informativa ai sensi della disciplina sulla tutela dei dati personali e consenso informato al trattamento sanitario

Allegato 4: Informativa attestazione ISEE

Allegato 5: Informativa in materia di salute e sicurezza per utenti e visitatori

Allegato 6: Menù Stagionali

Allegato 7: Composizione Giornata alimentare - Dietetico, metodi di preparazione e cottura degli alimenti

Il contenuto della Carta dei Servizi e dei Diritti dell'Utente se necessario ed in funzione dei formali atti di pianificazione annuale, potrà subire degli aggiornamenti.

## 1. GENERALITÀ

La Casa di Riposo San Domenico, ai sensi del proprio Statuto, è espressione della sensibilità e della carità della Chiesa di Trieste per dare una risposta al problema umano e sociale dell'assistenza delle persone anziane. In attuazione delle finalità del proprio Statuto, essa si riconosce nell'area del privato sociale ed opera secondo i principi dell'etica cristiana e di sussidiarietà.

La Casa di Riposo San Domenico di seguito denominata Casa - è una struttura che offre ospitalità ed assistenza umana, morale e religiosa ad anziani in situazione di grave difficoltà assistenziale per i quali non sia possibile la permanenza presso il proprio nucleo familiare o la fruizione di altro idoneo servizio alternativo al ricovero.

La Casa fornisce ai residenti prestazioni di tipo assistenziale, alberghiero, di socializzazione e di animazione, contestualmente a prestazioni di carattere sanitario e riabilitativo.

La Casa adotta la presente "Carta di Servizi e dei Diritti dell'Utente" di seguito denominata Carta.

La Carta è stata redatta sulla base dei principi fissati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 giugno 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e successivi aggiornamenti.

I residenti ed i loro famigliari sono tenuti all'osservanza del Regolamento della Casa approvato dal Consiglio Direttivo dell'Ente, nonché delle disposizioni attuative impartite dai Responsabili dei vari servizi delegati dall'Ente.

Il funzionamento della Casa si uniforma altresì a quanto previsto dalle norme regionali e dalla Convenzione stipulata fra la Casa medesima e l'ASUGI (Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina).

L'Ente gestore della Casa applica ai propri dipendenti il contratto collettivo di lavoro per il personale del settore socio-assistenziale-educativo soggetto dall'U.N.E.B.A. - Unione Nazionale Istituzioni e Iniziative di Assistenza e delle Organizzazioni Sindacali CGIL-CISL-UIL.

L'Ente non persegue fini di lucro ed impiega eventuali utili o gli avanzi di gestione per migliorare i servizi erogati agli utenti.

### **DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI:**

La Casa di Riposo San Domenico è sita a Trieste in Strada di Guardiella, 13.

La struttura è dotata di parcheggio interno incustodito ed è raggiungibile con le linee n° 35 (in prossimità dell'ingresso della Struttura) o n° 6 e n° 9 (nelle vicinanze).

**DENOMINAZIONE:** Casa di Riposo San Domenico – Ente di culto San Giusto

**SEDE:** Strada di Guardiella, 13 - 34128, Trieste

**PARTITA IVA:** 00317890325

**TELEFONO:** 040 568611

**E-MAIL:** [cdrsandomenico@gmail.com](mailto:cdrsandomenico@gmail.com)

**PEC:** [cdrsandomenico@pec.it](mailto:cdrsandomenico@pec.it)

## 2. CONTENUTO DELLA CARTA

### 2.1 MISSIONE, VALORI E VISIONE

La Casa si impegna a:

- ❖ promuovere e sviluppare un miglioramento costante della qualità della vita consona alla dignità dell'uomo secondo principi di eguaglianza, di solidarietà e di etica della persona;
- ❖ rispettare il diritto alla riservatezza della persona, mettendo a disposizione di ciascun residente spazi personali, rendendo fruibili gli spazi comuni assicurandogli la possibilità e la libertà di movimento all'interno della struttura, dandogli l'opportunità di personalizzare gli spazi individuali e garantendo la disponibilità di luoghi privati per parlare con familiari o con altre persone;
- ❖ assicurare il segreto d'ufficio e professionale sulla documentazione e sullo stato personale dei residenti;
- ❖ facilitare il ruolo sociale della persona, favorendone i suoi legami con la famiglia, gli amici e l'esterno, agevolandone l'accesso diretto ai servizi e proponendo attività adatte nell'ambito della Casa;
- ❖ preservare l'autonomia della persona anziana, anche con la sua partecipazione responsabile, favorendo l'espressione della sua libera volontà mettendo a disposizione i mezzi per esprimere le sue capacità, le sue scelte, mantenendo nel limite del possibile le sue potenzialità residue;
- ❖ mantenere rapporti con il personale centrati sulla chiarezza delle funzioni, del contratto di lavoro, delle retribuzioni e degli orari, tesi alla formazione permanente che privilegi la riflessione sui comportamenti professionali che favoriscono i giusti rapporti con i residenti;
- ❖ organizzare l'assistenza alla persona sulla base di progetti terapeutici ed assistenziali individuali tramite la stesura di un Piano Assistenziale Individuale (PAI) attuato dagli operatori della struttura con la collaborazione degli interessati e delle loro famiglie;
- ❖ garantire un'organizzazione della struttura elastica, flessibile, basata sulle capacità degli operatori di rispondere a esigenze differenziate (assistenza di base, psico-sociale e medico-infermieristica) in modo professionale ma insieme creativo, coinvolgendo il personale sia nella predisposizione e nell'attuazione dei progetti personalizzati che nella conseguente programmazione delle attività generali;
- ❖ istituire turni di lavoro pensati in funzione delle necessità dei residenti e favorire l'adeguamento organizzativo della struttura in presenza di ospiti con diversi tipi di disabilità;
- ❖ svolgere periodiche verifiche sulla qualità dei servizi, ove possibile con il ruolo attivo dei residenti e dei loro famigliari;
- ❖ assicurare l'informazione circa le modalità di accesso alla struttura e di erogazione dei servizi, anche tramite la consegna della presente Carta ad ogni utente fruitore del servizio o ad altra persona o istituzione interessata;
- ❖ raccogliere i reclami e i suggerimenti degli utenti e valutare la soddisfazione della qualità dei servizi erogati attraverso questionari.

## 2.2 ARTICOLAZIONE DELLA STRUTTURA

La Casa San Domenico, accreditata come Residenza di Secondo Livello per anziani non autosufficienti, dispone di n. 20 stanze, ad uno, due, tre o quattro posti letto, per complessivi n. 48 posti letto autorizzati.

TIPOLOGIA CAMERA DA LETTO	NUMERO STANZE PER TIPOLOGIA	METRATURA MEDIA
STANZA SINGOLA	3	12,15 mq
STANZA DOPPIA	10	15,42 mq
STANZA TRIPLA	3	21,25 mq
STANZA QUADRUPLA	4	29,58 mq

La Casa, oltre agli spazi individuali, comprende spazi collettivi (sale da pranzo, soggiorni, bagni e servizi igienici comunitari), spazi per il personale, spazi di collegamento, parcheggio e giardino interno.

### AREA IGIENICO SANITARIA

TIPOLOGIA STANZA	NUMERO
RAPPORTO NUMERO SERVIZI IGIENICI/48 UTENTI	12
RAPPORTO NUMERO BAGNI/48 UTENTI	10
BAGNI ASSISTITI	2

### PARTI COMUNI

TIPOLOGIA STANZA	NUMERO
SOGGIORNO/SALA DA PRANZO	4
AMBULATORIO MEDICO	1
INFERMERIA	1
PALESTRA RIABILITATIVA	1
CAPPELLA	1
GIARDINO INTERNO	1
PARCHEGGIO INTERNO INCUSTODITO	1
BARRIERE ARCHITETTONICHE	ASSENTI

**I Nuclei**

Le strutture residenziali extra ospedaliere, in base alle normative vigenti devono essere organizzate in nuclei. I residenti di un nucleo di norma condividono caratteristiche funzionali omogenee e vengono assistiti da un gruppo di operatori socio sanitari.

