



Parrocchia dei Santi Vito, Modesto e Crescenza Martiri

CASA DI RIPOSO

via Savorgnano, 47
SAN VITO AL TAGLIAMENTO
(Pordenone)

CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI

Approvata dal Consiglio di amministrazione
nella riunione del 20 dicembre 2012

Stampata in proprio
San Vito al Tagliamento (PN)
Via Savorgnano, 47

Dicembre 2012

INDICE

- 1. INTRODUZIONE**
- 2. CENNI STORICI E STRUTTURALI**
- 3. FINALITÀ E PRINCIPI**
- 4. IL MODELLO ORGANIZZATIVO E IL SISTEMA DELLE RESPONSABILITÀ**
- 5. SERVIZI OFFERTI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ**
 - 5.1 Il Piano Assistenziale Individuale
 - 5.2 Servizio socio assistenziale
 - 5.3 Servizio medico
 - 5.4 Servizio infermieristico
 - 5.5 Servizio farmaceutico
 - 5.6 Servizio di fisioterapia
 - 5.7 Servizio di animazione
 - 5.8 Servizio di igiene ambientale
 - 5.9 Servizio di barbieria e parrucchieria
 - 5.10 Servizio religioso
 - 5.11 Servizio di ristorazione
 - 5.12 Servizio di lavanderia e guardaroba
 - 5.13 Servizio di manutenzione
 - 5.14 Servizio amministrativo
 - 5.15 La valutazione della qualità dei servizi
 - 5.16 I rapporti con il Personale dell'Ente
- 6. LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DELLE PERSONE RESIDENTI E DEI LORO FAMIGLIARI**
- 7. I DIRITTI DEGLI OSPITI**
- 8. I DOVERI DEGLI OSPITI**
- 9. L'ACCOGLIMENTO DEGLI OSPITI**
 - 5.1 La documentazione da presentare per la domanda di accoglimento
 - 5.2 I criteri di valutazione della domanda di accoglimento per l'ammissione in struttura
 - 5.3 L'accoglimento e l'assegnazione del posto letto
 - 5.4 La dimissione dell'Ospite
- 10. LE RETTE DI DEGENZA**
- 11. LE PERSONE DI SOSTEGNO AI DEGENTI**
- 12. LA GESTIONE DELLA SICUREZZA E DELLE EMERGENZE**

1. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è il documento con il quale questa Casa di Riposo presenta i servizi resi agli Utenti della Struttura e le modalità di fruizione degli stessi.

Il presente documento deve essere considerato flessibile e suscettibile di modifiche in base alla normativa regionale di riferimento e all'evoluzione del contesto socio-sanitario-assistenziale.

2. CENNI STORICI E STRUTTURALI

La Casa di Riposo della Parrocchia dei Santi Vito, Modesto e Crescenzia Martiri in San Vito al Tagliamento, trae la sua ispirazione dalla parola del Signore: "Ogni volta che avete fatto queste cose a uno di questi miei fratelli più piccoli, l'avete fatto a me" (Mt. 25,40).

La Casa è stata fondata nel 1947 per iniziativa di Mons. Pietro Corazza (1904 – 1991), Parroco - Arcidiacono di San Vito al Tagliamento, "al fine di dare agli anziani d'ambo i sessi, poveri ed inabili al lavoro proficuo, un ambiente sano e confortevole nel territorio di San Vito al Tagliamento, per non costringerli a cercarlo altrove, lontano dal luogo d'origine e di residenza, e lontano dai parenti e conoscenti" (cfr. Statuto anno 1973, art. 1).

La Casa di Riposo è un Ente giuridico canonico eretto dall'Ordinario Diocesano di Concordia - Pordenone con decreto n. 179 del 7.2.1974, con amministrazione autonoma, nell'ambito della Parrocchia dei "Ss. Vito, Modesto e Crescenzia Mm." in San Vito al Tagliamento, iscritta al n. 68 del Registro delle Persone Giuridiche presso il Tribunale di Pordenone.

La Casa di Riposo ha un proprio Statuto approvato dall'Ordinario Diocesano di Concordia - Pordenone.

La Casa ha raggiunto le odierne dimensioni attraverso interventi edilizi sia di ampliamento che di adeguamento ai regolamenti regionali.

È attualmente strutturata in 6 reparti di degenza (A – B - C - D – E – Casa del Clero).

È circondata da aree verdi attrezzate e agevolmente fruibili.

Le camere sono dotate di servizi igienici e l'arredo è adeguato all'ospitalità di persone anziane non autosufficienti.

Gli spazi comuni, costituiti da corridoi, sale da pranzo, salotti, Cappella, auditorium, biblioteca e bar, sono distribuiti in tutta la struttura per rispondere sia alle esigenze di socializzazione che di raccoglimento o privacy.

La Casa di Riposo della Parrocchia dei Santi Vito, Modesto e Crescenzia Martiri in San Vito al Tagliamento, è una residenza protetta autorizzata al funzionamento dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.

