

COMUNE DI DUINO AURISINA
OB^INA DEVIN NABRE@INA

CASA DI RIPOSO
"F.LLI STUPARICH"

CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici.

1. Il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti;
2. L'obbligo per i soggetti erogatori di ispirare i propri comportamenti verso gli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
3. L'erogazione dei servizi pubblici dev'essere continua, regolare e senza interruzioni;
4. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico vuole tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e a favorire la collaborazione nei confronti degli enti erogatori, nonché a garantire il diritto di accesso alle informazioni che riguardano la singola persona interessata;
5. L'obbligo di erogare i servizi in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.

Il Comune di Duino Aurisina ha ottenuto di adottare in conformità dei principi poc'anzi indicati la "Carta dei Servizi" della Casa di Riposo "F.lli Stuparich" – Sistiana, volta esclusivamente alla tutela dei diritti degli anziani ospiti in modo da garantire a loro stessi ed ai loro famigliari un reale potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

Il Comune si impegna ad orientare l'attività per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, per fornire in sostanza un servizio di buona qualità ai cittadini – utenti.

Il Sindaco Giorgio Depangher

L'Assessore Danilo Verzegnassi

CARTA DEI SERVIZI

1. Generalità

L'attività della Casa di riposo F.lli Stuparich è fornire ospitalità e assistenza agli anziani autosufficienti o in stato di non autosufficienza psicofisica per i quali non sia possibile la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale tramite altri servizi. La Casa di riposo garantisce agli ospiti i seguenti servizi:

- Residenza per anziani autosufficienti
- Casa protetta per anziani non autosufficienti
- Servizi per anziani esterni

La Casa di riposo F.lli Stuparich adotta la "carta del servizio e dei diritti dell'utente" di seguito semplicemente chiamata carta.

La carta è stata redatta sulla base della "Carta dei Servizi Pubblici" proposta dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per la Funzione pubblica, ne condivide in sostanza i contenuti generali e ne ricomprende i principi fondamentali.

Di tali principi è fatta semplicemente menzione rinviando alla disposizione testuale del documento ministeriale.

Contenuti della Carta

La carta contiene le indicazioni necessarie ad individuare il livello di qualità prefissato dalla Casa per l'erogazione del servizio.

Si compone di due parti:

- Individuazione dei fattori di qualità
- Indicatori e standard di qualità

Individuazione dei fattori di qualità

1.1 Diritto di un utente ad un corretto utilizzo delle risorse

L'amministrazione e la direzione della Casa sono consapevoli che le risorse impiegate sono messe a disposizione degli utenti in forma diretta o indiretta in quanto cittadini.

Ciò configura il diritto per il cittadino-utente di vedere utilizzate al meglio le risorse. L'utilizzo corretto delle risorse è garantito da un'azione efficiente ed efficace.

1.2 Diritto di avere informazioni generali sull'attività dell'ente di intervenire sulle

scelte

Il cittadino-utente deve poter conoscere i diritti che gli vengono riconosciuti e/o in che misura gli sono garantiti e deve conoscere le modalità di svolgimento delle procedure che influiscono in modo diretto o indiretto sulla qualità del servizio.

La Casa definisce i fattori della qualità (bisogni e diritti degli utenti) attraverso una proposta condivisa dall'utente che ha la possibilità di esprimere la propria posizione ed i suggerimenti sugli elementi di scelta anche di carattere generale che sono i determinanti per la qualità.

L'utente esegue il controllo sulla qualità attraverso apposita documentazione messa a disposizione dalla Casa.

1.3 Diritto alla massima semplificazione ed alla conoscenza della procedura burocratica di accesso

L'accesso ai servizi della Casa prevede una procedura burocratica. E' necessario che tale procedura sia eseguibile col massimo della semplicità e sia messa a conoscenza di tutti per il rispetto del principio della trasparenza. Nei casi in cui viene a determinarsi la lista di attesa, questa deve essere gestita con criteri obiettivi e di trasparenza.

1.4 Diritto ad un inserimento dignitoso

Il momento dell'inserimento dell'ospite può rappresentare un trauma dovuta all'abbandono di luoghi, oggetti e persone che costituiscono elementi importanti della vita.

