

**Struttura Residenziale per anziani**  
**Centro per l'Anziano**

*via C. de Marchesetti, 8/1*

**CARTA DEI VALORI**  
**e**  
**MODALITÀ DI GESTIONE**



## CAPO I

### SCOPI, CONDIZIONI E MODALITÀ DI AMMISSIONE

---

#### Articolo 1 – Centro per l’Anziano

*Il Centro per l’Anziano è una Struttura Residenziale mista dove:*

- ❖ “**Casa Serena**” - è costituita da due Residenze denominate rispettivamente “Pineta” e “Mimosa”, classificate come “Casa Albergo”. Nelle residenze possono venir accolte 86 persone autosufficienti o parzialmente non autosufficienti, in stanza doppia/tripla. È previsto l’accoglimento in stanza singola, a richiesta, o per casi particolari, concordata con il Responsabile della Struttura;
- ❖ la Struttura Protetta denominata “**Casa G. Bartoli**” può accogliere 120 persone non autosufficienti, ed è organizzativamente suddivisa in “**moduli**” assistenziali. Per motivi organizzativi, la Direzione della Struttura può disporre il trasferimento degli ospiti in moduli diversi da quelli di accoglienza. La struttura dispone di stanze doppie e singole. Le stanze singole vengono utilizzate per l’accoglimento di casi gravi, su decisione del Responsabile della Struttura.

Presso la Casa Bartoli sei posti sono riservati al Pronto Intervento Domiciliare, Servizio di accoglimento urgente di persone che abbisognano di ricovero temporaneo (massimo tre mesi), a causa di eventi critici non previsti.

Presso Casa Serena possono essere attivati “Moduli Respiro”.

Presso il Centro per l’Anziano viene anche svolta un’attività di Centro Diurno, per una frequenza fino ad un massimo di 15 persone, provenienti dal territorio. Fra queste, in riferimento ai parametri regionali previsti per l’accoglimento nel Centro Diurno di persone non autosufficienti in Convenzione con l’Ass. n. I-Triestina, il numero di persone in stato di non autosufficienza è stato individuato in 7 unità.

Le modalità di gestione del Centro Diurno e dei Modulo Respiro sono definite con atti separati.

Il Centro, di seguito denominato come **CPA**, è gestito dall’Amministrazione Comunale con le procedure e le modalità proprie dell’ordinamento delle autonomie locali.

#### Articolo 2 – Qualità del servizio

Il Servizio ha lo scopo di prestare idonea assistenza ad anziani autosufficienti e non autosufficienti di ambo i sessi.

Per assistenza si intende, in base ai moderni concetti affermati dalla Costituzione e dalla specifica normativa regionale, ogni iniziativa che sia diretta, nell’ambito delle finalità istituzionali, ad assicurare all’ospite il soddisfacimento delle sue necessità,

materiali e spirituali, nel rispetto della personalità e della dignità dell'individuo.

Nel caso di persone che ne facciano richiesta, viene valutata la possibilità di idonea sistemazione, in modo da permetterne la convivenza.

### **Articolo 3 – Ammissione e iter procedurale**

Per essere accolti nella Struttura è necessario presentare apposita domanda presso i Punti Unici, come meglio definito nella Scheda del Procedimento reperibile sul sito [www.retecivica.trieste.it](http://www.retecivica.trieste.it), accettare le presenti “Modalità di Gestione” e seguire la procedura di ammissione.

L'ammissione alla Struttura Protetta “Bartoli” avviene mediante scorrimento di apposita graduatoria e previa visita di verifica dell'idoneità all'accoglimento.

L'ospite avvisato della disponibilità del posto, in seguito allo scorrimento della graduatoria, deve entrare in Struttura entro 8 giorni. Trascorso tale periodo, in assenza di motivi giustificativi, l'autorizzazione sarà revocata.

Copia delle presenti “Modalità di Gestione” viene consegnata agli interessati, che la firmano “per accettazione”, al momento dell'accoglimento e viene altresì depositata negli uffici della Residenza per la consultazione da parte degli ospiti, dei loro familiari, del personale o di altri eventuali interessati.

