

FRATERNITA' SACERDOTALE
CASA DI ACCOGLIENZA DEL CLERO - UDINE

RESIDENZA PER PERSONALE RELIGIOSO ANZIANO NON
AUTOSUFFICIENTE

CARTA DEI SERVIZI

SOMMARIO

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI	1
PRESENTAZIONE DELLA CASA DI ACCOGLIENZA DEL CLERO	2
DIRITTI DEL SACERDOTE OSPITE	3
PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	4
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	5
MODALITÀ DI INGRESSO	6
INGRESSO E VITA IN STRUTTURA	7
GIORNATA TIPO	8
VISITE ALL'OSPITE	9
ACCESSO DEI VISITATORI	10
GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA	11
SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA	12
DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE	13
CARATTERISTICHE STRUTTURALI	14
ASPETTI ECONOMICI	15
REGOLAMENTO DI STRUTTURA	16
RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA	17
NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI	18
STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI	19
INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO	20
SINTESI DELLE CONDIZIONI	21

1) PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Alla stipula della Richiesta di Ingresso il sacerdote ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni. Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti. La Carta dei Servizi è obbligatoria per le strutture pubbliche ed è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- A) al regolamento recante modifiche al regolamento di definizione dei requisiti, dei criteri e delle evidenze minime strutturali, tecnologici e organizzative per la realizzazione e per l'esercizio di servizi semiresidenziali e residenziali per anziani, regolamento emanato con D.P.REG. 144 del 13 luglio 2015.
- B) ai sensi dell'art. 13 della legge n. 238 del 08/11/2000 - Legge quadro per la "realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" – "Centri di servizi per persone anziane non autosufficienti".
- C) D.P.REG. n. 0108/Pres. del 18 agosto 2022

2) PRESENTAZIONE DELLA CASA DI ACCOGLIENZA DEL CLERO

La Casa di accoglienza del Clero inizia l'attività nel 1991 con l'intento di fornire servizi socio sanitari di accoglienza residenziale a sacerdoti anziani o inabili, della Diocesi di Udine soci della Fraternità Sacerdotale soc. coop. sociale a r. l. di Udine.

L'attività della Società è integrata nella rete di servizi presenti sul territorio mediante apposita autorizzazione al funzionamento.

L'organigramma, costantemente aggiornato, è esposto in struttura nelle bacheche a disposizione di ospiti e parenti e consente una corretta e trasparente informazione sulle attività e sulle funzioni principali che compongono l'organico.

Obiettivi Aziendali

La Fraternità Sacerdotale soc. coop. sociale che gestisce la Casa di Accoglienza del Clero, si prefigge come scopo sociale, di fornire ai sacerdoti soci, assistenza sanitaria e domestica con particolare riferimento ai servizi necessari alle persone anziane, inabili o colpite da menomazione al fine di garantire alle stesse, condizioni di vita dignitose.

Lavoro di Rete

- Informazioni sui diritti del sacerdote anziano e sulle risorse territoriali;
- Supporto nel percorso “assistenziale” di cura (contatti con i presidi specialistici); Rapporti con i familiari di riferimento;
- Rapporti con il medico di medicina generale (di seguito MMG).

Rispetto della privacy

Il personale è tenuto, per legge e per etica, a mantenere la massima riservatezza ed evitare la divulgazione con ogni mezzo di notizie di qualsivoglia natura inerenti gli ospiti, al di fuori di quanto strettamente necessario e nelle modalità previste dalle procedure per l'erogazione corretta del servizio. Ogni disfunzione o mancato rispetto dei diritti degli ospiti deve essere segnalata alla Direzione.

Supporto all'anziano e ai familiari per situazioni di depressione, disagio

- Attività di stimolo per il mantenimento delle relazioni sociali;
- Accompagnamento all'esterno per attività di socializzazione e di Culto;

Rapporti con la famiglia e con il territorio

È facilitato per il sacerdote il mantenimento dei rapporti con parenti e con la rete amicale. La Direzione è disponibile per chiunque ad ascoltare segnalazioni e/o suggerimenti. La Struttura è disponibile ad accogliere personale volontario appartenente ad Associazioni riconosciute.

Finalità

- Offrire agli ospiti sacerdoti anziani non autosufficienti e/o disabili un ottimale percorso di vita favorendo il recupero e il mantenimento delle capacità psico - fisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento.
- Assicurare la libertà dell'etica personale.
- Offrire un concreto sostegno socio – assistenziale.

3) DIRITTI DEL SACERDOTE OSPITE

La casa di accoglienza del clero ha una sua identità specifica ben definita, data dalla scelta degli ospiti tutti appartenenti all'ordine sacerdotale. Frequentata da sacerdoti sia diocesani che di passaggio, rimane aperta, a determinate condizioni, anche ai diaconi.

