

# *Casa di Riposo San Domenico*

*Ente di culto San Giusto*



## *Regolamento*

## INDICE

<b>PREMESSA</b> .....	<b>2</b>
<b>Art. 1</b> <u>Procedura di Ammissione</u> .....	<b>2</b>
<b>Art. 2</b> <u>Servizi offerti</u> .....	<b>4</b>
<b>Art. 3</b> <u>Personale della Casa</u> .....	<b>7</b>
<b>Art. 4</b> <u>Organizzazione della Vita Comunitaria</u> .....	<b>9</b>
<b>Art. 5</b> <u>Norme Generali di Comportamento</u> .....	<b>10</b>
<b>Art. 6</b> <u>Custodia Valori e Responsabilità Civile</u> .....	<b>11</b>
<b>Art. 7</b> <u>Procedura di Trasferimento o Dimissione</u> .....	<b>11</b>
<b>Art. 8</b> <u>Retta</u> .....	<b>12</b>
<b>Art. 9</b> <u>Informativa Dati Personali e Consenso Informato al Trattamento Sanitario</u> .....	<b>13</b>
<b>Art. 10</b> <u>Qualità dei Servizi e Reclami Formali</u> .....	<b>13</b>
<b>Art. 11</b> <u>Documentazione</u> .....	<b>14</b>
<b>Art. 12</b> <u>Pubblicizzazione</u> .....	<b>14</b>

### ALLEGATI

Allegato 1: Organigramma

Allegato 2: Prospetto rette giornaliera

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 del Regolamento se necessario ed in funzione dei formali atti di pianificazione annuale, potrà subire degli aggiornamenti.

## **PREMESSA**

La Casa di Riposo San Domenico, sita in Trieste Strada di Guardiella n° 13, è stata costituita in "Ente di Culto" dal vescovo di Trieste Mons. Lorenzo Bellomi, in data 12 dicembre 1984; in data 24 marzo 1999 è stata soppressa come Ente ed è stata accorpata nell'Ente di Culto S. Giusto mantenendo un proprio statuto e la sua autonomia funzionale.

La Casa, "Residenza per anziani non autosufficienti di II livello", offre ospitalità ed assistenza umana, morale e religiosa ad anziani in situazione di grave difficoltà assistenziale per le quali non sia possibile la permanenza presso il proprio nucleo familiare o la fruizione di altro idoneo servizio alternativo al ricovero.

Le finalità istituzionali proprie della Residenza sono rappresentate dall'assistenza continuativa a carattere socio-sanitario, con livello prioritario di assistenza infermieristica e riabilitativa.

Le finalità del presente documento sono le seguenti:

- ❖ Esplicitare le prestazioni e i servizi offerti dalla Casa
- ❖ Chiarire le modalità di accoglimento degli ospiti
- ❖ Disciplinare i rapporti, anche patrimoniali, tra le parti
- ❖ Facilitare la vita comunitaria degli ospiti

### **Art. 1**

## **PROCEDURA di AMMISSIONE**

La Casa, "Residenza per anziani non autosufficienti di II livello" dispone di 48 posti letto, è rivolta all'accoglienza di persone anziane ultrasessantacinquenni non autosufficienti. L'accoglimento di soggetti non autosufficienti al di sotto dei 65 anni avviene su disposizione dell'ASUGI. L'ammissione alla Casa avviene in seguito alla domanda di accoglimento, alla valutazione di non autosufficienza (Val.Graf.) e all'assenso rilasciati dalla struttura competente di ASUGI e, senza i quali non sarà possibile l'ingresso in Struttura.

L'ammissione alla Casa avviene sulla base di una domanda fondata sull'esplicito consenso dell'interessato. Qualora le condizioni fisiche o psichiche dell'interessato non lo consentano, la domanda di accoglimento potrà essere presentata, a suo nome, dall'Amministratore di Sostegno o dal Rappresentante di Fatto (familiare, figura che ne tutela gli interessi...) o su segnalazione di un Ente pubblico. Il Rappresentante di Fatto dichiara di assumersi la responsabilità delle decisioni (tra le quali l'ammissione) agendo nell'interesse dell'ospite.

La Casa si riserva la facoltà di suggerire la nomina di un Amministratore di Sostegno, ove ritenuto necessario.

L'Equipe si riserva di effettuare, ove necessario, una visita domiciliare per l'accertamento dell'idoneità dell'interessato all'accoglimento in Struttura. Contestualmente o comunque in fase di preingresso, si redigerà un Piano di assistenza individuale (PAI) che verrà periodicamente aggiornato in condivisione con l'interessato/AdS/Rappresentante di Fatto.