La Casa San Domenico, accreditata come Residenza di Secondo Livello per anziani non autosufficienti, è articolata in **5 nuclei** strutturali di tipologia **N3**, gestiti da referenti.

<b>NUCLEO AZZURRO</b>	Ubicato al Piano Terra Basso	Comprende 3 stanze da 2 e 3 posti letto	7 posti letto totali
<b>NUCLEO BLU</b>	Ubicato al Piano Terra Alto	Comprende 3 stanze da 2 e 4 posti letto	10 posti letto totali
<b>NUCLEO GIALLO</b>	Ubicato al I Piano	Comprende 6 stanze da 1, 2,3 e 4 posti letto	14 posti letto totali
<b>NUCLEO VERDE</b>	Ubicato al II Piano	Comprende 6 stanze da 1, 2 e 4 posti letto	12 posti letto totali
<b>NUCLEO VIOLA</b>	Ubicato al III Piano	Comprende 2 stanze da 2 e 3 posti letto	5 posti letto totali

**2.3 SERVIZI EROGATI E RELATIVE FIGURE**

La Casa assicura ai residenti prestazioni di tipo alberghiero e assistenziale, di carattere sanitario, riabilitativo motorio e cognitivo, di animazione nonché di assistenza religiosa liberamente richiesta. L'assistenza resa rientra nelle previsioni dell' art. 30 del DPCM 2017 ovvero per le persone non autosufficienti, i trattamenti di lungo assistenza, recupero e mantenimento funzionale, ivi compresi interventi di sollievo per chi assicura le cure, sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) per una quota pari al 50% della tariffa giornaliera prevista dai requisiti minimi della normativa regionale di riferimento.

**SERVIZIO SANITARIO RIABILITATIVO ED ASSISTENZIALE****Direttore Sanitario (DS)**

Il Direttore Sanitario è la figura professionale che garantisce la qualità e la sicurezza delle prestazioni sanitarie erogate in Struttura, assicurando il rispetto delle normative e delle linee guida. È responsabile del coordinamento del personale sanitario, del governo clinico e della gestione dei rischi.

<b>DIRETTORE SANITARIO</b>	<b>1</b>
<b>PRESENTE</b>	<b>MERCOLEDÌ 5 h SETTIMANALI</b>

**Responsabile del Governo Assistenziale (RGA)**

Il Responsabile del Governo Assistenziale è una figura professionale che si occupa di pianificare, gestire e coordinare l'assistenza degli anziani ospiti. È responsabile dei rapporti con l'Azienda Sanitaria, organizza e supervisiona l'attività infermieristica e assistenziale.

RESPONSABILE DEL GOVERNO ASSISTENZIALE	1
PRESENTE	DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ

**Medico di Medicina Generale (MMG)**

Il Medico di Medicina Generale, di libera scelta, assicura al proprio assistito le prestazioni fissate dalla Convenzione unica per la medicina generica, ivi compresa la disponibilità diurna.

L'assistenza medica notturna, festiva e del sabato dopo le ore 10.00 viene garantita dai servizi di Guardia Medica della Azienda Sanitaria come previsto dalle normative vigenti.

Nella struttura opera un medico di fiducia della Casa che può essere liberamente scelto come MMG.

**Coordinatore Socio-Sanitario (CSS)**

Il Coordinatore Socio Sanitario è una figura professionale che in collaborazione con l'RGA ha il compito di organizzare e supervisionare i servizi assistenziali coordinando il personale sociosanitario e non. Promuove interventi sull'ospite e favorisce la comunicazione tra operatori, famigliari e utenti. Si occupa inoltre di redigere i protocolli di struttura ed è responsabile della formazione del personale.