Nel caso di persone autosufficienti segnalate dal competente Servizio Sociale per accoglimento residenziale o in regime di Centro Diurno, prima dell'avvio della procedura di accoglimento viene effettuato un colloquio con la Direzione della Struttura al fine di verificarne l'effettiva idoneità all'accoglimento, subordinata sempre alla disponibilità del posto.

### **Articolo 4 – Volontariato**

Sono ammesse forme di volontariato presso la struttura da regolamentare con protocolli formali con la Direzione del Servizio competente.

## **CAPO II**

### **SERVIZI EROGATI**

---

#### **Articolo 5 – Cartella dell'ospite**

All'atto dell'ingresso nella Residenza viene istituita la cartella dell'ospite.

La cartella dell'ospite viene conservata presso gli uffici della struttura assieme alla documentazione sanitaria di riferimento.

Il trattamento dei dati viene effettuato nel rispetto della normativa sulla privacy.

Dopo un primo periodo di osservazione, orientativamente dopo 30 giorni, viene definito un Piano Assistenziale Individualizzato, di cui al succ.art. I I

### **Articolo 6 – Articolazione dei servizi**

La Residenza è una Struttura Protetta “aperta”: viene garantita la possibilità di uscita, tenendo conto delle necessità di protezione dell’ospite.

La Residenza promuove il periodico rientro dell’ospite in famiglia, in particolare durante le festività e persegue la ricerca della possibilità di un ritorno dell’anziano al proprio ambiente ed ai propri affetti, qualora le condizioni di salute e ambientali siano favorevoli.

La Struttura è aperta alla partecipazione dei familiari ed amici, sia durante le attività quotidiane che nei momenti dei pasti e per le uscite.

Per meglio ordinare la vita comunitaria, la Residenza segue alcuni criteri organizzativi, finalizzati a scandire i momenti della giornata e a programmare le principali attività:

ore 7.00/10.00	Risveglio, alzata e toilette
ore 8.00/10.00	Prima colazione
ore 9.00/12.00	Tempo libero, eventuali programmi sanitari, riabilitativi e di animazione
ore 12.00/13.30	Pranzo
ore 13.30/15.30	Riposo pomeridiano
ore 15.30/16.00	Seconda colazione
ore 16.00/18.00	Tempo libero, eventuali programmi sanitari, riabilitativi e di animazione
ore 18.00/19.30	Cena
ore 19.30/20.30	Attività libere, assistenza per la notte
ore 20.30/7.00	Riposo notturno

Per consentire lo sviluppo della vita sociale gli orari di visita sono flessibili, favorendo in tal modo l’integrazione con i familiari, gli amici, i conoscenti. Tuttavia, per rispettare la privacy, i ritmi di vita degli ospiti e le principali esigenze organizzative della Struttura, le visite effettuate al di fuori dell’orario 10,00-20,00 devono essere gli orari saranno concordati concordate con la Direzione.

Gli orari previsti dal presente articolo possono essere modificati secondo le esigenze dell’ospite in base al Piano Assistenziale Individualizzato.

### **Articolo 7 – Comunicazioni con l’esterno**

La Struttura agevola le comunicazioni con l’esterno mediante un facile accesso al telefono, la possibilità di acquisto di giornali e di

riviste e del servizio postale interno.

La struttura mette a disposizione il quotidiano locale e, compatibilmente con le normali attività della struttura, su richiesta degli ospiti che non siano in grado di provvedervi autonomamente o tramite i familiari, provvede all'acquisto di alcuni giornali e riviste.

Il servizio postale prevede giornalmente la ricezione e la distribuzione immediata della posta agli ospiti.

Per fini istituzionali e promozionali può essere usato materiale video/fotografico della Struttura. A tal fine l'ospite autorizza l'uso della propria immagine con la firma delle presenti "Modalità di Gestione".

### **Articolo 8 – Autonomia dell'ospite**

La Struttura è socialmente aperta e riconosce all'ospite il diritto di organizzare autonomamente la propria giornata compatibilmente con lo stato di salute, nel rispetto dell'organizzazione comunitaria e delle altre disposizioni contenute nelle presenti "Modalità di Gestione" e/o impartite dalla Direzione.