**PRIMA DI POTER ACCOGLIERE IL RICHIEDENTE SARÀ NECESSARIO:**

- ❖ disporre dell'autorizzazione al ricovero attestante il Profilo di bisogno certificato dalla scheda Val.Graf. rilasciata dall'U.V.D. (Unità di Valutazione Distrettuale) dell'Azienda Sanitaria. Solo all'ottenimento della scheda il richiedente potrà essere accolto;
- ❖ la presentazione di documentazione medica 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;
- ❖ concordare la data di effettivo ingresso nella Casa. Dal momento della disponibilità del letto e nel caso in cui si richiedano alcuni giorni di attesa prima di far ricoverare l'utente, per i primi 10 giorni, la retta sarà pari a € 50,00 giornalieri quale fermo posto, e successivamente verrà applicata la retta piena in base al profilo Val.Graf.

**AL MOMENTO DELL'INGRESSO NELLA CASA, SI È TENUTI A:**

- ❖ consegnare la copia della tessera sanitaria elettronica o cartacea;
- ❖ presentare copia della carta d'identità;
- ❖ presentare copia dell'eventuale certificato di invalidità;
- ❖ consegnare l'eventuale autorizzazione alla fornitura dei presidi di incontinenza ed eventuali contratti di comodato per ausili forniti da ASUGI;
- ❖ consegnare documentazione sanitaria;
- ❖ indicare il medico curante (MMG) (orari e recapiti telefonici in caso di medico esterno);
- ❖ sottoscrivere l'accettazione della Carta dei Servizi e Regolamento Interno;
- ❖ accettare l'informativa al trattamento dei dati personali e sensibili, del consenso informato sanitario;
- ❖ disporre di un adeguato corredo personale; in caso di utente di sesso maschile provvedere al necessario per la rasatura giornaliera;
- ❖ comunicare tutti i dati personali nonché le informazioni utili per la reperibilità dei familiari in caso di necessità con nomina del "contatto unico di riferimento";

L'ammissione alla Casa è, infine, subordinata a un periodo "di prova" della durata di 30 giorni finalizzato ad opportuna verifica della capacità di adattamento alla nuova condizione da parte del neo-residente. La valutazione d'idoneità alla vita in comunità compete all'Equipe multidisciplinare in condivisione con l'utente o la sua persona di riferimento.

Durante tale periodo sia la Casa che l'utente possono recedere dal rapporto senza obbligo di preavviso. Come richiesto dalle vigenti norme, al termine del "periodo di prova" l'Ufficio Amministrativo provvederà ad informare a mezzo e-mail il Comune di Trieste del cambio di residenza dell'ospite.

L'utente, con l'ammissione alla Casa, ha diritto secondo la disponibilità, ad un posto letto in stanza singola, doppia, tripla o quadrupla.

In forza al Regolamento Regionale delle Strutture per anziani non autosufficienti (DPR 144-2015 e s.m.i.), gli utenti sono suddivisi in profili di bisogno correlati ai vari livelli di necessità sanitarie ed assistenziali, misurati attraverso lo strumento di Valutazione Multidimensionale (VMD) Val.Graf. –FVG.

## **Art. 2**

### **SERVIZI OFFERTI**

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.

La Casa fornisce all'utente i seguenti servizi:

#### **ASSISTENZA MEDICA**

L'assistenza al singolo viene garantita dal Medico di Medicina Generale (MMG) di libera scelta convenzionato con ASUGI. L'MMG assicura le prestazioni fissate nella Convenzione della Casa con ASUGI e secondo l'Intesa Regione – MMG 339/1997/DPR 484/96 art. 39 (normativa regionale in materia di assistenza medica presso le residenze protette per persone non autosufficienti).

Il MMG è tenuto ad intervenire ad ogni richiesta da parte della Casa per tutto ciò che attiene la salute del proprio assistito, dovendo inoltre collaborare nella stesura periodica delle schede sanitarie richieste dalle normative vigenti. In questo caso le persone di riferimento del residente dovranno inoltre provvedere, su segnalazione del personale infermieristico, all'acquisto dei farmaci per poi fornirli alla Casa nel più breve tempo possibile. Qualora ciò non possa essere assicurato si potrà scegliere, su libera iniziativa, uno dei medici di MMG, se disponibili, che hanno già assistiti in Struttura e che garantiscono una presenza costante.

L'assistenza medica notturna e festiva viene assicurata dal Servizio Continuità Assistenziale (ex Guardia medica) dell'ASUGI.

#### **SERVIZIO INFERMIERISTICO**

Il servizio infermieristico è garantito da infermieri qualificati iscritti all'OPI, così come prevede la normativa regionale, nell'arco delle 24 ore.