3. FINALITÀ E PRINCIPI

La Casa di Riposo di San Vito al Tagliamento non ha fine di lucro.

L'Ente si occupa principalmente dell'ospitalità e dell'assistenza socio-sanitaria di persone anziane autosufficienti e non autosufficienti con precedenza per quest'ultime.

In tale contesto l'Ente è impegnato a tutelare gli Ospiti nella loro salute, per una vita dignitosa, per un recupero delle residue capacità motorie, sensoriali e relazionali.

L'Ente favorisce il mantenimento dei rapporti degli Ospiti con famigliari, amici e conoscenti e, più in generale, con il contesto sociale e culturale locale.

La convivenza nella Casa di Riposo di San Vito al Tagliamento è improntata sui seguenti principi:

- Eguaglianza dei diritti degli Ospiti.
- Imparzialità nell'erogazione delle prestazioni da parte degli operatori.
- Diritto di scelta nella fruizione dei servizi.
- Continuità dei servizi e delle prestazioni.
- Tutela e riservatezza dei dati degli Ospiti che la Legge definisce "sensibili".
- Partecipazione dell'utenza finalizzata a raccogliere suggerimenti e osservazioni circa la qualità e la quantità di prestazioni e servizi.
- Efficienza ed efficacia dell'attività mediante l'utilizzo appropriato delle risorse.

4. IL MODELLO ORGANIZZATIVO E IL SISTEMA DELLE RESPONSABILITÀ

La Casa di Riposo è retta da un Consiglio di amministrazione che adotta gli atti di indirizzo amministrativo e di programmazione delle attività istituzionali.

Le attività della Casa di Riposo di San Vito al Tagliamento si sviluppano nell'ambito delle seguenti aree:

- **Area delle attività assistenziali, infermieristiche, riabilitative e di animazione:** garantisce agli Ospiti i servizi infermieristico, assistenziale, di riabilitazione ed animazione, di farmacia ed archivio sanitario attra-

verso professionalità sanitarie, sociosanitarie e sociali (Infermieri, Terapisti della Riabilitazione, Operatori Assistenziali, Animatrici).

La responsabilità del governo delle attività di assistenza di base alla persona, infermieristiche, riabilitative e di animazione è affidata ad un Collaboratore professionale sanitario che persegue il raggiungimento dei relativi obiettivi gestionali, attraverso il coordinamento delle risorse umane, la pianificazione degli interventi, la conduzione delle attività e l'organizzazione dei processi assistenziali all'interno della struttura, lo sviluppo ed il miglioramento della qualità assistenziale.

- **Area medica:** garantisce agli Ospiti il servizio medico relativo alla diagnosi delle patologie ed alla definizione del percorso terapeutico.

- **Area dei Servizi amministrativi, tecnico-economici e di sicurezza:** si occupa delle funzioni amministrative, tecnico-manutentive, economiche e di sicurezza della Struttura.

La responsabilità dell'amministrazione della struttura è affidata ad un Collaboratore amministrativo-professionale che assicura la funzione di amministrazione della struttura, intesa quale gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali, attraverso il presidio di tutti i processi che supportano l'erogazione del servizio agli utenti.

Organigramma funzionale:



5. SERVIZI OFFERTI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ

Il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.)

Per garantire una adeguata assistenza socio-sanitaria all'anziano si utilizzano specifici strumenti di valutazione.

La risposta a questa esigenza è data dalla Valutazione Multidimensionale (Val.Graf.), che ha l'obiettivo di definire in modo complessivo lo stato di salute di una persona anziana.

La Valutazione Multidimensionale è una valutazione oggettiva degli stati di bisogno nel corso della quale i molteplici problemi dell'anziano sono indagati, descritti e, se possibile, spiegati.

Sono inoltre valutate le risorse e le potenzialità residue della persona, e infine viene costruito un programma coordinato di interventi focalizzato sui problemi della persona stessa.

Tale programma costituisce il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) del quale si tiene conto nell'organizzazione e somministrazione dei vari servizi ed interventi socio-assistenziali e sanitari a ciascun Ospite.

Servizio socio assistenziale

Il servizio assistenziale è garantito continuativamente nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale formato, qualificato e motivato alla professione.

Gli Operatori Assistenziali aiutano gli Ospiti nel soddisfare i seguenti bisogni:

- l'igiene personale quotidiana, che viene generalmente eseguita al mattino e in ogni altro momento della giornata in cui se ne verifichi l'esigenza;
- il bagno completo periodico, svolto in appositi locali attrezzati, o la spugnatrice a letto a seconda delle problematiche dell'Ospite;
- il cambio della biancheria e del vestiario personale;
- il rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria piana;
- l'alternanza delle posture per gli Ospiti a rischio, al fine di prevenire le lesioni da decubito;
- la stimolazione degli Ospiti alla deambulazione e alla socializzazione;
- l'accompagnamento negli spazi comuni o, per chi lo desidera, nella sala delle attività comunitarie e di animazione;
- l'accompagnamento in sala da pranzo e l'eventuale aiuto nell'assunzione dei pasti;
- l'accompagnamento degli Ospiti per visite specialistiche e/o indagini diagnostico-strumentali fuori sede, nel qual caso può essere addebitato il costo della prestazione;
- l'idratazione con bevande calde e/o fredde ed il controllo della stessa con schede apposite per gli Ospiti con particolari problematiche;
- l'accompagnamento degli Ospiti in bagno per i bisogni fisiologici al fine di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia ed il controllo delle defezioni;
- il cambio dei prodotti monouso (pannolini, ecc.) agli Ospiti incontinenti, secondo un programma personalizzato;
- il monitoraggio e la segnalazione del ritmo delle funzioni escretorie degli Ospiti su apposita scheda;
- l'agevolazione del riposo dell'Ospite considerando le sue necessità.

Nello svolgere le funzioni descritte l'Operatore Assistenziale osserva le condizioni dell'Ospite (fisiche e di umore) e comunica alla Caposala o al personale infermieristico eventuali modificazioni o problematiche emergenti.

Lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale; con l'obiettivo di instaurare un dialogo ed un legame di fiducia tra operatori ed Ospiti.

Il comportamento e la corretta comunicazione favoriscono un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'Operatore aiuti l'Ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione.

L'interazione fra l'aspetto pratico e quello relazionale dell'assistenza ha l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue dell'Ospite che viene stimolato a fare da solo o con l'aiuto degli Operatori.

Servizio medico

L'Ospite è libero di scegliere il proprio Medico di fiducia comunicandone il nominativo alla Caposala o all'Amministrazione della Struttura.

Il Servizio medico comprende la diagnosi delle patologie e la prescrizione della terapia e viene garantito dai Medici di Medicina Generale.

La documentazione clinica dell'Ospite viene tenuta su supporto informatico e cartaceo.

Il Servizio medico è continuativamente garantito sia dall'articolazione degli orari concordati tra i Medici che accedono alla Struttura che dalla Guardia Medica del Distretto Sanitario di San Vito al Tagliamento.

L'Ente mette a disposizione dei Medici i propri ambulatori e attrezzature sanitarie e s'impegna a:

- chiamare in caso di necessità il Medico di fiducia dell'Ospite;
- prestare all'ammalato le cure necessarie;
- provvedere a somministrare i medicinali prescritti;
- organizzare l'eventuale ricovero ospedaliero su disposizione del Sanitario.

Servizio infermieristico

Il Servizio infermieristico viene garantito continuativamente nelle 24 ore ed è svolto da Infermieri qualificati, dipendenti e/o convenzionati con la Struttura, regolarmente iscritti al relativo albo professionale.

Operando con costante riferimento della deontologia professionale, l'infermiere assiste, cura e si prende cura della persona nel rispetto della vita, della salute, della libertà e della dignità dell'individuo, prestandogli assistenza secondo principi di prudenza, equità e giustizia, tenendo conto dei valori etici, religiosi e culturali, nonché del genere e delle condizioni sociali della persona.

Le prestazioni ed i servizi che gli Infermieri garantiscono nella struttura sono i seguenti:

- accoglimento ed inserimento dell'Ospite in reparto, informazione sui vari servizi forniti dalla struttura;
- informazione/educazione dell'Ospite e dei parenti con la finalità di correggere modi e stili di vita scorretti;
- soddisfacimento dei bisogni primari degli Ospiti con la collaborazione degli operatori assistenziali;
- approvvigionamento, conservazione e somministrazione dei farmaci prescritti dal Medico;
- approvvigionamento del materiale necessario (farmacia, magazzino, cancelleria, materiale monouso, ecc.);
- segnalazione ai servizi di manutenzione di ogni eventuale guasto e necessità di manutenzione;
- medicazione di ferite, ulcere, lesioni da decubito su conforme parere medico anche secondo protocolli condivisi con l'Azienda per i Servizi Sanitari;
- programmazione di visite esterne medico-specialistiche ed esami diagnostico-strumentali nonché ritiro e conservazione dei relativi referti;
- prelievi per esami ematochimici e raccolta di campioni per esame urine, feci, ecc. nonché ritiro e conservazione dei relativi referti;
- organizzazione e controllo dei programmi di mobilitazione per gli Ospiti a rischio di lesioni da decubito, vigilanza sulla correttezza delle posture, delle alzate, approvvigionamento presidi antidecubito;
- informazione, formazione e vigilanza sulla corretta esecuzione delle tecniche e delle metodologie di lavoro anche in applicazione di procedure, protocolli e/o linee guida;
- inserimento e formazione del personale assistenziale per garantire un'assistenza completa ed uniforme.

Servizio farmaceutico

L'Ente provvede all'approvvigionamento e alla conservazione e alla somministrazione dei farmaci prescritti dal Medico di fiducia di ciascun Ospite.

Vengono garantiti agli Ospiti i farmaci ed i presidi medico-chirurgici inseriti nel prontuario dell'Azienda per i Servizi Sanitari.