L'ospite può personalizzare la propria stanza con piccoli complementi di arredo, da concordare con la Direzione della Struttura.

Al fine di agevolare momenti di incontro, pranzi e feste con parenti ed amici l'ospite può richiedere l'uso di alcuni spazi comuni, previa prenotazione.

### **Articolo 9 – Servizi religiosi**

La Struttura rispetta i diversi orientamenti religiosi.

Sono regolati da apposita Convenzione con la Curia di Trieste i servizi della religione cattolica.

Su richiesta dell'ospite possono essere organizzati servizi di altri orientamenti religiosi.

### **Articolo 10 – Norme generali per gli ospiti**

L'ospite è tenuto a mantenere un comportamento rispettoso delle regole della convivenza in comunità, ad osservare le regole d'igiene comune e personale, a comportarsi in ogni circostanza secondo le regole di buona educazione.

Sono garantiti adeguati spazi per fumatori.

L'ospite si impegna a far corretto uso di tutto ciò che la struttura mette a disposizione, evitando sperperi, deterioramenti e danni.

In caso di accertamento di responsabilità dell'ospite per danni a persone o cose, la Direzione provvede a contestare il danno all'ospite ed a richiederne il risarcimento.

L'ospite è tenuto ad avvisare il referente sanitario qualora intenda uscire dalla Struttura.

È prevista la possibilità per i familiari/amici in visita di accedere con animali domestici.

## **Articolo 11 – Assistenza alla persona non autosufficiente**

L'assistenza sanitaria a tutti gli ospiti non autosufficienti, è garantita attraverso l'intervento di personale medico, infermieristico ed assistenziale, e l'assolvimento delle prescrizioni farmaceutiche.

Il lavoro di cura e assistenza viene organizzato in equipe e formalizzato nel Piano Assistenziale Individualizzato.

Nel Piano Assistenziale Individualizzato viene analizzata la situazione complessiva dell'ospite ed individuati gli interventi necessari, sia di carattere sanitario che sociale e di relazione, per valorizzare la sua condizione psico-fisica e garantire qualità e benessere. Il Piano viene costantemente monitorato ed aggiornato ogni 6 mesi.

Per ogni ospite viene individuato un "case manager" fra il personale sanitario.

Nel pianificare la cura, la struttura persegue l'obiettivo di rafforzare la percezione di autostima del residente per sostenere ed incrementare l'autonomia della persona stimolando e potenziando le risorse dell'individuo (assistenza pro-attiva abilitante).

Per quanto riguarda l'assistenza sanitaria e le modalità di esecuzione, viene stipulata una apposita Convenzione con l'Azienda per i Servizi Sanitari n. 1 – Triestina ai sensi della deliberazione della Giunta Regionale n. 1966 dd. 27.4.1990, nel rispetto dei bisogni assistenziali dei residenti, come indicato al comma primo dell'art. 4 della L.R. n. 10/1998.

Nell'ambito della convenzione viene garantita l'assistenza medico – generica, nelle fattispecie indicate dall'Intesa regionale ai sensi dell'art. 39 del DPR n. 484/96 e dal DPR n. 270/2000 e successive modifiche ed integrazioni, nonché da disposizioni eventualmente derivanti dagli accordi integrativi regionali.

L'ospite può mantenere il suo medico di base che opererà secondo quanto previsto dalla convenzione.

La quota corrispondente ai servizi sanitari, nonché la fornitura di alcuni presidi ed ausili, è a carico del Servizio Sanitario Nazionale secondo le modalità recepite dalle norme regionali.

Le specialità farmaceutiche non inserite nel prontuario dell'Azienda Sanitaria restano a carico dell'interessato.

Il servizio infermieristico della Residenza, attualmente svolto da personale facente capo all'ATI che assicura i servizi alla struttura tramite gara d'appalto, viene garantito nelle 24 ore e collabora con i medici di base e con i servizi specialistici necessari al mantenimento della salute dell'ospite.

Le prestazioni riabilitative, finalizzate al recupero e rieducazione funzionale o al mantenimento della condizione raggiunta, sono

garantite da terapisti della riabilitazione.