L'assistenza infermieristica comprende tutte le attività proprie del profilo professionale ed in particolare: nursing di ogni assistito, somministrazione della terapia, rilevazione dei parametri ritenuti necessari, controllo della minzione e dell'alvo, recupero della continenza, controllo dell'integrità cutanea, medicazione di lesioni. Inoltre per assicurare la coerenza tra l'organizzazione dei servizi e il piano assistenziale previsto per l'utente, è necessario che, nell'ambito delle attività infermieristiche, sia assicurata una funzione di coordinamento degli interventi sulla persona da parte del Responsabile del Governo assistenziale.

#### **ASSISTENZA DIRETTA ALLA PERSONA**

Questo servizio viene garantito da personale qualificato OSS che svolge tutte quelle azioni atte a garantire la cura della persona nelle attività della vita di ogni giorno. Il personale è coordinato dal referente di nucleo che, in collaborazione con l'RGa, mette in atto quanto stabilito dall'Equipe riguardo i progetti terapeutici ed assistenziali individuali, PAI (Piano Assistenziale Individuale), attuati dagli operatori della Struttura con la collaborazione degli interessati, delle loro famiglie e degli operatori del territorio.

Nel Piano Assistenziale viene analizzata la situazione complessiva del residente ed individuati gli interventi necessari, sia di carattere assistenziale, sanitario, che sociale e di relazione, per migliorare e garantire un'assistenza mirata.

Il PAI viene monitorato ed aggiornato comunque ogni 5/6 mesi o in caso di necessità, in concomitanza con la Val.Graf.

Il personale OSS assiste il residente per soddisfarne i bisogni primari quali le cure igieniche, l'accompagnamento al bagno quando possibile o il cambio periodico durante il giorno se

incontinente, la collaborazione ove prevista a programmi di rieducazione funzionale, l'assistenza e il controllo nell'alimentazione ed idratazione, la sorveglianza (la sorveglianza individuale non è in ogni caso garantita 24 h su 24), il corretto posizionamento e valutare ed affrontare, in collaborazione con l'Equipe, eventuali aspetti comportamentali rilevati.

L'operatore si occupa anche degli spostamenti dell'anziano all'interno della Casa per raggiungere il giardino, la chiesa o le zone dove si svolgono attività ricreative e soddisfa le esigenze di relazione, cercando di favorire e stimolare l'autonomia residua di ogni singolo individuo.

### **SERVIZIO RIABILITATIVO**

Il personale riabilitativo regolarmente iscritto all'OFI, è presente in Struttura durante i giorni feriali dal lunedì al venerdì.

Il personale riabilitativo fornisce le prestazioni secondo la patologia dell'utente al fine di prevenire l'insorgenza di disabilità mantenendo le autonomie residue, compensando ove possibile l'evoluzione cronica della disabilità funzionale dell'anziano.

Ulteriore obiettivo è quello di recuperare l'aspetto psicomotorio dei residenti non più in grado di muoversi autonomamente perché affetti da patologie neurologiche, ortopediche, traumatologiche e prevenire le complicanze da ipomobilità.

Tale servizio viene fornito in base alla valutazione stabilita per ciascun assistito dal medico e dai fisioterapisti, con conseguente PRI (Progetto Riabilitativo Individuale). Il fisioterapista è il tramite con il servizio Assistenza Protesica del Distretto Sanitario (ASUGI) per la valutazione e fornitura di eventuali ausili/protesi/ortesi per ogni singolo ospite.

### **ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE E STIMOLAZIONE COGNITIVA**

Gli animatori, svolgono attività diversificate e distribuite nell'arco della settimana, che comprendono attività di gruppo, che mirano a favorire la socializzazione e l'interazione tra i residenti ed attività più personalizzate volte a stimolare l'attenzione e le potenzialità residue.

Il servizio di stimolazione cognitiva viene effettuato da uno psicologo iscritto all'Ordine che è in sinergia con gli animatori per l'adeguata programmazione delle attività per l'ospite. Collabora con le altre figure professionali per promuovere un percorso di inserimento e di adattamento dell'ospite che, tenendo conto delle condizioni cliniche generali, favorisca il raggiungimento del benessere biopsicosociale.

### **SERVIZIO DI RISTORAZIONE CON CUCINA INTERNA**

Il servizio di ristorazione è gestito dalla *Sodexo Italia S.p.A.* con proprio personale operante nei locali della Casa messi a disposizione e sotto controllo diretto dell'RGa.

I menù studiati per le esigenze dell'anziano sono proposti dalla cucina e approvati dall'RGa. Il menù giornaliero prevede una doppia scelta; eventuali diete prescritte dal medico in accordo con l'RGa sono puntualmente osservate. Sono previsti menù che variano ogni quattro settimane per garantire un'adeguata rotazione dei cibi nel rispetto delle tradizioni locali. Sono inoltre previste alternative per utenti diabetici o con altri problemi quali masticazione, deglutizione e quant'altro. Il menù del giorno è indicato su una lavagna all'entrata e segue una rotazione settimanale e stagionale.