Restano a carico degli Ospiti stessi le specialità farmaceutiche ed i presidi non inseriti nel prontuario.

Non è consentito agli Ospiti della Struttura assumere farmaci o sostanze con proprietà terapeutiche senza l'assenso e sotto il controllo del Servizio Medico ed Infermieristico.

Nel caso in cui l'ospite si allontani temporaneamente dalla Struttura, l'eventuale continuità terapeutica dovrà essere garantita dall'Ospite medesimo ovvero dai suoi famigliari, dall'Amministratore di Sostegno o dal Tutore.

Servizio di fisioterapia

Il Servizio di fisioterapia viene svolto da personale dipendente e/o convenzionato con la Struttura, in possesso delle prescritte abilitazioni.

Le prestazioni dei fisioterapisti sono di seguito riassunte:

- I Fisioterapisti collaborano con i Medici curanti ed i Fisiatri nella valutazione clinica, nell'individuazione degli obiettivi riabilitativi e nella formulazione del programma di riabilitazione degli Ospiti.
- Raccolgono ogni indicazione utile per l'individuazione dei bisogni riabilitativi anche dal personale infermieristico e di assistenza, ai quali fornisce supporto professionale sulla correttezza delle posture, sulle manovre di mobilitazione, sull'utilizzo dei movimentatori e degli ausili per le posture.
- I Fisioterapisti collaborano con il servizio di animazione per identificare gli Ospiti che possono partecipare a specifiche attività di animazione e per programmare le attività del relativo servizio.
- Effettuano attività di mobilitazione articolare passiva a letto, attività di deambulazione assistita, di riabilitazione e mantenimento funzionale in palestra attrezzata quali: rinforzo muscolare, kinesi passiva, attivo-assistita ed attiva, rieducazione funzionale, elettroterapia antalgica ed elettrostimolazione.
- Valutano le necessità e le tipologie di ausili in collaborazione con il Fisiatra, il Medico di reparto, gli Infermieri e gli Operatori di assistenza e si occupano della compilazione delle richieste degli ausili medesimi, dei contatti con i tecnici ortopedici e gli uffici assistenza protesica dell'Azienda per i Servizi Sanitari. Collaudano gli ausili prima di assegnarli all'Ospite.
- I Terapisti della riabilitazione partecipano all'attività di formazione del personale.

Servizio di animazione

Il Servizio viene garantito con lo scopo di:

- valorizzare le personali attitudini ed aspirazioni della persona anziana facendo emergere ogni sua capacità residua.
- aiutare l'anziano ad inserirsi nella struttura instaurando rapporti sereni e solidali con gli altri Ospiti e di cordiale comprensione e collaborazione con gli operatori.

- favorire il costante rapporto degli Ospiti con il territorio rendendoli soggetti attivi e partecipi degli eventi della Comunità.

Per la particolarità delle prestazioni e la necessità di renderle produttive ed efficaci anche sotto il profilo del recupero funzionale, il Servizio di Animazione opera in costante collaborazione con il Servizio di fisioterapia.

Servizio di igiene ambientale

La pulizia degli spazi comuni, delle camere - incluso il rifacimento dei letti - dei servizi igienici, degli ambulatori, dei soggiorni, ecc., è costantemente garantita da una Ditta specializzata che ha in appalto il servizio.

Agli Ospiti viene richiesto di agevolare i compiti degli addetti al servizio di igiene ambientale avendo cura di smaltire immondizie o rifiuti negli appositi contenitori e a non imbrattare muri, pavimenti, mobili ed attrezzature.

Servizio di barberia e parrucchieria

Il taglio dei capelli e della barba, la tinta, la messa in piega e le permanenti sono servizi compresi nella retta di degenza.

Servizio religioso

Fermo restando il rispetto per le convinzioni religiose di ciascun Ospite, l'assistenza religiosa viene assicurata da un Sacerdote assegnato dalla Diocesi di Concordia – Pordenone, incaricato a svolgere i servizi propri del culto religioso cattolico e le attività di assistenza morale e spirituale all'interno della Casa di Riposo.

Il Sacerdote incaricato dalla Diocesi assicura la propria presenza in modo che l'attività religiosa e spirituale risulti coordinata con gli altri servizi prestati dall'Ente.

La Santa Messa viene celebrata quotidianamente nella Cappella "del Cristo" della Casa di Riposo in orari stabiliti.

Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione si occupa della preparazione della colazione, del pranzo e della cena. Oltre ai pasti principali viene garantita la preparazione e la distribuzione di bevande a metà mattina e durante il pomeriggio.

Il menù settimanale viene esposto in ciascuna sala da pranzo e comprende piatti variabili e piatti fissi durante ciascun giorno della settimana al fine di permettere la possibilità di scelta da parte degli Ospiti.

È prevista la preparazione di diete personalizzate su prescrizione medica.

Sono attive specifiche procedure di approvvigionamento, conservazione, preparazione e distribuzione dei pasti in ottemperanza alle disposizioni del sistema di controllo HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).