L'assistenza di base viene garantita da personale qualificato.

### **Articolo 12 – Assistenza alla persona autosufficiente**

La “Casa Serena” pur essendo Casa Albergo garantisce l'assistenza infermieristica, limitatamente ad alcune prestazioni ed in determinate fasce orarie.

L'assistenza medica è prestata dal medico di base dell'ospite.

Le specialità farmaceutiche non inserite nel prontuario dell'Azienda Sanitaria restano a carico dell'interessato.

L'assistenza di base viene garantita da personale qualificato.

### **Articolo 13 – Servizi alberghieri**

*I servizi alberghieri propri della Residenza sono costituiti da:*

- ❖ servizio di ristorazione
- ❖ servizio di lavanderia e guardaroba
- ❖ servizio di “cura della persona” (barbiere/parrucchiere e pedicure)
- ❖ servizio di custodia valori

Nessun onere aggiuntivo rispetto alla retta è richiesto per usufruire di questi servizi.

Il servizio di ristorazione si avvale di pasti veicolati per il pranzo e la cena, con esclusione delle colazioni, che sono preparate in loco.

Il menù è affisso presso le sale mensa e segue una rotazione settimanale e stagionale.

Nella giornate festive ed in occasioni delle grandi festività sono previsti menù adeguati alla ricorrenza. Viene posta particolare attenzione alle esigenze particolari dell'ospite.

Sono garantite diete speciali prescritte dal medico o rese comunque necessarie dalle particolari condizioni dell'ospite, garantendo la riservatezza del dato sensibile.

Non sono ammessi pasti o alimenti provenienti dall'esterno della struttura, salvo che per generi di modesta entità in occasioni particolari, da concordare comunque con il Responsabile della Struttura o suo delegato, nel rispetto delle normative relative alla corretta conservazione degli alimenti.

Viene garantito il servizio di lavanderia.

Per agevolare il servizio di lavanderia, vengono applicate agli indumenti degli ospiti, etichette con il proprio cognome e nome. L'ospite, al momento dell'ingresso, è tenuto a concordare con la Direzione la tipologia e la quantità di vestiario da utilizzare in struttura.

Viene garantita la sostituzione o il risarcimento del capo deteriorato da errate modalità di lavaggio.

La cura della persona è garantita dall'intervento di



parrucchieri/barbieri/pedicure. Le prestazioni di routine (taglio, piega, colore, permanente, barbe, indicativamente una volta al mese) sono già comprese nella retta, mentre è possibile accedere a pagamento a prestazioni aggiuntive.

L'ospite può rivolgersi anche ad operatori di sua fiducia, sia all'interno che all'esterno della Struttura.

Per la prenotazione delle prestazioni relative al servizio di "cura della persona" il residente può rivolgersi al personale addetto all'assistenza.

Il servizio di custodia valori è svolto dall'Agente contabile.

La Direzione non assume responsabilità per perdite di oggetti di valore o somme di denaro che l'ospite trattiene presso di sé.

#### **Articolo 14 – Servizio di animazione**

È garantito un servizio quotidiano di animazione, che programma eventi ed attività all'interno e all'esterno della struttura, raccogliendo anche le proposte degli ospiti.

Le attività, che vengono programmate nell'ottica di incrementare l'autonomia della persona, stimolando e potenziando le risorse dell'individuo, possono essere espressive, motorie, manuali, ludico-ricreative e di socializzazione, pet-terapy ed orticoltura, attività intergenerazionali con le scuole ed associazioni, promuovendo l'apertura al territorio e la rete dei servizi.

L'ospite, in assenza o difficoltà della rete familiare, può richiedere al servizio di animazione di programmare uscite particolari relative a ricorrenze o impegni improcrastinabili.

#### **Articolo 15 – Servizi di manutenzione**

In caso di guasti o rotture la Direzione attiva il servizio di manutenzione.

Ospiti e visitatori possono rivolgersi agli operatori presenti in Struttura per segnalare necessità di riparazioni o altri interventi.

E' presente anche un servizio di manutenzione ordinaria degli ausili assegnati all'ospite in comodato d'uso.