Questo comporta una attenzione particolare nelle scelte; qualsiasi iniziativa o programmazione vanno valutate e sostenute in tale cornice per il consenso e la soddisfazione di tutti.

La Casa riceve sia sacerdoti autosufficienti ed ancora parzialmente attivi in mansioni pastorali e sia sacerdoti ormai quiescenti o allettati.

I sacerdoti dediti ancora alle cure pastorali usufruiscono delle più ampie libertà nel programmare la loro giornata sempre nel rispetto delle norme comuni alla Fraternità.

I sacerdoti quiescenti godono di particolare attenzione affinché le loro esigenze spirituali, incontri di preghiera comunitari e S. Messa, abbiano piena attuazione negli orari e modalità da loro stessi preferiti.

L'anno liturgico con i suoi tempi e festività rimane il punto di riferimento costante dal quale scaturiscono momenti importanti ed attesi da tutti i presenti.

Sono frequenti le occasioni di conferenze, incontri di cultura, lettura di giornali per condividere avvenimenti, problematiche sociali ed ecclesiali della società di oggi.

Gli allettati sono attornati non solo da competenze specifiche ma anche dal supporto umano, di amicizia e di sostegno spirituale loro dovuti.

Nulla deve mancare al sacerdote ed alla sua spiritualità, compresi il silenzio e la quiete.

Come per ogni casa di riposo anche alla Fraternità il rispetto delle scelte di coscienza, l'umanità, la relazione, il dialogo, l'uguaglianza, la empatia e simpatia fra tutti sono il substrato primario della convivenza quotidiana.

Però, sottovalutare o trascurare la dimensione religiosa significherebbe semplicemente decretare il fallimento della casa.

E' compito della struttura nelle sue diramazioni salvaguardare la salute psico-fisicospirituale degli ospiti e donare giornate serene; formare famiglia fra tutti rimane il costante progetto della Fraternità.

Doveri dell'ospite e dei suoi accompagnatori

Nello spirito di reciproca collaborazione, ai sacerdoti ospiti è cortesemente richiesto, compatibilmente alle condizioni psicofisiche, di:

- Avere un comportamento responsabile e costruttivo nel dialogo con il personale a fronte della risoluzione di eventuali problematiche di percorso.
- Rispettare il personale e le professionalità presenti in struttura.
- Rivolgere attenzione alle attrezzature, ambienti ed arredi messi a disposizione.
- Comprendere e condividere le esigenze organizzative del servizio in modo da agevolare l'erogazione dello stesso.

4) PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'attività della Casa di accoglienza del Clero si svolge nel rispetto dei principi etici e morali che prevedono:

IMPARZIALITÀ	Ad ogni sacerdote ospite della residenza, fatte salve le priorità di ordine sanitario, saranno assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo. I rapporti tra utenti e servizi, così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura, si ispireranno ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.
UMANITÀ	Nella struttura l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
CONTINUITÀ	I servizi di cura alla persona e le prestazioni integrate continue saranno erogati quotidianamente. In caso eccezionale di funzionamento irregolare, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure idonee a ridurre i disagi. Qualora il sacerdote anziano manifesti la volontà di essere seguito dal proprio MMG, la struttura ne garantisce l'accesso.
EFFICIENZA ED	I servizi e le prestazioni saranno forniti secondo criteri

EFFICACIA d'efficienza (uso delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia (in grado di soddisfare i bisogni dell'ospite e di promuoverne il benessere).

5) PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Accessibilità

La struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica ben leggibile, di facile comprensione e protetta da manomissioni.

Sono stati individuati, anche all'interno dei locali comuni, spazi da dedicare ad incontri e colloqui con i parenti e la rete amicale.

Autorizzazione - accreditamento - verifiche

La struttura è stata autorizzata al funzionamento con AUTORIZZAZIONE N. 0051116 DEL 04.05.2020 per n° 45 posti letto.

E' inoltre CONVENZIONATA con l'A.S.U.F.C. con D.D.G. n°. 705 del 14.06.2023 In base alla vigente normativa regionale l'attività di vigilanza sul possesso e mantenimento dei requisiti tecnico-strutturali e di sicurezza, sulle corrette modalità di organizzazione, svolgimento ed erogazione dei servizi, sull'igiene dei locali e degli alimenti, sono svolti dall'ASUFC attraverso le competenti Commissioni di Vigilanza.