Vestiario e Servizio di lavanderia e guardaroba

Non è richiesto alcun tipo particolare di vestiario e di biancheria intima.

Prima dell'ammissione viene consegnato all'Ospite un elenco indicativo di capi di biancheria e abbigliamento di cui si consiglia la dotazione.

Si sconsiglia tuttavia l'uso di indumenti con tessuti delicati o che comportino particolari procedure di lavaggio o di pulitura, considerato che la lavanderia procede ad un lavaggio che consente la sterilizzazione.

Ad ogni ospite viene assegnato un comodino ed un armadio personali per gli indumenti.

L'ospite può avvalersi del servizio di lavanderia e guardaroba.

Qualora l'Ospite necessitasse di interventi fisioterapici è consigliabile l'uso di idoneo abbigliamento secondo le indicazioni fornite dagli incaricati del servizio.

Qualora i capi personali risultino danneggiati per negligenza del servizio di lavanderia l'utente può richiedere il ristoro del danno.

La necessaria integrazione degli indumenti occorrenti nonché la sostituzione di quelli inutilizzabili è a carico dell'Ospite.

Nel caso di capi personali di particolare pregio o valore affettivo, si consiglia di provvedere in proprio al lavaggio.

La lavanderia interna provvede al lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, copriletti, ecc.) e della biancheria personale degli Ospiti.

Gli Ospiti o i loro familiari devono provvedere ad applicare sugli indumenti personali etichette con il proprio cognome e nome ovvero con il numero di riferimento assegnato presso gli uffici di amministrazione all'atto dell'ammissione.

L'Ente non si assume responsabilità per lo smarrimento dei capi trattati dal servizio di lavanderia, qualora non contrassegnati, o per il loro deterioramento.

Servizio di manutenzione

Personale tecnico dipendente o incaricato dall'Ente garantisce il funzionamento e la manutenzione ordinaria degli impianti di riscaldamento, di climatizzazione, degli impianti elettrici ed idraulici, degli arredi e delle attrezzature, dei serramenti, l'esecuzione delle tinteggiature e piccoli interventi murari, la pulizia esterna nonché la manutenzione delle aree verdi.

Servizio amministrativo

Il Servizio Amministrativo garantisce principalmente le seguenti prestazioni:

- fornire all'utenza informazioni generali su domande di accoglimento, modalità di ricovero, rette di degenza, servizi, logistica ecc..
- Accogliere le domande di ammissione curandone l'istruttoria formale.
- Incassare le rette di degenza.
- Incassare le pensioni degli Ospiti che non possano provvedere personalmente ovvero privi di parenti o persone che li possano aiutare.
- Consegnare le quote di margine di autosufficienza economica garantite per gli Ospiti con retta a carico delle Amministrazioni comunali.
- Incassare i depositi di somme per l'acquisto di farmaci non mutuabili prescritti dal Medico di fiducia dell'Ospite e per eventuali spese personali dell'Ospite medesimo, fornendo regolare rendicontazione dell'impiego di tali anticipazioni.
- Custodire preziosi, valori e documenti degli Ospiti. L'Amministrazione rilascia ricevuta di quanto depositato e da quel momento diviene responsabile di quanto custodito. L'Ente non è tenuto a rispondere dei valori non depositati.
- Ricevere a nome e per conto degli Ospiti eventuale corrispondenza e pacchi, distribuendoli agli interessati; a richiesta, il Servizio amministrativo provvede pure alle spedizioni. Le eventuali spese di riscossione o trasmissione di quanto sopra sono a carico dell'Ospite. L'Ente non può essere ritenuto responsabile del contenuto delle missive o dell'esecuzione delle stesse allorché contengono prescrizioni di carattere negoziale o giuridico.

La valutazione della qualità dei servizi

Al fine di monitorare il grado di soddisfazione degli Ospiti e dei loro Familiari rispetto alla qualità dei servizi resi all'utenza, l'Amministrazione promuove periodiche rilevazioni attraverso questionari e interviste

I rapporti degli ospiti con il Personale dell'Ente

L'Ospite intrattiene con il personale dipendente della Casa di Riposo rapporti di reciproco rispetto e comprensione, segnalando eventuali inadempienze all'Amministrazione della Struttura.

L'Ospite non può pretendere trattamenti e prestazioni non previste dal normale programma di servizio evitando, per sollecitarne i favori, di elargire mance al personale al quale, peraltro, è fatto espresso divieto di accettarle.

Tutto il Personale operante nell'Ente è dotato di cartellino identificativo obbligatoriamente esposto sulla divisa e riportante la foto, le generalità, la qualifica e l'eventuale appartenenza alla squadra di gestione delle emergenze.

6. LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DELLE PERSONE RESIDENTI E DEI LORO FAMILIARI

La tutela degli Ospiti è assicurata anche dalla possibilità di presentare reclamo con la certezza che i rilievi e le osservazioni riceveranno giusta e rapida considerazione.