#### **Articolo 16 – Cure palliative e fase terminale**

Vengono adottate terapie del dolore e cure palliative, nel rispetto della volontà della persona, che può depositare presso la Direzione le proprie richieste in merito.

Viene garantita ed agevolata la presenza dei familiari nella fase terminale.

#### **Articolo 17– Comunicazioni interne**

La Direzione organizza riunioni nel corso dell'anno con i residenti ed i loro familiari per riferire in merito alla gestione ed accogliere osservazioni e proposte.

La Struttura promuove altresì la costituzione di comitati



rappresentativi di ospiti e familiari al fine della programmazione partecipata delle attività. Le modalità di costituzione e convocazione dei comitati rappresentativi degli utenti e familiari sono allegate alle presenti “Modalità di gestione” (allegato I).

### **Articolo 18 – Reclami relativi al servizio**

L’ospite, i parenti e chiunque ne abbia interesse, possono presentare reclami scritti alla Direzione, che provvede a fornire adeguate risposte scritte in tempi brevi.

Non vengono presi in considerazione reclami privi dell’indicazione del nome e del recapito del reclamante, o che riguardino questioni inerenti alla sfera privata degli ospiti o del personale.

## **CAPO III**

### **DEFINIZIONE E PAGAMENTO DELLE RETTE**

---

#### **Articolo 19 – Retta di ospitalità**

La retta è determinata dall’Amministrazione comunale e viene indicizzata annualmente al costo della vita secondo gli indici Istat. Se l’ospite non è in grado, per le sue condizioni economiche, di far fronte al costo della retta può avanzare richiesta di concessione di contributo pubblico a copertura della retta.

Il contributo pubblico può essere concesso secondo le disposizioni vigenti.

#### **Articolo 20 – Modalità di versamento e quota a disposizione degli ospiti**

Il pagamento delle rette, computato a giorni interi di effettiva presenza, deve avvenire attraverso i redditi in godimento dell’ospite, comprese le rendite non imponibili fiscalmente e gli assegni di accompagnamento.

All’ospite viene garantita una quota mensile per le piccole spese, secondo quanto disposto dalla normativa regionale.

Il pagamento della retta avviene in via anticipata entro il 10 del mese di riferimento e completato all’emissione della fattura, entro 20 giorni dal rilascio. In caso di ritardo vengono applicati interessi di mora.

Per i giorni di assenza temporanea viene applicata una retta differenziata in base alla durata e alla natura dell’assenza.

L’ospite, o suo rappresentante, concorda con gli uffici della struttura le modalità di versamento dei pagamenti.

#### **Articolo 21 – Condizioni particolari**

In caso di ricovero in Ospedale o in una Casa di Cura l’ospite è



tenuto al pagamento della retta secondo le modalità illustrate dalla Direzione della Struttura al momento dell'accoglimento, e continua ad avere da parte della Struttura l'assistenza relativa al ricambio della biancheria personale da effettuarsi tramite i familiari o, nel caso di assenza o impossibilità documentata del familiare, da un operatore.

L'eventuale assistenza integrativa durante il ricovero in Ospedale o Casa di Cura (assistenza notturna, somministrazione dei pasti, ecc.) è invece garantita dai familiari, anche ricorrendo se necessario a prestazioni d'opera esterne.

Qualora i familiari non siano reperibili o disponibili per l'accompagnamento dell'ospite, che non presenta particolari condizioni psico-fisiche che ne limitino la deambulazione, in occasione di ricoveri o visite specialistiche, si provvede con personale della Struttura o con mezzi convenzionati per il trasporto assistito.

Eventuali note di spesa emesse dalle ditte trasportatrici sono imputate all'ospite.

La Convenzione con l'ASS n. I-Triestina assicura la gratuità del trasporto in caso di dimissioni susseguenti a ricovero ospedaliero e per l'effettuazione di visite specialistiche relative a persone con gravi problemi fisici o allettati.

## **CAPO IV**

### **DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE**

---

#### **Articolo 22 – Riferimento a norme di legge**

Per quanto non espressamente contemplato nel presente Regolamento, si applicano le norme delle leggi e dei regolamenti relativi all'assistenza pubblica e all'ordinamento delle autonomie locali.