6) MODALITÀ DI INGRESSO

Il sacerdote che chiede di essere accolto nella struttura deve, per Statuto, essere Socio della Fraternità Sacerdotale. Al sacerdote in ingresso, viene richiesta la sottoscrizione di una domanda di ingresso. Dovranno essere fornite in questa sede o comunque prima dell'ingresso in struttura tutte le informazioni necessarie o anche solo opportune per la salute e il benessere dell'ospite. Durante l'orario di apertura della struttura, il sacerdote ospite è libero di entrare ed uscire, ricevere visite, comunicare telefonicamente con l'esterno, invitare e ricevere parenti ed amici nei locali comuni e privati, previa autorizzazione del Direttore, in numero e condizioni tali da non recare disturbo agli altri ospiti; il tutto compatibilmente con le valutazioni espresse dalla Unità di Valutazione Interna. In caso di uscita dalla residenza, il sacerdote è tenuto ad informare la Direzione per la propria assenza, firmando il modulo di uscite esterne. La Direzione declina ogni responsabilità durante l'assenza del sacerdote dalla struttura senza autorizzazione della medesima.

7) INGRESSO E VITA IN STRUTTURA

Il presupposto che muove l'organizzazione della vita del sacerdote anziano nella nostra struttura è la comprensione e condivisione, da parte di tutti gli operatori, degli obiettivi di sviluppo del suo benessere e della conservazione delle sue abilità residue.

All'ingresso in struttura vengono raccolte dal personale incaricato tutte le informazioni utili all'accoglienza e alla definizione dei piani di assistenza individualizzati, viene fissata una visita iniziale del medico di medicina generale al fine di concordare la terapia e i piani di trattamento, in base alle esigenze e caratteristiche psico-fisiche dell'ospite, viene proposto l'inserimento nel nucleo ritenuto più appropriato. In caso di esigenze organizzative di reparto e/o bisogni e necessità assistenziali del sacerdote ospite, la Direzione di Struttura si riserva la facoltà di trasferire il sacerdote in camera diversa da quelle inizialmente assegnata. Le figure di

coordinamento si occupano della prima fase di accoglienza; accompagnano l'ospite a visitare la struttura e lo presentano a tutti i componenti della Residenza.

Lo stato di salute di ogni ospite viene continuamente monitorato con appositi strumenti di valutazione. Il sacerdote, al momento del suo ingresso, deve essere munito di un corredo guardaroba appropriato.

8) GIORNATA TIPO – CASA DI ACCOGLIENZA DEL CLERO

7.00	Igiene personale all'ospite. Medicazioni e trattamento fisioterapico a letto per gli ospiti allettati. L'ospite allettato viene preparato per consumare la colazione in camera.
8,00	Colazione in sala mensa, assunzione delle terapie, programmazione attività varie di animazione
12.00	Gli ospiti si preparano per il pranzo; l'ospite con particolari difficoltà o allettato viene aiutato nell'alimentazione; assunzione terapia
13.00	Riposo pomeridiano per coloro che lo desiderano e per gli ospiti con esigenze sanitarie
15.00	Vengono alzati gli ospiti che hanno effettuato il riposo pomeridiano, vengono idratati e viene distribuita la merenda.
16,00	Santa Messa
17.30	Gli ospiti con particolari difficoltà o allettati vengono aiutati nell'alimentazione e assunzione della terapia.
18,15	Vesperi a Santo Rosario
19,00	Viene servita la cena nella sala mensa; assunzione della terapia
20,15	L'ospite si reca in camera e si prepara per il riposo notturno
21,00	Gli operatori effettuano giri di controllo nelle stanze e verificano che gli Ospiti riposino tranquillamente; vengono effettuati posizionamenti e cambi a chi lo necessita

L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

9) VISITE ALL'OSPITE

Le visite agli ospiti sono consentite tutti i giorni, dalle 09,00 alle 12,00; e dalle 17,00 alle 18,00 esclusa la domenica. La richiesta di visite in orari extra va concordata, a seconda delle singole problematiche, con la Direzione di Struttura.

In caso di pandemia, l'accesso alla struttura e gli orari delle visite potranno subire delle variazioni a cura della Direzione. Si raccomanda quindi di far sempre riferimento al Regolamento di struttura dove sono dettagliati gli orari specifici in vigore.

10) ACCESSO DEI VISITATORI

La struttura, nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, favorisce la partecipazione dei sacerdoti ospiti, dei loro parenti e dei visitatori alla vita comunitaria.

La presenza dei parenti viene favorita e facilitata attraverso il coinvolgimento attivo nella vita della Residenza:

- partecipando a tutti i momenti di festa
- incontrando periodicamente: la direzione di struttura e la responsabile infermieristica.

Si raccomanda ai Sig.ri visitatori di rispettare la privacy dei nostri sacerdoti durante la somministrazione dei pasti, il riposo pomeridiano e notturno e durante le cure all'ospite da parte dello staff di assistenza. Devono, tuttavia, essere rispettati i limiti legati a particolari momenti organizzativi interni alla struttura.

11) GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

L'organizzazione della struttura assicura al sacerdote ospite:

INGRESSO, INSERIMENTO E SUPERVISIONE

All'interno della nostra Casa di Accoglienza del Clero i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti o, in mancanza, in base a specifici protocolli e rapporti convenzionali.

La struttura è organizzata in piena autonomia funzionale collegata ad una serie di servizi comuni centralizzati quali lavanderia, cucina e fisioterapia. I sacerdoti vengono accolti in base alla patologia e alloggiati tenendo presenti le specifiche esigenze di compatibilità con gli altri componenti della comunità.

L'organizzazione consente di evitare rigidamente la confusione fra pazienti con diverse necessità e caratteristiche mantenendo trattamenti mirati e adeguati alle specifiche esigenze.

L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

L'organizzazione dei processi di assistenza e le modalità di svolgimento del servizio sono assicurate da vere e proprie equipe multidisciplinari composte dal medico, dall'infermiere, dal fisioterapista, e dalla coordinatrice; tali processi di assistenza vengono tradotti in specifiche procedure del sistema qualità e protocolli operativi. Sulla base delle procedure tutte le figure professionali identificano, attraverso appositi strumenti di valutazione, i bisogni primari e secondari di assistenza specifica del sacerdote ospite e formulano i relativi programmi (ad es. di mobilitazione e di assistenza specifici) in condivisione con il medico curante e con tutte le risorse coinvolte nel processo di assistenza; tali programmi vengono recepiti nei Piani di assistenza individualizzati. (di seguito PAI)

PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO

Per ogni sacerdote ospite, dopo un periodo di valutazione interdisciplinare, successivo all'ingresso, viene formulato e realizzato il PAI di assistenza individuale nel quale vengono formalizzati gli obiettivi e prestazioni personalizzate condivise dall'equipe multidisciplinare.

PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

La struttura, nell'ambito del proprio sistema di gestione, valutazione e miglioramento della qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nella Casa.

12) SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA

Le prestazioni assistenziali e sanitarie sono:

- erogate nel rispetto delle dotazioni di organico professionale, come definito dai provvedimenti in corso per la tipologia della struttura e dei correlati servizi;
- svolte da personale in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla vigente normativa.

La struttura si impegna a fornire alle condizioni economiche previste nel contratto di ammissione i seguenti servizi:

| Servizi socio sanitari

LA DIREZIONE SANITARIA

Il ruolo è affidato ad un medico che è responsabile:

- della corretta effettuazione della assistenza sanitaria degli ospiti;
- delle condizioni psico-fisiche degli ospiti;
- degli aspetti igienico-organizzativi della struttura;
- dell'organizzazione del lavoro del personale sanitario, tecnico, ausiliario ed esecutivo addetto ai servizi sanitari della struttura.

Il Direttore Sanitario è presente in struttura per informazioni il lunedì, il mercoledì e il venerdì con orario 11,00 – 12,30.

ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica di medicina generale è fornita dal Medico convenzionato con il S.S.N. È il Medico di medicina generale che decide le terapie e fornisce le indicazioni sanitarie al personale operante in struttura.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

È garantita l'assistenza infermieristica da parte di personale professionale abilitato per tutte le necessità dei sacerdoti ospiti, nel rispetto dei parametri stabiliti dalla normativa di riferimento.

Viene garantita da infermieri qualificati, iscritti nel relativo Collegio Professionale, e consiste in prestazioni infermieristiche relative alla terapia farmacologica, alle medicazioni, alla programmazione di visite esterne ed esami (su prescrizione medica).

ASSISTENZA DI BASE - CURA E IGIENE DELLA PERSONA

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale qualificato. Il personale di assistenza assicura il proprio servizio nell'ottica di rendere la permanenza del sacerdote confortevole e con l'obiettivo di minimizzare i disagi legati all'ambientamento; si occupa quindi dell'accoglienza e dell'assistenza dell'ospite in coerenza con le disposizioni mediche, infermieristiche e fisioterapiche. Le mansioni strettamente assistenziali sono definite nei piani di lavoro. L'abbigliamento degli ospiti viene curato in relazione al cambio di stagione. L'ente gestore assicura gli arredi, le attrezzature, i presidi e gli ausili necessari al soddisfacimento dei bisogni individuali, in particolare per il riposo, l'igiene, l'alimentazione, l'idratazione e la mobilitazione, assicurandosi di quanto è necessario con riferimento al PAI. (Piano di Assistenza Individuale)

Nello svolgimento delle attività, l'OSS non si limita alla sola esecuzione pratica delle attività, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. È indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la sua storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'operatore aiuterà il sacerdote ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione. Al termine di ogni turno di servizio gli operatori, per garantire la continuità assistenziale, redigono la consegna in uso, segnalando ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli ospiti.