Gli Ospiti della Casa di Riposo di San Vito al Tagliamento e i loro Familiari hanno la possibilità di inoltrare reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento in Struttura.

Le segnalazioni saranno utilizzate per comprendere meglio i problemi presenti e per poter intraprendere azioni volte a migliorare il servizio erogato.

L'Ospite e/o il familiare può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

1. compilazione e sottoscrizione del "Modulo di comunicazione dell'utente", che può essere richiesto presso l'Ambulatorio di ciascun Reparto, presso la sala delle attività comunitarie e presso gli Uffici di amministrazione; il modulo può essere riposto nelle apposite cassette per la raccolta delle comunicazioni dell'utente dislocate all'interno della struttura.
2. lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata all'Amministrazione della Struttura o anche consegnata a mano;
3. segnalazione del disservizio, direttamente a voce o telefonicamente, alla Caposala ovvero all'Amministrazione della Struttura.

Compatibilmente con l'organizzazione dei Servizi e con l'urgenza e la fondatezza delle segnalazioni, sarà rimosso tempestivamente ogni disservizio ovvero saranno assunti provvedimenti in merito ai reclami presentati.

Non sono presi in considerazione segnalazioni o reclami anonimi.

L'Amministrazione promuove periodici incontri con gli Ospiti ed i loro famigliari per presentare i programmi e le attività dell'Ente e per raccogliere istanze, suggerimenti e indicazioni riferite al buon andamento della Casa di Riposo.

7. I DIRITTI DEGLI OSPITI

La Casa di Riposo di San Vito al Tagliamento riconosce e tutela come irrinunciabili i seguenti diritti fondamentali delle persone anziane che entrano a far parte di questa convivenza:

La persona anziana ha il diritto:

- alla conservazione della propria individualità e libertà;
- alla conservazione delle proprie credenze, opinioni e sentimenti e, ove non incompatibile con la vita comunitaria, delle proprie modalità di condotta, anche se appaiono anacronistiche e/o in contrasto con quelli della maggior parte della popolazione o dell'ambiente umano di cui fa parte;
- di vivere in un ambiente familiare e confortevole ove gli atteggiamenti di tutti gli operatori sono cortesi, premurosi, rispettosi della dignità della persona umana;
- ad essere accudita e curata giovandosi dei più aggiornati mezzi terapeutici;
- di continuare a mantenere i rapporti con i propri famigliari, amici e conoscenti e di conservare relazioni con persone di ogni età;
- di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione;
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e morale, ivi compresa l'omissione di interventi che possono migliorare le sue condizioni di vita;
- di essere messa in condizione di conservare la propria dignità e di esprimere il proprio valore, anche quando non è più totalmente autonoma e autosufficiente;
- di essere rispettata nell'identità personale e nel proprio senso del pudore.
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini e creatività, di essere attiva e protagonista della sua vita nonché partecipe della vita della comunità civile.

L'Ospite è libero di ricevere parenti ed amici presso i locali della Casa come pure è libero di recarsi al paese di provenienza o in altro luogo quando lo desidera avendo, comunque, l'avvertenza di preavvisare l'eventuale assenza che comporti il non pernottamento ovvero il mancato uso del servizio di ristorazione.

8. I DOVERI DEGLI OSPITI

L'Ospite e i suoi famigliari e amici sono tenuti all'osservanza del Regolamento della Casa.

Rapporti interpersonali:

Per la natura e le finalità della Casa di Riposo di San Vito al Tagliamento, agli Ospiti, ai loro famigliari, amici, conoscenti e, in generale, a tutti i visitatori, si richiede di improntare ogni rapporto interpersonale al massimo rispetto ed alla reciproca comprensione, collaborazione, solidarietà, cordialità e famigliarità mediante comportamenti dignitosi anche nel linguaggio e nelle espressioni.

Utilizzo della struttura e delle attrezzature:

Con l'ingresso in struttura, la Casa di Riposo diviene la residenza anagrafica nel concetto di "casa di abitazione" dei nostri Ospiti.

Nell'utilizzo della Struttura e di quanto in essa contenuto va usato il rispetto che normalmente si ha per le cose proprie.

L'Ospite o chi per esso è tenuto a risarcire la Casa degli eventuali danni arrecati per propria incuria o trascuratezza.

9. L'ACCOGLIMENTO DEGLI OSPITI

La documentazione da presentare per la domanda di accoglimento

Le persone che desiderano essere ospitate presso la Casa di Riposo di San Vito al Tagliamento devono compilare un modulo per la "Domanda di ammissione".

Il modulo deve essere compilato e sottoscritto dalla persona che ne fa richiesta (l'anziano stesso, un parente, l'Amministratore di sostegno o l'eventuale Tutore).