In tale momento dev'essere rispettata la dignità dell'uomo e, nel rispetto della volontà, dev'essere garantita gradualità.

1.5 Diritto di disporre di un alloggio e di un servizio alberghiero adeguati

L'adeguatezza dell'alloggio e del servizio alberghiero è commisurata ai livelli che mediamente sono riscontrabili nelle aspettative della popolazione ospitata.

1.6 Diritto di godere di un'appropriata assistenza alla persona nella fattispecie dell'assistenza di base e sanitaria

Il servizio d'assistenza è rivolto ad anziani autosufficienti e non autosufficienti ed è pertanto commisurato al grado di autonomia o dipendenza della persona.

L'assistenza è appropriata quando rispetta la persona e la sua individualità, la sua autodeterminazione e la riservatezza.

Per erogare l'assistenza ad un livello adeguato è necessario, che ci sia corrispondenza tra il bisogno della persona e la risposta tecnica del servizio.

Perché il livello dell'assistenza possa dirsi adeguato occorre integrazione tra le diverse prestazioni di assistenza di base, assistenza medico-infermieristica, psico-sociale.

1.7 Diritto alla libera espressione della personalità

La libera espressione della personalità, nei limiti del rispetto della comunità, è un elemento ineliminabile per la qualità del servizio.

Si riconosce che l'ospite è un soggetto complesso assolutamente originale e libero, indipendentemente dalle sue condizioni di salute anche quando il suo stato fisico e mentale risultano particolarmente compromesse.

La Casa riconosce questo diritto nello svolgimento di tutti i processi assistenziali e riserva specifici spazi di intervento per consentire a ciascuno di esprimere la propria identità ed interagire con gli altri. In particolare la Casa promuove le attività di animazione e garantisce il servizio religioso, per i cristiano cattolici, allo scopo di coinvolgere tutte le capacità dell'ospite di esternare espressioni della personalità nelle sue dimensioni razionale-affettiva-emotiva-spirituale e di valorizzare le energie creative del soggetto attraverso una nuova operosità.

Consapevole della particolare situazione di convivenza tra diverse entità linguistiche e in rispetto dell'art. 6 della Costituzione, la Casa riconosce a tutti gli ospiti il diritto di esprimersi liberamente nella lingua che desiderano.

1.8 Diritto di conoscere le condizioni specifiche del servizio e di avere informazioni sullo stato personale e sui progetti assistenziali che lo riguardano

E' riconosciuto il diritto di conoscere le condizioni specifiche attraverso le quali il servizio è reso. La conoscenza è il presupposto fondamentale di quel processo di condivisione sul quale si fonda la politica della qualità della Casa. Uno sviluppo di tale impostazione assicura all'ospite il diritto ad influire sulle scelte relative ai progetti assistenziali che lo riguardano e quindi ad avere informazioni sullo stato personale.

1.9 Diritto di conoscere in anticipo l'onere finanziario da sostenere

Le condizioni economiche alle quali il servizio è reso devono essere riconosciute al

momento della domanda. La retta comunicata è onnicomprensiva e rimane inalterata sino a diversa decisione motivata. I cambiamenti di retta vengono decisi e deliberati dagli organi amministrativi competenti.

1.10 Tempi e modi per i reclami

Oltre al diritto all'informazione è garantita un'efficace possibilità per l'utenza di presentare reclami e di avere rimborsi per servizi inferiori allo standard. Viene reso noto l'ufficio o la persona cui i reclami vengono presentati, nonché il responsabile della risposta e i tempi in cui tale risposta sarà data.

2 Indicatori e standard di qualità

Gli indicatori di qualità sono collegati alla struttura operativa e alle procedure utilizzate.

2.1 Procedure

Le risorse sono utilizzate attraverso l'azione di tutti i dipendenti ai quali devono essere date indicazioni chiare circa le modalità della loro azione. E' un indice di qualità quindi l'esistenza o meno di procedure scritte semplici e comprensibili, messe a disposizione e modificabili.