Nelle giornate festive, ed in occasione delle principali festività religiose, sono previsti menù adeguati alla ricorrenza.

I pasti sono serviti e consumati nelle sale da pranzo della Casa; la preparazione dei piatti viene eseguita in giornata, limitando i tempi di stazionamento dei prodotti a temperature controllate ed il servizio viene effettuato attraverso la distribuzione con carrello termico.

Durante i pasti non è consentito ai parenti l'accesso alla sala mensa per motivi igienico-sanitari e logistici. Se si desiderasse stare accanto al proprio familiare durante il pasto lo si potrà concordare con l'RGa. Il personale provvederà a fornire le pietanze nell'apposito vassoio così da permetterne la consumazione

negli spazi consentiti.

I menù stagionali, la tabella dietetica, le caratteristiche merceologiche, i metodi di preparazione, le calorie e la grammatura di tutti gli alimenti e bevande utilizzati all'interno della Struttura, sono concordati ed approvati dall'U.O. Dipartimento di Prevenzione dell'Azienda Sanitaria e sono consultabili all'interno del Regolamento.

#### **SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA**

Pulizia e sistemazione dei locali e della biancheria da letto sono compito del personale. Il servizio di lavanderia è affidato ad una ditta esterna, incaricata della fornitura della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani ecc.) e del lavaggio del vestiario dei residenti (ad esclusione di abbigliamento pesante o particolarmente delicato, il cui lavaggio è responsabilità dei parenti in quanto trattasi di capi sconsigliati dalla Struttura). Il cambio della biancheria piana si fa di norma una volta alla settimana o ogniqualvolta sia necessario. Per agevolare il servizio di lavanderia, gli indumenti dei singoli utenti vengono dotati di un chip per evitare lo smarrimento.

Tutto il vestiario prima di essere collocato nell'armadio deve essere consegnato all'addetta che provvederà all'invio alla ditta per l'apposizione del chip per evitare gli smarrimenti.

Il servizio di guardaroba interno è affidato ad un addetto che ha il compito di controllare il buon andamento del lavaggio, di sistemare il vestiario negli armadi, rammendare e quant'altro necessario.

La ditta utilizza lavatrici ed asciugatrici industriali, si sconsiglia quindi l'inserimento nel corredo di capi delicati e di lana, per evitare infeltrimenti o danneggiamenti vari.

Il residente o chi per lui al momento dell'ingresso è tenuto a concordare con la Responsabile Organizzativa, in collaborazione con la Responsabile della lavanderia, la tipologia e la quantità di vestiario che deve essere congruo alle esigenze del residente e alle diverse stagioni.

La Casa non risponde in merito ad indumenti smarriti se non contrassegnati da chip o del danneggiamento di capi sconsigliati.

Il servizio di lavanderia e guardaroba è compreso nel costo della retta.

#### **ASSISTENZA SPIRITUALE**

La Casa di Riposo è espressione della carità e della sollecitudine della Chiesa di Trieste per le persone anziane che necessitano di assistenza. La sua impostazione è ispirata ai valori della solidarietà e carità; ad esse sono improntate l'organizzazione e tutti i servizi. L'assistenza religiosa e spirituale degli anziani è svolta da un religioso designato dall'Ordinario Diocesano con la celebrazione domenicale della Santa Messa presso la Cappella della Casa. È prevista inoltre la recita del rosario.

La partecipazione alle varie celebrazioni religiose è volontaria. Anche l'ospite che, per la propria fragilità, non è in grado di partecipare alle funzioni beneficia dell'assistenza spirituale. I sacramenti quali l'unzione degli infermi, la riconciliazione o altri possono essere richiesti direttamente al religioso. Eventuali altre richieste di carattere religioso, ivi compresi incontri con ministri e rappresentanti di altre fedi, andranno presentate alla CSS.

#### **SERVIZIO DI PULIZIA AMBIENTALE**

La pulizia dei locali è giornaliera e il servizio è affidato ad una ditta esterna, la *Sodexo Italia S.p.A.* mentre la sanificazione è svolta da personale interno alla Struttura.

#### **SERVIZIO DI PARRUCCHIERA E PEDICURE**

Il servizio di parrucchiere/barbiere e pedicure non è incluso nella retta; è affidato ad una ditta esterna qualificata ed in possesso di tutti i requisiti tecnico-professionali. E' previsto con cadenza periodica e/o su richiesta dell'ospite e dei suoi familiari. La prenotazione del servizio richiesto viene effettuata in

collaborazione con la Responsabile Organizzativa, che consegnerà il listino prezzi. Il pagamento verrà effettuato direttamente alla ditta incaricata. Specifiche ulteriori richieste devono essere presentate e concordate con la Responsabile Organizzativa.