## Allegato I

# **STRUTTURE RESIDENZIALI DEL SERVIZIO**

## **Costituzione Comitati ospiti**

### **Articolo 1 – Comitati ospiti**

Il Servizio Residenzialità promuove la costituzione di forme di rappresentanza degli ospiti e delle loro famiglie, al fine di valorizzare il confronto sulle modalità di gestione delle strutture e la qualità dei servizi resi, nell'ottica di una programmazione partecipata.

Si prevede a tal fine la costituzione di “Comitati degli ospiti” presso ogni struttura.

### **Articolo 2 – Modalità di costituzione**

Qualora non siano già formati con modalità autonome, la struttura invita periodicamente gli ospiti, loro rappresentanti e familiari, mediante affissione nelle bacheche presenti in struttura, a proporsi per costituire comitati degli ospiti presso ogni struttura del Servizio. Le persone che si segnalano entro la data indicata costituiscono il “Comitato ospiti”. In linea di massima il Comitato viene rinnovato annualmente. I rappresentanti possono essere integrati, nel corso dell'anno, mediante richiesta alla Direzione della struttura.

### **Articolo 3 – Scopo del Comitato ospiti**

Il Comitato ospiti ha lo scopo di rappresentare alla Direzione della struttura e ai rappresentanti dell'appaltatore dei servizi della struttura, suggerimenti, proposte, reclami, al fine di migliorare la qualità del servizio complessivamente reso nelle strutture stesse. In particolare il Comitato ospiti valuta, insieme alla Direzione della struttura, le proposte del menù stagionale presentato dall'Appaltatore.

### **Articolo 4 – Riunioni del Comitato Ospiti**

Il Comitato ospiti si riunisce trimestralmente con la Direzione della struttura e con il rappresentante dell'Appaltatore. Di tali riunioni, che sono convocate in linea di massima nei mesi di febbraio, maggio, settembre e novembre, sono redatti appositi verbali.

Durante le riunioni trimestrali si formalizzano eventuali modifiche da apportare al menù stagionale e si raccolgono segnalazioni, reclami e proposte.

I rappresentanti degli ospiti e dei familiari possono chiedere alla Direzione della struttura di usufruire di spazi dedicati per riunirsi in modo autonomo.

## **Articolo 5 – Coordinamento dei Comitati ospiti**

*Due volte all'anno, indicativamente nei mesi di giugno e dicembre, si riunisce un "Coordinamento dei Comitati ospiti", costituito da:*

- ❖ un rappresentante degli ospiti ed un rappresentante dei familiari di ogni struttura, individuati all'interno del "Comitato ospiti" di struttura;
- ❖ i Responsabili delle strutture
- ❖ i Responsabili di P.O. se diversi dai precedenti
- ❖ il Dirigente del Servizio Residenzialità
- ❖ l'Appaltatore tramite i referenti per ogni singolo servizio appaltato.

Il Coordinamento dei Comitati ospiti raccoglie osservazioni, proposte e reclami provenienti dalle singole strutture, analizza eventuali report di audit del sistema qualità al fine di rendere trasparente l'azione amministrativa di gestione delle strutture e procedere in modo omogeneo in tutte le strutture gestite dal Servizio.

Delle riunioni del Coordinamento viene redatto apposito verbale nel quale vengono anche evidenziate le azioni da avviare per modificare eventuali disservizi e fronteggiare disagi.

## **Articolo 6 – Comunicazioni interne alle strutture**

Nell'atrio d'ingresso di ogni struttura è disponibile una cassetta per la raccolta di osservazioni e reclami.

La Direzione è disponibile, previo appuntamento, a colloqui individuali per ogni necessità di residenti e parenti.

L'ospite, i parenti e chiunque ne abbia interesse, possono presentare reclami scritti alla Direzione, che provvede a fornire adeguate risposte scritte in tempi brevi.

Non vengono presi in considerazione reclami privi dell'indicazione del nome e del recapito del reclamante, o che riguardino questioni inerenti alla sfera privata degli ospiti o del personale.