Esistono, e sono date ai dipendenti che le devono utilizzare, procedure formalizzate per le seguenti attività direttamente connesse alla gestione delle risorse:

- Procedure per l'accesso alla struttura
- Procedure per l'incasso rette
- Procedure per i progetti di "miglioramento"
- Procedure per la gestione delle emergenze
- Procedura per la preparazione e tenuta della cartella infermieristica
- Procedura gestione piccola cassa
- Procedura di accesso stanze singole
- Procedura di comunicazione sullo stato degli ospiti
- Segnalazione delle necessità e realizzazione delle manutenzioni

Le procedure possono essere modificate dalla Direzione senza particolari formalismi burocratici, tranne la forma scritta e la pubblicazione.

2.2 Informazioni generali e interventi nelle scelte

La presente "Carta" viene consegnata a coloro che ne fanno domanda. Viene allegata alla convenzione con l'Azienda dei Servizi Sanitari, inviata agli enti territoriali di riferimento (Provincia, Regione), alle organizzazioni sindacali e a quelle del volontariato.

Le procedure indicate al punto 2.1.2 sono pubblicate e sono messe a disposizione degli utenti e di chiunque ne ha interesse.

Con cadenza annuale, la Casa predispone un questionario da diffondere presso ospiti e utenti allo scopo di verificare il grado di conoscenza delle caratteristiche attuali del servizio e di sollecitarne un giudizio, con possibilità di inserire proposte.

2.3 Procedura d'accesso

Gli indicatori di funzionalità sono la pubblicità della procedura burocratica e il numero di attività richieste per permettere l'accesso.

La procedura per l'accesso è descritta in appositi moduli.

Le attività richieste sono:

- Presentazione della domanda su un modulo prestampato
- Presentazione di un certificato del medico di fiducia
- Presentazione di un certificato cumulativo
- Presentazione dei redditi a conferma della possibilità di pagare la retta
- Dichiarazione di chi (persona fisica o giuridica) si fa carico della retta o parte di essa quando necessario
- Acquisizione del referto della visita di preammisione

Quando non è possibile l'inserimento immediato, si ha l'ammissione in lista di attesa. Al richiedente viene rilasciata ricevuta da cui risulta l'avvenuta ricezione della domanda. Entro sette giorni viene spedita una lettera che, oltre alla conferma dell'ammissione in lista d'attesa, contiene:

- La posizione nella graduatoria
- Un allegato con procedura di gestione della lista di attesa

La procedura prevede che la graduatoria viene formata in base alle disposizioni di cui alla Convenzione l'Ente e l'Azienda per i Servizi sanitari.

2.4 Procedura d'inserimento ed eventi successivi

L'inserimento avviene attraverso azioni, è quindi indice di qualità l'esistenza o meno di una procedura codificata che descrive l'attività dell'inserimento e la previsione all'interno di tale procedura, della visione multidimensionale dell'ospite all'ingresso.

2.5 Alloggio e servizio alberghiero

2.5.1 Alloggio

Gli indicatori di qualità relativi all'alloggio sono i rapporti di seguito elencati per i quali la Casa di riposo F.Ili Stuparich garantisce lo standard indicato.

Assenza di barriere architettoniche = sì (la chiesa è accessibile dall'esterno)

N° massimo di ospiti per stanza = 2 reparto protetto – 3 alloggi autosufficienti

N° stanze singole = 4

Rapporto n° bagni/ospiti = 1/7 reparto protetto, 1/8 alloggi autosufficienti

Rapporto n° servizi igienici/ospiti = 1/7 reparto protetto, 1/3 alloggi autosufficienti

Metratura minima della camera singola = 12,50 mq

Metratura minima della camera doppia = 18 mq

Metratura minima della camera tripla = 23,40 mq

Esistenza di poggiali nelle stanze = sì (escluso le stanze singole)