### **VOLONTARIATO**

La Casa promuove la collaborazione con Associazioni di Volontariato o singoli volontari, le cui prestazioni sono supervisionate dal Coordinatore Socio Sanitario (CSS).

L'offerta di prestazione da parte dei volontari è da ritenersi principalmente a titolo gratuito, fatte salve eventuali spese di rimborso per iniziative concordate e autorizzate dalla Struttura.

I volontari debbono in ogni caso astenersi da qualsiasi azione possa ostacolare il regolare funzionamento della Casa, rispettandone l'organizzazione.

La Struttura non si assume alcuna responsabilità civile o amministrativa per fatti che possano derivare da attività dei volontari non concordate ed autorizzate.

## **Art. 3**

### **PERSONALE DELLA CASA**

L'Organico è costituito da:

- 1. Responsabile di Struttura (Legale Rappresentante):** è la figura che sovrintende alla gestione della Casa collaborando con il procuratore, suo delegato. È nominato dal Vescovo e nelle sue funzioni è assistito dal consiglio di Amministrazione dell'Ente;
- 2. Procuratore:** è la figura responsabile della gestione e del coordinamento generale delle attività all'interno della Casa ad eccezione dei compiti propriamente specialistici del settore sanitario. Mantiene i contatti con altre strutture, enti o stakeholder, sia interni che esterni, e rappresenta la Struttura in occasioni ufficiali. È nominato dal Vescovo e nelle sue funzioni è assistito dal consiglio di Amministrazione dell'Ente;
- 3. Direttore di Struttura (Dir):** è la figura responsabile della gestione e del coordinamento amministrativo, finanziario, delle risorse materiali e di quelle tecnologiche all'interno della Struttura. Le sue responsabilità includono la pianificazione strategica, la gestione delle risorse e il raggiungimento degli obiettivi stabiliti; analizza i risultati e propone eventuali azioni correttive;
- 4. Direttore Sanitario (DS):** è la figura professionale che garantisce la qualità e la sicurezza delle prestazioni sanitarie erogate nella 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;
- 5. 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;
- 6. 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;
- 7. Responsabile Organizzativo (RO):** è la figura di riferimento per richieste e problemi specifici di

ospiti e famigliari afferenti ai vari servizi della Casa, indirizzando eventualmente alla figura specifica. Si occupa inoltre della supervisione della qualità della cura dell'ospite;

- 8. Personale amministrativo:** garantisce lo svolgimento delle attività amministrative;
- 9. Personale medico:** l'assistenza medica viene garantita dai Medici di Medicina Generale liberamente scelti. Nella Struttura opera un medico di fiducia della Casa che può essere liberamente scelto come MMG;
- 10. Personale infermieristico:** garantisce l'assistenza sanitaria agli anziani tutti i giorni nell'arco delle 24 h;
- 11. Personale riabilitativo motorio:** opera per il mantenimento e recupero, ove possibile, delle capacità motorie per l'attività di fisioterapia;
- 12. Personale addetto al Servizio di Stimolazione Cognitiva:** il servizio viene svolto da uno psicologo qualificato iscritto all'ordine. Si occupa principalmente della stimolazione cognitiva e collabora con l'animatore nello svolgimento delle attività volte al recupero, ove possibile, delle potenzialità residue dei residenti;
- 13. Referente di nucleo:** supervisiona l'erogazione del servizio da parte del personale di assistenza, all'interno del nucleo di competenza e si adopera per il raggiungimento degli obiettivi concordati. Viene nominato dalla Direzione in collaborazione con Coordinatori della Struttura;
- 14. Personale addetto all'assistenza di base alla persona:** provvede alla cura ed assistenza diretta all'anziano;
- 15. Personale dedicato alle attività di animazione:** svolge le attività occupazionali e di socializzazione all'interno della Casa;
- 16. Personale dei servizi generali:** provvede allo svolgimento delle corrette procedure di igiene ambientale;
- 17. Personale addetto alla manutenzione ordinaria:** si occupa della conservazione, mantenimento, gestione e riparazione delle attrezzature della Casa. La manutenzione degli impianti della Casa è affidata a società o artigiani qualificati e autorizzati.

Tutte le figure sopra elencate operano alle dirette dipendenze del Responsabile di Struttura e collaborano con le altre figure per gli aspetti organizzativi e di svolgimento puntuale delle proprie mansioni, sempre con il fine ultimo di porre al centro del lavoro di equipe l'ospite e il soddisfacimento dei suoi bisogni.

All'interno delle strutture sono previsti i seguenti profili professionali:

- ❖ Infermieri;
- ❖ Fisioterapisti;
- ❖ Operatori addetti all'assistenza alla persona (OSS);
- ❖ Psicologo per la stimolazione cognitiva;
- ❖ Personale per le attività occupazionali e di animazione.

Le prestazioni del personale si conformano agli standard previsti dalle norme regionali e dalla Convenzione della Casa di Riposo con l'Azienda Sanitaria.