L'attività di animazione e occupazionale è progettata in funzione del soddisfacimento dei desideri e bisogni dei sacerdoti ospiti.

Sono organizzati, compatibilmente con lo stato di salute di ciascuno, momenti di incontro e attività, grazie anche al supporto fornito da associazioni di volontariato e reti informali, in sinergia con l'attività di animazione presente in struttura.

TERAPIA DI RIABILITAZIONE

Il servizio di riabilitazione (motoria psichica) è garantito da un operatore professionale nella misura prevista dalle norme regionali. Il Terapista in relazione alle necessità del sacerdote, partecipa alla stesura del PAI per quanto di propria competenza.

| Servizi alberghieri

ALLOGGIO

La struttura è articolata in alloggi dotati di tutti i servizi previsti dalla normativa e mette a disposizione dei sacerdoti ospiti camere doppie e/o singole dotate servizio igienico.

E' prevista la possibilità, previa autorizzazione della Direzione di Struttura, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra gli ospiti di una stessa camera.

IGIENE, SANIFICAZIONE, DISINFEZIONE

Quotidianamente le camere di degenza, i servizi igienici, e i luoghi comuni sono puliti e sanificati. A scadenze fisse ed ogni qualvolta le verifiche microbiologiche ambientali lo richiedano, si procede alla disinfezione di locali e arredi.

LAVANDERIA STIRERIA E GUARDAROBA

È disponibile il servizio lavanderia e stireria per i sacerdoti ospiti; il servizio è compreso nella retta.

I capi vengono identificati mediante marcatura da apporsi prima dell'ingresso in struttura a cura del familiare. Si prega di limitare i capi delicati o in lana per i quali possono verificarsi inconvenienti di lavaggio.

VITTO

Il servizio ristorazione consiste nella preparazione della colazione, del pranzo e della cena e viene svolto internamente da personale specializzato alle dirette dipendenze della società. Oltre ai pasti principali viene garantita la distribuzione di bevande durante la mattina ed il pomeriggio. Il menù giornaliero è curato, sulla base delle tabelle dietetiche predisposte dalla Residenza e approvate dal competente Servizio dell'A.S.U.F.C.. L'orario dei pasti è indicativamente il seguente:

Colazione 08.00 – 09.00	Pranzo 12.00 - 13.00	Cena 19.00 - 20.00
-------------------------	----------------------	--------------------

In relazione alle stagioni dell'anno, gli orari possono subire variazioni. A seguito di opportuna valutazione medica sono disponibili menù personalizzati, nell'intento di rispettare le abitudini alimentari domiciliari. La somministrazione dei pasti comprende l'imboccamento alle persone che non sono in grado di provvedere autonomamente.

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

Sono inoltre disponibili per gli ospiti della struttura i seguenti servizi:

FARMACI, PROTESI, PRESIDI TECNICI E AUSILI

Le tipologie di farmaci di fascia A ricompresi nel Prontuario Terapeutico Aziendale – (P.T.A.) sono erogati direttamente dall'ASUFC.

Per l'approvvigionamento dei farmaci non forniti dall'A.S.L. provvederà la struttura, il pagamento resta a carico del sacerdote ospite.

I farmaci da somministrare possono essere solamente quelli prescritti ad ogni singolo sacerdote ospite dal proprio medico o specialista di fiducia.

Tutti i farmaci devono tassativamente essere consegnati al servizio infermieristico che provvede alla conservazione e alla preparazione della somministrazione secondo le opportune modalità e prescrizioni.

La fornitura di protesi, presidi tecnici, ausili per incontinenti e materiale sanitario è garantito dall'ASUFC.

EFFETTI PERSONALI

La Direzione di Struttura non è responsabile degli effetti personali che il sacerdote detiene presso la propria stanza. Il sacerdote potrà richiedere di conservare beni personali quali, a titolo esemplificativo: carte-valori, denaro contante e/o piccoli oggetti di valore, presso la cassaforte della struttura. La Direzione di Struttura rilascia debita ricevuta di deposito, all'esibizione della quale avverrà la restituzione. La Direzione di Struttura, non è responsabile della sottrazione dei beni personali del sacerdote nella propria stanza quando questi siano dovuti:

- alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita; - a forza maggiore;

L'ospite sacerdote, non potrà richiedere a nessun titolo o ragione il risarcimento del danno subito. È obbligo dell'ospite osservare la dovuta diligenza nel non disinteressarsi delle proprie cose e prendere le opportune cautele in merito alla gestione e utilizzo delle stesse.