COORDINATORE SOCIO-SANITARIO	1
PRESENTE	DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ

**Servizio Infermieristico**

Il Servizio Infermieristico viene garantito tutti i giorni nell'arco delle 24 ore da infermieri qualificati iscritti all'OPI (Ordine delle Professioni Infermieristiche) che erogano le prestazioni secondo il programma terapeutico stabilito per ciascun assistito su indicazione del medico di base.

INFERMIERI	6
PRESENTI	TUTTI I GIORNI SERVIZIO DIURNO/NOTTURNO

**Servizio di Riabilitazione Motoria**

Il Servizio Riabilitativo viene garantito dal lunedì al venerdì, da fisioterapisti qualificati iscritti all'OFI (Ordine dei Fisioterapisti) che effettuano terapie individuali, gruppi di ginnastica, terapie fisiche e monitoraggi dello stato motorio finalizzati al mantenimento dell'autonomia residua.

FISIOTERAPISTI	3 PART-TIME
PRESENTI	DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ 64h SETTIMANALI

**Servizio di Stimolazione Cognitiva**

Il Servizio di Stimolazione Cognitiva di gruppo o individuale viene effettuato da uno psicologo qualificato iscritto all'Ordine degli Psicologi (OP); il quale si impegna a seguire un programma cognitivo per mantenere o recuperare le abilità individuali.

PSICOLOGO	1
PRESENTE	10h SETTIMANALI

**Attività di Assistenza Diretta alla Persona ed al suo Ambiente di Vita**

Questo servizio viene garantito da personale qualificato che applica i PAI (Piano Assistenziale Individuale) con la collaborazione degli interessati, delle loro famiglie e degli operatori del territorio.

OPERATORI DI ASSISTENZA	20
RAPPORTO OPERATORI/UTENTI	1 OP OGNI 2,4 OSP.
IGIENE PERSONALE E RELATIVA PROCEDURA DI CONTROLLO	GIORNALIERA
NUMERO CONTROLLI GIORNALIERI DELL'UTENTE INCONTINENTE	3/4 VOLTE ED OGNIQUALVOLTA NECESSARIO
PROCEDURE CODIFICATE DI ASSISTENZA DI BASE	PRESENTI

Le prestazioni degli operatori con funzioni sanitarie e assistenziali si conformano agli standard previsti dal Regolamento Regionale di Riquilificazione delle Strutture e dalla Convenzione della Casa con l'Azienda Sanitaria.

**SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

Nel corso del pomeriggio sono previste varie attività ricreative organizzate da personale specializzato atte a promuovere la socializzazione e la convivenza tra gli anziani.

ANIMATORI	1/2
PRESENTE	DAL LUNEDÌ AL SABATO

Si articola in:

ATTIVITÀ ORGANIZZATE	ATTIVITÀ MANUALI CON VARI MATERIALI (carta, stoffa, gesso, vetro)
	ANIMAZIONE DI GRUPPO (canto, tombola, cruciverba, giochi, feste)
ATTIVITÀ NON ORGANIZZATE	TEATRO, ATTIVITÀ VARIE
	MANIFESTAZIONI MUSICALI

**SERVIZIO RELIGIOSO**

Il servizio è svolto da un religioso, designato dall'Ordinario diocesano, ed è assicurato anche per il residente allettato. Il residente partecipa secondo la propria volontà e le proprie esigenze ai servizi di carattere religioso offerti dalla Casa.

ATTIVITÀ RELIGIOSE ORGANIZZATE	SANTA MESSA
	CELEBRAZIONE DEL ROSARIO

**SERVIZIO ALBERGHIERO****Servizio di Ristorazione**

Il servizio di ristorazione è gestito dalla *Sodexo Italia S.p.A.* con proprio personale operante nei locali della Struttura messi a disposizione e sotto controllo diretto dell'RGA in collaborazione con il RO.