Tutto il personale della Struttura in oggetto, svolge le mansioni previste dalla normativa (leggi e regolamenti) e dai vigenti contratti, assicurando l'attuazione dei principi fondamentali dell'assistenza agli anziani.

Il personale fornisce assistenza per l'attivazione e la stimolazione delle capacità residue

salvaguardandone la dignità personale e la libertà individuale. Gli operatori rispettano le abitudini ed i bisogni degli assistiti, attivandosi in modo da favorirne i contatti e le relazioni con i parenti.

Il personale è organizzato in turni in base alle attività svolte ed ai servizi erogati.

I rapporti tra il personale, residenti e parenti, dovranno essere improntati al massimo rispetto della dignità di ciascuno, esprimersi nelle forme di una corretta educazione, svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.

Relativamente all'assistenza medica, ogni utente farà riferimento al proprio medico di base, fatta eccezione per urgenze di competenza dei servizi di pronto soccorso. La Casa collabora con un Medico di Fiducia, il quale può essere liberamente scelto come Medico di Medicina Generale (MMG).

#### **Art. 4**

### **ORGANIZZAZIONE DELLA VITA COMUNITARIA**

Il residente della Casa gode della massima libertà, compatibilmente con il proprio stato di salute e qualora non intercorrano dei rischi per la sicurezza dei presenti in Struttura. Ciò detto nel rispetto delle norme di una civile convivenza e delle norme di sicurezza vigenti (D. Lgs. 81/2008).

Il residente, accompagnato dai familiari, è libero di entrare ed uscire, preavvisando l'RGa tramite la compilazione del modulo apposito, segnalando le modalità dell'uscita (es. ora di uscita e rientro, assenza dai pasti ecc.).

Gli orari della Casa (colazioni, pranzi, ecc.) debbono essere rispettati; in particolare è tassativo il rispetto del silenzio nelle ore di riposo (dalle 13.00 alle 14.30 e dalle 21.00 alle 07.00).

Le visite ai propri cari sono consentite dalle h 09.45 alle ore 12.00 e dalle ore 15.30 alle ore 18.00; eventuali deroghe potranno essere concordate con l'RGa.

#### **Orari della Casa:**

<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)

**Art. 5****NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO**

- ❖ Residenti, visitatori e personale sono tenuti al mantenimento di un corretto comportamento fondato su principi di reciproco rispetto e comprensione.
- ❖ Familiari, parenti o amici sono tenuti nel rispetto della privacy degli altri ospiti ad uscire dalla stanza del proprio congiunto su richiesta degli operatori in caso di trattamenti sanitari o assistenziali. Ai visitatori è richiesto inoltre di rispettare gli orari di visita. Eventuali deroghe saranno concordate con l'RGA.
- ❖ È vietato somministrare farmaci/integratori senza aver consultato il personale sanitario.
- ❖ Non è consentito offrire cibi/bevande senza aver consultato il personale sanitario. Per motivi legati al rispetto delle norme igieniche, non è consentito portare ai propri cari cibi preparati in casa.
- ❖ Non sono ammessi alimenti provenienti dall'esterno della Casa salvo che per generi di modesta entità in occasioni particolari, da concordarsi comunque con l'RGA o un suo delegato, nel rispetto delle normative relative alla corretta conservazione degli alimenti avendo cura della loro consumazione al momento.
- ❖ È vietato inoltre portare in camera alimenti deteriorabili e bevande alcoliche. Il personale è autorizzato a controllare gli armadi e comodini degli ospiti ed eliminare, in presenza dell'ospite, generi deteriorati o non adeguati.
- ❖ La Struttura è sollevata da ogni responsabilità per eventuali danni che potrebbero esser provocati al residente da parenti o da persone da loro incaricate, per operazioni di competenza esclusivamente del personale addetto.
- ❖ L'utente è tenuto a trattare con la massima cura quanto messogli a disposizione dalla Casa. Eventuali danneggiamenti a impianti, attrezzature o arredi verranno addebitati (come ad esempio vuotare nel wc, bidet o lavabo, qualsiasi materia grassa o di altra natura tale da otturare o nuocere al buon stato delle condutture).
- ❖ Per motivi di sicurezza ed igiene, è fatto divieto di accedere a locali o arredi ad uso esclusivo del personale di struttura.
- ❖ È altresì vietato maneggiare in autonomia: apparecchiature elettromedicali/ossigenoterapia/nutrizioni artificiali/flebo e qualsiasi altro apparecchio sanitario, la cui gestione è di pertinenza esclusiva del personale sanitario della Casa.
- ❖ Nell'uso dell'ascensore deve essere data la precedenza al personale per il trasporto degli ospiti.
- ❖ Per motivi di sicurezza, è fatto assoluto divieto l'uso di apparecchi elettrici nelle stanze così come apparecchi rumorosi, che possano arrecare danno a cose e persone e fumare all'interno della Struttura.
- ❖ Gli apparecchi radiotelevisivi privati sono consentiti (se non già presenti); la loro gestione è totalmente a carico del proprietario, la loro collocazione deve essere concordata con la Struttura ed il loro utilizzo non deve arrecare disturbo ed è comunque interdetto nelle ore di riposo.
- ❖ Al personale non può essere richiesta alcuna prestazione che esuli o non sia prevista dal normale programma di servizio. Non sono ammesse mance o compensi in denaro al personale da ospiti o parenti.
- ❖ È consentito l'accesso di animali domestici previa autorizzazione e comunque a discrezione della Struttura.
- ❖ La Struttura informerà i parenti dell'avvenuta ricezione della posta raccomandando il suo puntuale ritiro.