Alla domanda di ammissione devono inoltre essere allegati i seguenti documenti:

- “Impegnativa preliminare” al pagamento delle rette di degenza che in genere viene sottoscritta da un familiare, dall’Amministratore di sostegno o dal Tutore che si prende cura della persona anziana della quale si richiede il ricovero e che, all’atto del ricovero, stipulerà il “Contratto di ospitalità”.
- Nel caso in cui sia il Comune di residenza ad occuparsi dell’assistenza e a richiedere il ricovero, alla domanda di ammissione dovrà essere allegato l’atto deliberativo con il quale il Comune medesimo si assume la spesa delle rette di degenza a tempo indeterminato ovvero un impegno preliminare formale in attesa della deliberazione.
- “Certificazione sanitaria” compilata e sottoscritta dal Medico di medicina generale che ha in cura il paziente, ovvero dal Medico del reparto ospedaliero o della RSA nel caso in cui la persona vi si trovi ricoverata al momento della richiesta. Tale certificazione può essere prodotta anche in fotocopia.
- “Relazione dei Servizi Sociali” del Comune di residenza della persona ricoveranda concernente la situazione sociale e la necessità di inserimento in struttura.
- “Atto di garanzia suppletiva” per il pagamento delle rette di degenza rilasciato dal Comune di residenza (da richiedere nel caso in cui non sia il Comune di residenza stesso ad assumersi gli oneri di ricovero).
- “Certificazione di valutazione della non autosufficienza” da richiedere al distretto sanitario di appartenenza che viene redatto nelle forme previste dalla vigente normativa regionale.
- “Documentazione riferita al riconoscimento dell’invalidità civile” qualora riconosciuta dai competenti organismi pubblici;
- “Autocertificazione dello stato di famiglia” sottoscritta dalla persona richiedente l’ammissione.
- “Informativa e consenso al trattamento dei dati personali” da produrre ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di tutela e trattamento dei dati personali e del diritto di accesso ai medesimi.

I moduli di cui sopra (domanda di ammissione, certificazione sanitaria, autocertificazione dello stato di famiglia e informativa privacy) sono disponibili presso gli Uffici di Amministrazione dell’Ente o possono essere stampati dal sito internet www.casadiriposo.org - sezione Modulistica.

Tutta la documentazione, completa in ogni sua parte, veritiera e debitamente sottoscritta da chi di competenza, deve essere consegnata agli Uffici di Amministrazione della Casa. Su richiesta, al richiedente viene consegnata una ricevuta della documentazione depositata.

La domanda di ammissione è sempre intesa per un accoglimento a tempo indeterminato.

I criteri di valutazione della domanda di accoglimento per l’ammissione in struttura

Gli accoglimenti degli Ospiti presso la Casa di Riposo di San Vito al Tagliamento vengono effettuati in base ai criteri di seguito indicativamente elencati in ordine di priorità:

1. Il rispetto delle disposizioni Statutarie (cfr. art. 2 dello Statuto dell’Ente) in base alle quali viene data la precedenza all’accoglimento di persone che versino in grave stato di necessità, provenienti nell’ordine dal Comune di San Vito al Tagliamento, dai Comuni dell’ambito Sanvitese, da altri Comuni.
2. La volontà di dare risposte tempestive ed efficaci a problematiche particolarmente critiche delle persone anziane anche in collaborazione con la rete dei servizi socio sanitari assistenziali del territorio;
3. Il criterio cronologico.

Le richieste di accoglimento per persone non autosufficienti, secondo procedure prestabilite, vengono valutate dall’Unità di Valutazione Distrettuale ovvero dall’organismo preposto dal Distretto sanitario in cui il richiedente ha la residenza.

Tale Organismo, tenuto conto del principio di libera scelta del cittadino, valuta la domanda presentata anche al fine di esprimere un parere sull’appropriatezza dell’intervento richiesto, elabora un primo programma di interventi, assegna un riferimento di gravità alla situazione e indica all’Amministrazione della Casa di Riposo gli eventuali contesti di priorità che tuttavia non sono vincolanti per l’Ente.

L’ammissione in struttura è sempre previamente autorizzata dalla Presidenza dell’Ente a suo insindacabile giudizio.

L’accoglimento e l’assegnazione del posto letto

Al momento della comunicazione di disponibilità all’accoglienza, viene stipulato nelle forme previste il “**Contratto di ospitalità**” e deve essere presentata al Servizio amministrativo la seguente documentazione riguardante la persona in ammissione:

- Documento di riconoscimento in corso di validità;
- Numero di codice fiscale;
- Tessera Sanitaria con eventuale esenzione ticket aggiornata;
- Elenco ausili assegnati all’ospite dall’Azienda Sanitaria di provenienza (quelli non idonei saranno restituiti tramite i familiari),
- Foto recente formato tessera;
- Eventuale delega per la richiesta di cambio del Medico curante;

- Eventuali documenti mancanti nella fase istruttoria.

In questa fase, oltre al versamento della retta anticipata per i residui giorni del mese in corso all'accettazione, deve essere effettuato un deposito minimo (almeno € 50,00) finalizzato al pagamento di eventuali farmaci non mutuabili prescritti dal Medico di fiducia dell'Ospite.