DIETE PERSONALIZZATE	PRESENTI
ALTERNATIVE AI PROBLEMI DI DEGLUTIZIONE O DISFAGIE	PRESENTI
ASSISTENZA ALL'ASSUNZIONE DEI PASTI OVE NECESSARIO	PRESENTI
SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEI PASTI	NELLE SALE DA PRANZO DEL PIANO NELLA PROPRIA CAMERA OVE NECESSARIO
CARRELLI TERMICI	PRESENTI

I menù studiati per le esigenze dell'anziano sono proposti dalla *Sodexo Italia S.p.A.* concordati ed approvati dall'U.O. Dipartimento di Prevenzione dell'Azienda Sanitaria, ed accettati dal RGA della Casa.

**Servizio di lavanderia e guardaroba**

Il servizio di lavanderia è affidato ad una ditta esterna, incaricata alla fornitura della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani ecc.) e del lavaggio del vestiario degli utenti dotata di un chip per evitare lo smarrimento (ad esclusione di abbigliamento pesante o particolarmente delicato).

LAVAGGIO BIANCHERIA UTENTE	SERVIZIO ESTERNO
PERIODICITÀ DEL CAMBIO BIANCHERIA UTENTE	QUANDO NECESSARIO
LAVAGGIO ESTERNO BIANCHERIA PIANA	SERVIZIO ESTERNO
PERIODICITÀ DEL CAMBIO BIANCHERIA PIANA	QUANDO NECESSARIO
PERIODICITÀ MAX DEL CAMBIO BIANCHERIA PIANA	SETTIMANALE
ADDETTO AL SERVIZIO GUARDAROBA	1 OPERATORE
RAPPORTO OPERATORI/UTENTI	1/48
SPAZI DIFFERENZIATI DI RACCOLTA BIANCHERIA	PRESENTI

**SERVIZI AMMINISTRATIVI**

<b>OPERATORI AMMINISTRATIVI</b>	<b>2</b>
<b>PRESENTI</b>	<b>DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ</b>
<b>ORARIO PER IL PUBBLICO</b>	<b>DALLE h 8.00 ALLE h 12.00 al pomeriggio per appuntamento</b>

**2.4 GIORNATA TIPO**

Considerando che ciascun nucleo può organizzarsi in funzione ai bisogni ed al benessere delle persone accolte, di norma la giornata tipo in Casa San Domenico è la seguente:

<b>07.00-09.00</b>	<b>SVEGLIA/IGIENE PERSONALE DELL'UTENTE</b>
	<b>COLAZIONE</b> (latte, caffè, te, biscotti, fette biscottate, pane, marmellata, miele)
<b>10.00-10.30</b>	<b>MERENDA</b> (te, succhi di frutta, sciroppi)
<b>10.00-11.45</b>	<b>ATTIVITÀ VARIE</b> (fisioterapia, ginnastica di gruppo, Messa, Rosario) programmazione esposta all'entrata della struttura
<b>11.45-12.45</b>	<b>PRANZO</b> (primo, secondo, pane, contorno e frutta)
<b>13.00-14.30</b>	<b>RIPOSO POMERIDIANO</b>
<b>15.00-15.30</b>	<b>MERENDA</b> (caffè, te, biscotti, succhi di frutta, sciroppi)
<b>15.30-17.45</b>	<b>ATTIVITÀ VARIE</b> (fisioterapia, ginnastica di gruppo, animazione, stimolazione cognitiva) programmazione esposta all'entrata della struttura
<b>18.00-19.00</b>	<b>CENA</b> (primo, secondo, pane, contorno e frutta)
<b>19.00-20.30</b>	<b>PREPARAZIONE RIPOSO NOTTURNO</b>
<b>20.30-21.00</b>	<b>DISTRIBUZIONE CAMOMILLE E TISANE</b> (se richieste o necessarie)

**2.5 NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO**

L'ammissione presso la Casa San Domenico vuole favorire per quanto possibile una serena permanenza nel rispetto delle abitudini di vita della persona.

Si rende tuttavia indispensabile il rispetto di alcune norme di comportamento a tutela di tutti gli interessati.

L'utente e la sua rete sociale sono tenuti a rispettare:

- ❖ tutte le persone, operatori e utenti, presenti all'interno della Struttura;
- ❖ gli ambienti, le attrezzature e gli arredi della Casa;
- ❖ il divieto di portare denaro e oggetti di valore, in quanto la Struttura non si assume alcuna responsabilità;
- ❖ il divieto di fumare all'interno degli spazi della Struttura.