CORRISPONDENZA

Il sacerdote ricevere all'indirizzo della Struttura la propria corrispondenza. La Direzione smisterà e collocherà nell'apposita casella dell'Ospite la posta in arrivo del medesimo. Pertanto, con la sottoscrizione del presente documento, il sacerdote ospite, il Rappresentante Legale o il Contraente, autorizzano la Direzione a ricevere per suo conto qualunque tipologia di corrispondenza. È cura del sacerdote o del contraente verificare e ritirare l'eventuale corrispondenza in giacenza.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il servizio amministrativo fornisce informazioni generali su domande di accoglimento, modalità di ricovero, logistica, gestione delle liste formate dalle domande, procedure per l'accoglimento, indica le modalità per pagamento delle rette, provvede al deposito di somme di cui dispone l'ospite e dalle quali prelevare secondo sua necessità, custodisce gli oggetti preziosi ed i valori.

PARRUCCHIERE, BARBIERE E PEDICURE

Per i sacerdoti ospiti è compreso nella retta un taglio al mese su prenotazione; nel caso di servizio podologo, tale intervento non è compreso nella retta.

ASSISTENZA SOCIALE

L'amministrazione della struttura mette a disposizione, in collegamento e collaborazione con le unità operative distrettuali e con gli assistenti sociali del territorio, tutta l'assistenza necessaria per lo svolgimento delle pratiche socio sanitarie per l'inserimento e la dimissione degli ospiti della struttura.

13) DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE

Il personale impiegato nella Residenza è stato definito in modo tale da garantire le prestazioni in conformità alle direttive di cui al Decreto del Presidente della Regione 144/2015.

A tutti i dipendenti diretti della Casa di accoglienza del Clero è applicato il contratto Collettivo Nazionale di Lavoro UNEBA.

Il personale partecipa a un continuo aggiornamento; sono previsti corsi specifici per le varie figure professionali. Essi rimangono punto di forza, in quanto permettono di soddisfare le esigenze di crescita professionale degli operatori e assicurare una elevata qualità delle attività. All'ingresso della struttura sono esposti i turni di servizio, suddivisi per qualifica, dai quali si evince il numero degli operatori presenti nell'arco della giornata.

Il personale viene dotato quotidianamente dei Dispositivi di Protezione Individuale necessari.

figure professionali

- Direttore responsabile della struttura;
- Direttore Sanitario;
- Direttore Amministrativo;
- Fisioterapista;
- Podologa;
- Medico del lavoro;
- Responsabile servizio prevenzione e protezione (RSPP); - Infermiera coordinatrice;

- Infermiere;
- Operatrici Socio Sanitarie;
- Operatrice addetta alla lavanderia;
- Operatrici addette alla cucina e alla ristorazione.

La Struttura, in caso di necessità per la turnazione assistenziale, usufruisce della collaborazione della coop. sociale “Assistiamo” di Udine.

14) CARATTERISTICHE STRUTTURALI

La Residenza Casa di accoglienza del Clero è stata progettata secondo le normative Nazionali e Regionali, seguendo le norme di sicurezza previste dalla normativa del d.lgs. 81/2008. La struttura ha un'organizzazione dei propri spazi funzionale allo svolgimento delle varie attività che lo caratterizzano. In sintesi l'organizzazione degli spazi è la seguente:

Piano Seminterrato

- lavanderia
- magazzini
- spogliatoi Personale
- palestra fisioterapica

Piano terra

- Uffici direzione
- Reception
- Cucina
- Sala da pranzo principale
- Salone di ritrovo
- Saletta ricevimento Visitatori
- Sala TV [Piano Primo](#)
- Ambulatorio medico/infermieristico
- N.1 bagni assistiti con vasche doccia
- sala barbiere
- 11 camere doppie con bagno
- N. 1 vuotatoio [Piano Secondo](#)
- camera ardente
- 12 camere singole con bagno
- N. 1 vuotatoio [Piano Sottotetto](#)
- 11 camere singole con bagno
- N. 1 vuotatoio
- N. 1 servizi comuni per non autosufficienti

Spazio esterno

- Parco esterno con spazi e percorsi in parte attrezzati
- Zona parcheggio.

Caratteristiche delle camere

Le camere sono tutte realizzate come da normativa vigente che prevede l'abbattimento delle barriere architettoniche. Tutte le stanze sono dotate di chiamata di emergenza nel posto letto

e nei servizi igienici. Ogni ospite ha a disposizione: letto, armadio, una cassetiera, una poltroncina e un comodino. È disponibile uno scrittoio in ogni camera e la TV.

Tutte le camere sono dotate di sistema di climatizzazione (inverno). Per il rinfrescamento, le camere al Piano Primo sono dotate di ventilazione a soffitto. Inoltre al Piano Primo e al Piano secondo sono dotate di impianto personalizzato "pinguino". Al Piano Sottotetto le camere sono invece dotate di impianto di rinfrescamento centralizzato. I bagni per ogni camera sono realizzati in base alla normativa vigente.