L'Amministrazione della Casa di Riposo invia al Comune indicato dal richiedente come proprio comune di residenza l'informativa ai sensi della L. n. 328/2000.

L'Amministrazione della Struttura ha facoltà di trasferire l'Ospite in un alloggio diverso da quello assegnato qualora ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni fisiche dell'Ospite medesimo, dandone motivata informazione all'Ospite ed ai familiari.

La dimissione dell'Ospite

L'ospite ed i suoi familiari o tutori potranno decidere in qualsiasi momento di interrompere la permanenza presso la Casa di Riposo di San Vito al Tagliamento, presentando al Servizio Amministrativo esplicita comunicazione scritta in tal senso, possibilmente con un preavviso minimo di otto giorni.

Gli Ospiti sono dimessi dalla struttura:

- quando non sussistono più le condizioni che ne avevano determinato l'accoglimento;
- quando si rendono responsabili di comportamenti difformi dalla civile convivenza.

10. LE RETTE DI DEGENZA

Le rette di degenza vengono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione e, salvo straordinarietà documentate, non sono suscettibili di aumento nel corso dell'anno e vengono calcolate già al netto dei contributi regionali ai sensi della vigente normativa.

La retta di degenza deve essere versata normalmente all'inizio di ogni mese (entro i primi 10 giorni) preferibilmente mediante bonifico bancario, ovvero direttamente presso gli Uffici di amministrazione per l'intero mese di riferimento.

Qualora l'Ospite sia dimesso prima della fine del mese di riferimento, saranno restituiti gli importi riferiti alle giornate residue.

Ai Comuni ed Enti che hanno assunto l'impegnativa al pagamento della retta, l'onere viene addebitato trimestralmente.

Le rette vengono computate tenendo conto sia dei giorni interi sia delle frazioni giornaliere di effettiva presenza e vengono fatturate con cadenza mensile.

Il mancato pagamento delle stesse entro il predetto termine comporta l'applicazione degli interessi legali a decorrere dal 30° giorno dalla scadenza di ciascuna mensilità.

Nei casi di assenza per ricovero ospedaliero ed anche per il periodo di villeggiatura collettiva organizzata da Comuni ed Enti preposti, l'Ospite corrisponde all'Ente la retta per autosufficienti ridotta del 30%.

Negli altri casi, quando l'assenza si protraesse oltre il periodo di giorni 15 dell'anno solare, l'Ospite è ugualmente tenuto al pagamento del 70% della retta per autosufficienti, allo scopo di conservare il posto letto e le altre garanzie che l'Ente pone a disposizione del ricoverato.

Tale norma è valida fino ad un massimo di 60 giorni, trascorsi i quali l'Ospite si ritiene dimesso.

11. LE PERSONE DI SOSTEGNO AI DEGENTI

L'Ente considera i volontari una risorsa da promuovere e valorizzare.

I rapporti tra l'Ente, i volontari e le Associazioni di volontariato sono disciplinati da apposito atto di convenzione stipulato e sottoscritto tra le parti.

I volontari si rapportano costantemente per l'organizzazione dell'attività con i Responsabili della Struttura.

Il sostegno ai degenti presso la Casa di Riposo di San Vito al Tagliamento può essere effettuato da familiari e/o amici, conoscenti, dagli stessi volontari e da altri collaboratori.

L'intervento di personale di assistenza privato (badanti), che si dedichi ad un singolo ospite, deve ottenere autorizzazione all'accesso dall'Amministrazione della Struttura; tale autorizzazione potrà essere revocata in qualsiasi momento a suo insindacabile giudizio.

L'Amministrazione della Casa di Riposo è estranea ad eventuali rapporti economici che dovessero intercorrere tra il predetto personale, l'Ospite e/o i suoi familiari, nonché ai conseguenti relativi obblighi fiscali e previdenziali.

Le norme che regolano la presenza e la collaborazione a sostegno dei degenti sono contenute nel Regolamento dell'Ente.

12. LA GESTIONE DELLA SICUREZZA E DELLE EMERGENZE

Su conformi prescrizioni di legge, nella struttura è predisposto e aggiornato un piano di emergenza con specifiche procedure operative finalizzato a ridurre al minimo i rischi ed i danni a causa di eventi calamitosi.

La squadra di emergenza, sempre operante nella struttura della Casa, è addestrata ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti. Il Personale impiegato nella squadra di emergenza ha ricevuto specifica formazione ed aggiornamento e può essere riconosciuto dalla scritta "Addetto Squadra Emergenza" riportata sul cartellino identificativo.

È assolutamente vietato agli Ospiti l'uso di apparecchiature elettriche di qualsiasi tipo non previamente visionate ed autorizzate dal Responsabile dell'Area Amministrativa e Tecnica.

È inoltre vietato l'uso di fiamme libere e di quant'altro possa essere suscettibile di provocare situazione di pericolo e/o di incendio.

In ogni reparto sono affisse le disposizioni all'utenza e le norme antincendio che dovranno essere scrupolosamente rispettate da tutti in caso di necessità.