Per quanto non previsto si fa riferimento al Regolamento sottoscritto all'atto dell'ingresso.

## 2.6 FORMAZIONE DEL PERSONALE

La Casa San Domenico forma tutto il personale operante su specifici temi al fine di garantire interventi mirati ai bisogni e necessità dell'ospite e per favorire un clima di benessere lavorativo. La formazione costituisce uno degli aspetti più importanti del lavoro ed annualmente viene predisposto un piano di formazione ed aggiornamento dedicato a tutte le figure presenti in struttura, formulato su necessità aziendali e fabbisogno comunicato dal personale tramite appositi questionari.

## 2.7 IN CASO DI EMERGENZA

In ottemperanza alle normative vigenti sulla sicurezza, prevenzione incendi e salute sui luoghi di lavoro, la Casa San Domenico si è adoperata a formare tutte le categorie professionali operanti nella Casa in modo che, in caso di allarme, possano fronteggiare l'eventuale emergenza.

In caso di criticità, ospiti e visitatori non devono prendere iniziative ma seguire le indicazioni degli operatori che agiranno secondo il Piano di Emergenza della Struttura periodicamente aggiornato dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP).

Ciascun utente e visitatore è tenuto ad allontanarsi rapidamente senza ostacolare l'intervento del personale e raggiungere il punto di raccolta più vicino seguendo le indicazioni delle vie di fuga, come segnalato dalle planimetrie presenti in tutte le aree della Struttura.

## 3. PROCEDURE

### 3.1 DOMANDA DI ACCOGLIMENTO PER INSERIMENTO IN LISTA D'ATTESA

L'ammissione alla Casa avviene sulla base di una domanda di accoglimento compilata di norma dal diretto interessato, da altre figure tutelari individuate, nonché da figure titolate impiegate nei servizi sanitari e/o sociali. In alternativa, la domanda potrà essere presentata dal Rappresentante di Fatto (parente o persona che ne cura gli interessi).

L'utente, AdS o il Rappresentante di Fatto compilano e sottoscrivono la domanda di accoglimento fornendo tutti i dati personali nonché i dati utili per la reperibilità, allegando i documenti della persona che dovrà essere accolta. Per l'accoglimento sarà necessaria l'autorizzazione al ricovero (Scheda Val.Graf.) rilasciata dall' Unità di Valutazione Distrettuale (U.V.D) dell'Azienda Sanitaria.

La domanda comporta l'inserimento non vincolante dell'anagrafica nel sistema informativo regionale SIRA – LISTA d'ATTESA ed ha una durata di 1 anno. I criteri di accoglimento prevedono primariamente l'ordine cronologico e la disponibilità del posto nel nucleo adeguato al profilo di bisogno dell'ospite.

### 3.2 PROCEDURE DI AMMISSIONE ALLA CASA

Al verificarsi delle condizioni necessarie per l'accoglimento, l'Equipe multidisciplinare della Casa disporrà in merito al nuovo ingresso.

La procedura per l'ammissione prevede inoltre:

- ❖ la compilazione di moduli prestampati con tutti i dati personali nonché le informazioni utili per la reperibilità dei familiari in caso di necessità con nomina del "contatto unico di riferimento";
- ❖ la presentazione di documentazione sanitaria rilasciata dal medico di medicina generale del richiedente/medico di reparto attestante lo stato di salute, le patologie e le terapie in atto, nonché l'assenza di malattie infettive;

- ❖ la consegna di tutta la documentazione necessaria (invalidità, autorizzazione alla fornitura dei presidi di incontinenza, contratti di comodato, ISEE ecc.);
- ❖ sottoscrizione per accettazione del Regolamento della Casa e la consegna della Carta dei Servizi e dei Diritti dell'Utente.