Esistenza o meno di spazi comuni = sì

Esistenza o meno della chiesa = sì

Esistenza o meno della palestra riabilitativa = sì

Esistenza o meno del giardino = sì

2.5.2. Servizio alberghiero

2.5.2.1 Vitto

Rapporto addetti di cucina/n° ospiti = 1/21

Tempo per la ripetizione del menù = 4 settimane con stagionalità

Varietà del menù (numero delle alternative presenti) = 1 con alternativa fissa

Esistenza o meno di diete personalizzate = sì

Alternative per problemi di deglutizione o disfagie = sì

2.5.2.2 Pulizia

Servizio di pulizia dei locali = sì in appalto

Servizio di pulizia arredi e attrezzature personali = sì

Servizi di lavanderia = sì

Pulizia degli ambienti = detergenti germicidi

Esistenza o meno di una procedura di cambio della biancheria piana = sì

Periodicità massima cambio biancheria piana = 7 giorni

2.6 Assistenza di base e sanitaria

N° bagni mensili/ospite con l'assistenza di un operatore = 1/3

Controllo giornaliero ospite incontinente = minimo 6 volte al giorno

Pulizia personale = prevista procedura di controllo 1 volta al giorno

Prodotti per l'igiene = detergenti antisettici a composizione neutra

Rapporto minimo n° operatori di base / ospiti nelle 24 ore = 1/8,4

Rapporto minimo n° infermieri/ospiti = 1/14

Caratteristiche professionali = gli infermieri possiedono il diploma di Infermiere professionale (escluso 1 addetto ad esaurimento).

Quantità di risorse destinate alla formazione del personale = 0,4% della spesa per il personale

Esistenza o meno di incentivi basati sulla valutazione dei risultati = no

Esistenza o meno di procedura di assistenza di base codificate = sì

2.7 Espressione della personalità

Presenza o meno della possibilità di usufruire in loco del servizio religioso = sì (Cristiani Cattolici)

Esistenza di alternative per la pratica religiosa = sì (chiesa all'interno della casa / chiesa parrocchiale)

Servizio religioso per l'ospite allettato = sì

Disponibilità di sale per riunioni, letture, proiezioni = sì

Presenza di personale qualificato per l'animazione = no

Attività di animazione svolte dal personale di reparto = sì

Attività strutturate:

- Feste = 10 all'anno
- Iniziative di animazione in occasione di ricorrenze religiose e civili
- Gite primaverili ed estive = 10 all'anno

2.8 Rapporto comunicativo

Esistenza o meno di procedure di comunicazione relative allo stato personale degli ospiti = lo stato personale degli ospiti viene comunicato agli stessi o ai parenti con una procedura controllata. (s'intende con una procedura di avviso che avviene sotto il controllo dei responsabili)

Esistenza di procedura di gestione controllata della "piccola cassa" di ogni ospite che voglia aderirvi = esiste una procedura codificata attraverso la quale viene gestita la piccola cassa dell'ospite.

Giorni in cui è possibile per i parenti avere incontri con il personale responsabile = tutti i giorni feriali in orario di servizio.

Esistenza o meno di un orario di visite = gli ospiti possono ricevere anche in camera visite con l'unica limitazione relativa al disturbo recato al compagno di camera.

2.9 Rette

Le rette sono decise annualmente dall'organo gestionale con atto motivato in concomitanza con l'approvazione del bilancio di previsione.

Sono differenziate a seconda del grado di autosufficienza/non autosufficienza, dal numero degli ospiti per camera e sono onnicomprensive.

Comprendono: vitto, alloggio, assistenza di base, pulizia locali, riabilitazione, attività di animazione, gite, servizio di prenotazione e trasporto (nei limiti consentiti dalla disponibilità del mezzo) per visite specialistiche ed esami, materiale sanitario, servizio

di lavanderia e stireria, servizio di custodia valori e piccola cassa.

Non comprende: dotazione di biancheria personale, vestiario in genere, servizio di manicure pedicure e parrucchiere, fornitura dei medicinali relativi alla terapia personale e ticket su visite specialistiche ed esami di laboratorio.

Il materiale per incontinenti e gli ausili per invalidi vengono erogati dall'Azienda per i Servizi sanitari tramite la Casa secondo le modalità previste dalle normative vigenti.

2.10 Reclami

Gli utenti possono presentare formalmente reclami presentandoli alla Direzione della Casa o inviandoli al Sindaco del Comune di Duino Aurisina.

Responsabile della risposta = il Direttore

Modalità della risposta = forma scritta

Tempi della risposta = 15 giorni di calendario dalla data di protocollo del reclamo

Effetti del reclamo = Valutazione con i responsabili dei Servizi e adozione delle misure più idonee per eliminare i motivi o la causa del disagio; forme di rimborso, decise con deliberativo, nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore per qualità e tempestività, allo standard pubblicizzato.