La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento. Sono applicate le buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti.

15) ASPETTI ECONOMICI

La retta giornaliera applicata è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti; eventuali aggiornamenti sono comunicati a tutti gli ospiti e/o contraenti, con comunicazione inviata alla mail di riferimento indicata in sede contrattuale (o tramite raccomandata A/R o consegnata a mano) con un preavviso di trenta giorni.

La struttura fattura mensilmente la retta all'ospite.

La retta mensile viene fatturata all'inizio di ogni mese e messa a disposizione del sacerdote, che potrà ritirarla o lasciarla in amministrazione nella cartella personale; La retta, deve essere pagata in anticipo entro i primi sei giorni del mese. Tutte le spese extra saranno computate e riferite a parte.

La permanenza presso la struttura può essere in regime privato o regime convenzionato.

RETTE					
Livello di intensità:		PIANO TARIFFARIO			
		Quota a carico dell'Ospite	Quota a carico del A.S.U.F.C.	Quota a carico del I.C.S.C.	
				Totale tariffa giornaliera Ospite convenzionato	Totale tariffa giornaliera Ospite non convenzionato
Alta	49,35	21,50	€ 21,00	91,85	70,35
Media	49,35	21,50	€ 0,00	70,85	49,35
Media Bassa	39,45	21,50	€ 0,00	60,95	39,45
Bassa	32,90	0,00	€ 0,00	0,00	32,90

regime accreditato

Sono accolti in regime accreditato gli ospiti non autosufficienti per i quali l'ASUFC competente abbia rilasciato l'impegno al pagamento della quota sanitaria (impegnativa sanitaria).

La retta giornaliera applicata è al netto del contributo sanitario e al netto dell'eventuale contributo sociale riconosciuto all'ospite.

In caso di assenza per ricovero ospedaliero e/o sospensione programmata per oltre 15 giorni consecutivi, verrà concessa una riduzione della retta pari al 30% nelle giornate successive il 15° giorno, così come disposto dal CdA.

La retta è composta da:

- Quota Sanitaria: contributo giornaliero corrisposto dall'ASUFC alla struttura convenzionata per i sacerdoti non autosufficienti. Gli aggiornamenti a carico dell'ASUFC sono determinati tramite apposita delibera.
- Quota Utente a carico dell'ospite: è la quota giornaliera dovuta dall'ospite. Eventuali aggiornamenti o variazioni imposte o definite dagli enti competenti possono avere anche efficacia retroattiva.
- Quota a carico dell'I.D.S.C., nei casi di riconoscimento assicurativo.

La retta non comprende servizi extra. Eventuali richieste verranno valutate dalla Direzione ed addebitate a parte.

Il trasporto in ambulanza, per persone non altrimenti trasferibili, per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche, specialistiche, o per ricovero ospedaliero programmato, per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socioassistenziali, sono a carico dell'Azienda Sanitaria di residenza della persona; coloro che non fruiscono di detta integrazione tariffaria, provvedono in proprio al pagamento del costo del trasporto, in quanto non compreso nella tariffa giornaliera.

cauzione

Al momento dell'ingresso in Struttura, viene richiesto di versare una cauzione fruttifera di € 1.000,00 (euro mille/00); tale cauzione verrà restituita entro il mese successivo alla dimissione mediante bonifico bancario sul conto corrente intestato al sacerdote, previa detrazione di eventuali sospesi e fatte salve eventuali volontà del sacerdote.

regime privato

La retta giornaliera a carico dell'ospite è determinata dalla struttura in base al fabbisogno assistenziale ed è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti; gli eventuali aggiornamenti sono comunicati a tutti gli ospiti e/o contraenti, tramite raccomandata A/R o a mano.

Durante i periodi di assenza sarà dovuta la retta prevista nel contratto.

Le spese per i trasporti da e per l'ospedale e/o strutture sanitarie o socio-sanitarie (esclusi i trasporti garantiti dall'emergenza 118) sono a pagamento del sacerdote.

modalità di pagamento

La fattura mensile viene pagata anticipatamente entro il giorno 6 di ogni mese di riferimento a mezzo bonifico bancario o assegno bancario.

conservazione della stanza

Gli ospiti hanno diritto alla conservazione dei posti letto nei seguenti casi:

- Ricovero in ospedale o uscite programmate fino a 15 giorni;

- Ricovero ospedaliero e/o sospensione programmata per oltre 15 giorni consecutivi, previo versamento del contributo che sarà pari alla retta mensile meno il 30%, così come disposto dal CdA.

preavviso

In caso di dimissione volontaria dell'ospite lo stesso è tenuto a dare preavviso alla struttura di 15 giorni.

detrazione fiscale

La Struttura è disponibile al rilascio agli ospiti della dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie, ai fini delle detrazioni fiscali previste dalla normativa vigente.