Una volta ottenuta la documentazione necessaria, l'utente potrà entrare in Struttura. L'accoglimento viene segnalato alla locale Azienda Sanitaria che di norma deve provvedere ad autorizzare l'ingresso secondo le normative vigenti. L'ospite verrà accolto dall'RGa o suo delegato (infermiere di turno) che accompagnerà lui ed i suoi famigliari nella stanza assegnata provvedendo a rispondere ad eventuali quesiti e a compilare la scheda d'ingresso assieme agli altri membri dell'equipe multidisciplinare.

Inizialmente l'utente viene ammesso nella Struttura per un periodo "di prova" della durata di 30 giorni, durante il quale l'Equipe multidisciplinare della Casa verifica l'effettiva capacità di adattamento del residente medesimo al nuovo ambiente di vita e quindi la possibilità o meno della sua permanenza definitiva. Durante tale periodo l'utente può rinunciare all'ammissione nella Casa senza termini di preavviso.

Come richiesto dalle vigenti norme, alla fine del periodo di prova l'ufficio amministrativo provvederà ad informare mezzo e-mail il Comune di Trieste del cambio di residenza dell'utente.

L'assistito può mantenere il proprio Medico di Medicina Generale che dovrà garantire l'assistenza oppure, in alternativa, potrà scegliere il medico che ha il maggior numero di ospiti assistiti presso la struttura usufruendo dell'assistenza medica e sanitaria secondo le leggi ed i regolamenti del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale.

### 3.3 PROCEDURA IN CASO DI TRASFERIMENTO O DIMISSIONI

Superato il periodo di prova, in caso di trasferimento o dimissioni, il residente o i suoi famigliari devono inoltrare all'Ufficio Amministrativo un preavviso scritto di almeno 15 giorni rispetto alla data di effettiva uscita, altrimenti sarà dovuto un indennizzo pari alla retta giornaliera in vigore per ogni giorno di mancato preavviso.

Superato il periodo di prova e con preavviso scritto di 30 giorni, la Casa può dimettere il residente nei seguenti casi:

- ❖ qualora l'utente tenesse una condotta incompatibile con una ordinata vita comunitaria;
- ❖ qualora l'utente commettesse gravi infrazioni al regolamento della Casa;
- ❖ qualora l'utente fosse moroso nel pagamento della retta;
- ❖ qualora venisse a mancare il rapporto fiduciario tra la Struttura e il residente e/o suo AdS/Rappresentante di Fatto/altro contatto della rete familiare/amicale;
- ❖ qualora lo stato di salute dell'assistito si modificasse e l'Equipe non reputasse più idonea la Struttura alle esigenze sanitarie ed assistenziali della persona;

L'obbligo di reperire altra sistemazione è posto a carico del firmatario, così come il dovere di corrispondere le quote arretrate dovute.

### 3.4 PROCEDURA PER LA DETERMINAZIONE DELLA RETTA

L'entità della retta giornaliera è stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione con atto motivato.

Il suo aggiornamento è principalmente legato alle variazioni del costo della vita e dei servizi offerti.

La retta è differenziata in relazione:

- ❖ al profilo di bisogno dell'ospite ricavato dalla scheda **Val.Graf**.
- ❖ alla condizione economica dell'utente certificata dall'attestazione ISEE specifica per prestazioni socio sanitarie residenziali per persone maggiorenni.

Nella retta tutte le prestazioni sono comprese **ad esclusione**:

- ❖ dotazione biancheria personale e vestiario in genere
- ❖ pulizia dei capi di abbigliamento pesante o particolarmente delicato
- ❖ servizio di pedicure e di parrucchiere/barbiere
- ❖ ticket su medicinali non esenti relativi alla terapia personale
- ❖ ticket su visite specialistiche e su esami di laboratorio non assicurati gratuitamente dal Servizio Sanitario Nazionale, compreso il trasporto.
- ❖ Costi di gestione per le apparecchiature di proprietà dei residenti e situate nelle rispettive stanze.

Il pagamento della retta mensile deve avvenire di norma in via anticipata entro i primi 10 giorni del mese. La retta è ridotta del 30% per le assenze dalla Casa superiori a 3 giorni consecutivi, dovute a ricovero ospedaliero od altro motivo.