**Art. 6****CUSTODIA VALORI E RESPONSABILITÀ CIVILE**

I documenti originali (tessera sanitaria - se il residente è assistito dall'MMG che segue la maggior parte degli ospiti della Casa - e documentazione sanitaria) sono conservati nell'ambulatorio medico per essere sempre disponibili in caso di necessità.

Ciascun ospite può arredare la propria stanza con fotografie e piccoli oggetti personali, di dimensioni compatibili con lo spazio a lui riservati e conformi alle normative di sicurezza vigenti e nel rispetto della civile convivenza.

Con particolare riferimento a condizioni patologiche che alterino la funzionalità cognitiva dell'ospite nella misura indicata dal parametro C.P.S. (Cognitive Performance Scale) – dedotto dalla valutazione multidimensionale obbligatoria Val.Graf. FVG – nel caso di C.P.S.  $\geq 3$ , la Casa è sollevata da qualsiasi responsabilità circa lo smarrimento di preziosi e protesi visive/acustiche/dentarie, telefoni cellulari, denaro e quant'altro. Si raccomanda pertanto di evitare che gli utenti tengano con sé oggetti di valore perché facilmente smarribili, né tantomeno denaro.

La Casa non è responsabile per eventuali danni provocati all'assistito da parenti o persone da loro incaricate, qualora effettuassero operazioni di competenza esclusiva del personale addetto.

La Casa declina altresì qualsiasi responsabilità, senza sua colpa, per danni che possano derivare agli ospiti ed alle loro cose.

**Art. 7****PROCEDURA di TRASFERIMENTO o DIMISSIONE**

Durante il periodo "di prova" sia la Casa che l'utente possono recedere dal rapporto senza obbligo di preavviso.

Il residente che, superato il periodo di prova, intenda dimettersi dalla Casa, deve inoltrare una segnalazione **scritta** all'Ufficio Amministrativo con preavviso di almeno **15 giorni** rispetto alla data di effettiva uscita, in caso contrario sarà addebitata la retta giornaliera 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 venga a mancare il rapporto fiduciario tra la Casa 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 a carico del firmatario, così come il dovere di corrispondere le quote arretrate dovute.

**PROCEDURA DI TRASFERIMENTO INTERNO**

Al mutamento della condizione sanitaria del residente o per esigenze della comunità e a seguito di una rivalutazione da parte della Équipe Multidisciplinare, può rendersi necessario il trasferimento del residente in altro nucleo o stanza più confacenti alle necessità dell'ospite e/o conformi alle direttive Regionali che richiedono l'omogeneizzazione dei reparti.

Il trasferimento, del quale il residente, AdS o Rappresentante di Fatto, saranno informati con preavviso scritto di almeno 3 giorni, ha lo scopo di garantire all'utente risposte socio-sanitarie adeguate ed avviene per quanto possibile nel pieno rispetto delle abitudini personali.

## **Art. 8**

### **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 può altresì variare a seguito di mutamenti legati allo stato di salute del residente, sulla base della Scheda Val.Graf. periodicamente compilata dell'Équipe multidisciplinare della Struttura. Tali variazioni verranno comunicate tempestivamente;

La retta è differenziata in relazione:

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

Gli importi applicati sono al netto della contribuzione pubblica prevista dalle norme regionali.

Il pagamento della retta deve avvenire, di norma, in rate mensili anticipate **entro i primi 10 giorni del mese corrispondente**, fatti salvi accordi diversi da stabilirsi con l'Amministrazione.

Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di provvedere con i propri redditi e patrimonio, l'obbligo di pagamento della retta sarà a carico dei familiari civilmente obbligati - art. 433 Cod.civ.

La Casa è tenuta a segnalare l'entità della retta a Regione, Comune, Azienda Sanitaria entro il 31 gennaio di ogni anno.

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.