16) REGOLAMENTO DI STRUTTURA

Il Regolamento di struttura, che risulta parte integrante della Carta dei Servizi, viene consegnato e accettato dal Contraente al momento della sottoscrizione del contratto.

17) RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA

Dopo la dimissione, gli aventi diritto, e/o i familiari autorizzati, possono richiedere copia dei documenti sanitari di ricovero. Anche gli eredi legittimi possono richiedere copia della documentazione sanitaria di un loro parente conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa e dalla normativa in materia di privacy, così come disposto dal Regolamento U.E. n. 2016/679. Il Medico di Struttura è a disposizione per tutti i chiarimenti del caso. La documentazione può essere ritirata, previo accordo con il Direttore responsabile.

18) NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale della Struttura è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza ed all'interno della Struttura sono presenti le norme di sicurezza. Pertanto si invitano i signori visitatori ed i degenti, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale dipendente.

Informazione, Privacy e Sicurezza

Al fine di gestire informazione, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

- Il medico referente comunica l'iter terapeutico e assistenziale al sacerdote o al rappresentante legale e ai familiari autorizzati.
- partecipazione informata dell'ospite o del rappresentante legale alle cure fornite, con sottoscrizione di consenso informato. La procedura relativa all'obbligo del consenso non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".
- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali ai sensi del Regolamento U.E. 2016/679;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti;

- garanzia della qualità igienico-sanitaria dei prodotti forniti mantenendo attivo un sistema di autocontrollo implementato in base ai criteri dei regolamenti CE 852/04 e 853/04.

Fumo

Per rispetto della normativa attualmente in vigore, della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta la struttura.

19) STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

La Residenza fornisce assistenza applicando un piano di qualità interno. Il piano di qualità garantisce un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona e alla garanzia del confort durante la degenza.

Gli standard di Qualità vengono definiti sulla base dei requisiti minimi strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti.

Esiste tuttavia un impegno programmatico continuo dell'analisi sulle necessità socio sanitarie del sacerdote, con l'intento di migliorare la qualità erogata e percepita.

Qualità delle prestazioni

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti ed i parenti; • favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

Formazione

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

Soddisfazione del sacerdote utente e dell'operatore

Focalizzare l'attenzione sulle attese dei sacerdoti ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente.

L'orientamento all'ospite ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni.

Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti. Attraverso tale analisi, La Casa di Accoglienza del Clero può fornire risposte efficaci, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione e credibilità.

La Casa ritiene inoltre che, l'attività di ascolto non debba essere rivolta esclusivamente all'utenza ma anche ai propri operatori allo scopo di incrementarne la soddisfazione, migliorare il clima emotivo e la qualità assistenziale con un conseguente miglioramento del benessere dell'Ospite.

20) INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO

Documenti da fornire all'ingresso

Relativi all'Ospite

- Codice Fiscale;
- Carta di Identità;
- Tessera Sanitaria ed esenzioni;
- Eventuale riconoscimento pensione invalidità o accompagnamento; · IBAN conto corrente ospite;
- E mail.

Relativi al Parente/Amministratore di Sostegno, Contraente

- Codice Fiscale;
- Carta di Identità;
- Eventuale nomina del Tribunale per ADS, Tutore, Curatore;
- Indirizzo e-mail.

21) SINTESI DELLE CONDIZIONI

Alla sottoscrizione del contratto di ingresso al sacerdote verrà comunicata:

- La quantificazione della retta mensile di sua competenza;
- le condizioni di fatturazione; -le condizioni di pagamento; -la quota di cauzione da versare.
- all'ospite in ingresso, in regime di privato o di convenzione, verrà consegnato il regolamento interno e verrà informato ed invitato a prendere atto della presente carta dei servizi.
- l'ospite in ingresso dovrà inoltre indicare alla direzione i nominativi dei parenti a cui comunicare eventuali dati clinici e socio-sanitari.
- In caso di assenza temporanea dell'ospite dalla struttura per ricovero ospedaliero, o per motivi familiari e/o personali, il pagamento della retta è dovuto come indicato al punto 15. In caso di ricovero dell'ospite presso una struttura ospedaliera, i costi relativi sono a carico dell'Ospite stesso.

22) CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e per aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto; qualora aveste indicazioni o suggerimenti utili a migliorare i nostri servizi, non esitate a comunicarlo alla Direzione. Vi ringraziamo per averci dato la vostra fiducia.

disposizioni finali.

Una copia della presente Carta dei Servizi viene apposta nella bacheca d'ingresso per la consultazione da parte degli utenti e del personale