La retta viene calcolata a partire dalla data di ingresso. Dal momento della disponibilità del posto letto e nel caso in cui si richiedano alcuni giorni di attesa prima del ricovero, la retta applicata sarà di € 50,00 al dì per i primi 10 giorni di fermo posto, successivamente varrà conteggiata la retta piena in base al profilo Val.Graf.

### 3.5 PROCEDURA PER I RECLAMI FORMALI

Gli utenti e i loro familiari possono presentare formali reclami inviandoli all'Ufficio Amministrativo della Casa, che è tenuta a fornire risposta scritta entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo cercando ove possibile di provvedere alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.

Per gli effetti del reclamo, la Casa si conforma a quanto previsto al riguardo dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

### 3.6 STANDARD DI QUALITÀ

Vengono utilizzati strumenti volti alla raccolta di dati ed informazioni necessari allo studio delle necessità e dei bisogni degli ospiti, dei familiari e del personale di assistenza (questionari) e raccolti reclami e suggerimenti, in forma anonima. I risultati ottenuti aiutano a capire la percezione di qualità del servizio offerto con lo scopo di perseguire il miglioramento della permanenza degli ospiti all'interno della struttura così come il clima e benessere lavorativo.

La Casa programma, tramite e-mail e avviso affisso agli ingressi della Struttura, due incontri annuali con gli utenti e i loro familiari, ai quali sono invitati a partecipare per un confronto in tema di qualità ed analizzare i risultati ottenuti dalle valutazioni dei servizi.

All'ingresso della struttura, inoltre, è presente una cassetta per raccogliere suggerimenti/segnalazioni per verificare la qualità dei servizi e la possibilità di un loro miglioramento. Se necessario, vengono promossi incontri straordinari su specifiche tematiche. In periodo di emergenza sanitaria gli incontri potranno essere soggetti a variazioni.

Per gli standard di qualità si fa riferimento ad un Piano di miglioramento della qualità di cui successivamente è possibile leggere un estratto:

FATTORE	INDICATORE	TEMPI E MODALITA' DI RILEVAZIONE
Valutazione dei problemi e bisogni dell'Ospite	Scheda di valutazione multidimensionale e fascicolo sociosanitario dell'Ospite elettronico	Compilazione all'ingresso e aggiornamento ogni 6 mesi/ogni volta che vi sia un cambiamento significativo delle condizioni dell'Ospite
Stesura di un Piano Assistenziale Individuale (PAI)	Esistenza di un piano assistenziale, terapeutico e riabilitativo per ogni Ospite	Verifica ed aggiornamento del PAI ogni 6 mesi/ogni volta che vi sia un cambiamento significativo delle condizioni dell'Ospite
Incontri familiari ed équipe	Incontri periodici per condivisione PAI/incontri per favorire il coinvolgimento dell'utenza ai fini del miglioramento della qualità del servizio	Verifica periodica in équipe sull'esito degli incontri
Indagine di gradimento del servizio erogato	Periodica somministrazione del questionario di valutazione e monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami	Raccolta questionari annuali ospiti, parenti, operatori e analisi esiti
Attività programmate di animazione	Partecipazione alle attività e calendarizzazione quotidiana	Verifica periodica delle attività svolte
Attività riabilitative individuali e di gruppo	Trattamenti riabilitativi effettuati	Analisi periodica attività riabilitative
Indagine benessere Operatore	Indice INAIL SLC e rispetto piano formazione annuale	Analisi SLC triennale analisi formazione annuale

### 3.7 PUBBLICIZZAZIONE

Un estratto della presente Carta dei Servizi viene consegnato al momento dell'ammissione. Il contenuto della stessa, se necessario, potrà subire degli aggiornamenti. Una versione aggiornata sarà sempre consultabile sul sito internet ([www.casadiripososandomenico.it](http://www.casadiripososandomenico.it)) ed all'ingresso della Struttura.