Assenze fino a 3 giorni non danno diritto di scomputo. Per assenze che superano i 3 giorni la retta giornaliera viene ridotta del 30% a decorrere dal 4° giorno.

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

- ❖ ticket medicinali su farmaci non esenti relativi alla terapia personale non inseriti nel prontuario dell'Azienda Sanitaria;
- ❖ ticket su visite specialistiche e su esami di laboratorio non assicurati gratuitamente dal Servizio Sanitario Nazionale, compreso il trasporto;
- ❖ dotazione di biancheria personale e vestiario in genere;
- ❖ costi per la gestione di patologie dell'utente che comportino l'utilizzo di presidi e dispositivi non ordinari non forniti gratuitamente dall'ASUGI;
- ❖ costi di gestione per le apparecchiature di proprietà degli utenti e situate nelle rispettive stanze;
- ❖ costi per la gestione degli ausili privati o in comodato d'uso per i quali la riparazione o sostituzione di parti non vengano coperte gratuitamente dall'ASUGI;
- ❖ fornitura degli ausili per l'incontinenza (presidi di assorbenza, mutande specifiche, traverse, ecc) qualora la quantità dell'approvvigionamento gratuito da parte dell'ASUGI degli stessi non fosse sufficiente

rispetto alle richieste specifiche dell'ospite;

- ❖ servizio di cura della persona (pedicure e parrucchiere/barbiere). Le prestazioni gestite da personale esterno verranno organizzate dall'RO che consegnerà il listino prezzi. Il pagamento verrà effettuato direttamente alla ditta incaricata.

### **Art. 9**

#### **INFORMATIVA DATI PERSONALI E CONSENSO INFORMATO AL TRATTAMENTO SANITARIO**

La procedura di avviso agli aventi diritto delle variazioni dello stato personale dell'utente ovvero del suo ricovero ospedaliero è garantita dall'RGa della Casa ovvero del personale infermieristico di turno al contatto di riferimento che provvederà ad aggiornare gli altri eventuali componenti della rete familiare o amicale. Con analoga procedura vengono fornite informazioni sullo stato di salute dell'ospite richieste da parte dei famigliari. Per eventuali colloqui con il medico verrà fornito il numero telefonico e l'email dello stesso o si potrà fissare un appuntamento presso la Struttura.

Il richiedente in qualità di interessato o AdS/Rappresentante di Fatto, all'ingresso in Struttura, è tenuto ad esprimere il proprio consenso ed autorizzazione al trattamento dei dati personali a fini amministrativi e sanitari. Viene altresì richiesto il consenso al trattamento sanitario. La Casa si avvale di professionisti sanitari (infermiere, psicologo, fisioterapista, ecc) che operano in funzione di monitoraggio e supporto del benessere psico – fisico degli ospiti. Queste figure sono strettamente tenute ad attenersi al rispettivo codice deontologico e a quanto previsto nel proprio profilo di ruolo. Il sottoscrittore dichiara di essere stato informato della loro presenza e presta il proprio consenso alla loro prestazione. Viene inoltre richiesto di esprimere il consenso a utilizzare immagini (foto, video, ecc.) che possano riguardare l'utente, o un suo congiunto, per fini esclusivamente privati e interni, sempre nel pieno rispetto della Privacy.

### **Art. 10**

#### **QUALITA' DEI SERVIZI E RECLAMI FORMALI**

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.*

Eventuali reclami o lamentele possono, inoltre, essere presentati al responsabile del servizio oggetto di segnalazione. Ogni responsabile avrà cura di rispondere al reclamo e mettere in atto eventuali azioni correttive, in collaborazione con l'Equipe e la Direzione.

Gli utenti e i loro famigliari possono presentare formali reclami inviandoli all'Ufficio Amministrativo della Casa, che è tenuto a fornire risposta scritta entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

### **Art. 11**

#### **DOCUMENTAZIONE**

Nel rispetto della normativa vigente, presso la Struttura sarà presente la seguente documentazione:

- a. Regolamento e Carta dei Servizi;
- b. Autorizzazione al funzionamento;
- c. Piani di emergenza, informative di sicurezza, DVR, DUVRI;
- d. Fascicolo sociosanitario di ogni ospite;
- e. Protocolli e procedure;
- f. L'elenco costantemente aggiornato dei residenti suddivisi per nucleo;
- g. L'elenco costantemente aggiornato del personale, con l'indicazione dei titoli e delle mansioni;
- h. Piano dei turni del personale;
- i. Evidenza delle presenze del personale, contenente gli orari e i turni effettivi del personale;
- j. Registro della formazione del personale;
- k. Menù stagionali, tabella dietetica, caratteristiche merceologiche, metodi di preparazione.

### **Art. 12**

#### **PUBBLICIZZAZIONE**

Un estratto del presente Regolamento viene consegnato al momento dell'ammissione.

Il contenuto dello stesso, 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.