AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA

PIO ISTITUTO ELEMOSINIERE - ALBERTONE DEL COLLE

CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA PER ANZIANI DI 1° LIVELLO

Approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 104 del 25.11.2021

Gentile Cliente,

siamo lieti di renderLe disponibili, attraverso la presente Carta dei Diritti e dei Servizi, le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'ospite ed alle modalità con le quali tutelarli.

Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.

Il sistema che Le presentiamo con la presente vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; sono previsti, pertanto, un modulo (di seguito allegato facsimile), per segnalare o suggerire tutto quanto riterrà opportuno, ed un questionario per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi. Tale modulistica è a Sua disposizione presso la Direzione della struttura.

Con il Suo aiuto e la nostra volontà cercheremo di migliorare la qualità della vita delle persone accolte durante il periodo di permanenza nella nostra struttura.

Cordiali saluti
La Presidente

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi è stata introdotta in Italia nel 1995 con l'obiettivo di migliorare i rapporti tra la pubblica amministrazione e il cittadino, garantendo a quest'ultimo uno strumento di controllo e tutela nei confronti dei soggetti (pubblici e privati) erogatori di servizi.
Dal 1995 la normativa italiana ha introdotto, con il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.5.1995, la Carta dei servizi quale documento unico che impegna gli Enti e le Aziende ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso ai servizi.
Costituisce uno strumento di partecipazione e trasparenza non solo per coloro che usufruiscono direttamente dei servizi e delle prestazioni del Pio Istituto Elemosiniere, ma anche per le reti sociali, familiari e territoriali che nel quotidiano si prendono cura delle persone.
Pertanto essa rappresenta una insostituibile interfaccia tra l'organizzazione e il cittadino e costituisce un vero e proprio contratto stipulato tra le due parti che afferma il diritto dei clienti al reclamo contro i comportamenti che negano o limitano la fruibilità alle prestazioni.
È con questo approccio che il cittadino (cliente) è invitato ad esaminare i contenuti di questa "Carta dei servizi e delle prestazioni" e a collaborare per migliorare la qualità dei servizi erogati mediante la presentazione di osservazioni e suggerimenti.

CENNI STORICI E FINALITA'

Origine dell'Istituzione

Il quattro settembre 1261, il nobile venzonese Alberton del Colle «*ricco di censo e di bontà*», con atto testamentario, nel quale veniva stabilito che «*con tutte le sue robbe fornimenti ed bessi fosse comperata una bella casa o fatta da novo per li poveri vecchi et per li putti, che fossino comperati dei campi et delle vacche per nutrire li vecchi e li putti di latte, pane, fava et formazzo, et se fossino dei poveri che non volessino o non potessino stare nella casa, che fossino aiutati di fori*», fondava uno dei più antichi ospitali del Friuli che volle chiamato Istituto Elemosiniere. L'Albertone inoltre chiudeva la sua disposizione intimando «*La maledizione de Dio, della Santissima Trinità, delli SS. Apostoli et l'abbandono dell'Agnolo custode a colui o quelli e loro discendenti in infinito che facessero un uso differente delle mie robe*». A dar piena esecuzione alla testamentaria benefica disposizione chiamò la Reggenza del comune, e questa, con la facoltà del fondatore, acquistò un'ampia casa con adiacente giardino, dove furono raccolti i poveri, i vecchi e i fanciulli che non avevano casa propria. L'esempio del fondatore fu ben presto seguito da altri benefattori tra i quali vanno ricordati: nel 1273, Rodolfo di Sigismondo; nel 1281, Paolo di Germania. Nel 1290, l'amministrazione dei beni dell'Istituto Elemosiniere passò a due priori e a un «rasonato» (contabile), sempre sotto la sorveglianza del Comune. Nel 1306, la reggenza dell'Istituto passò alla «Frageda» (confraternita) della Beata Vergine Maria, detta più tardi del Gonfalone, la quale, nel 1325, stabilì di affidare il governo dell'Istituto a due comitati, l'uno deliberativo, composto da 50 confratelli e l'altro

esecutivo, formato da 10 consiglieri i quali a loro volta eleggevano tre priori, un cameraro, tre rasonati e due revisori.
Dal 1808, periodo di dominazione francese, l'amministrazione dell'Istituto passò alla Congregazione di Carità che esercitò le sue funzioni di gestione fino al 1819. anno in cui a seguito della dominazione austriaca, cessò le sue funzioni. Successivamente, durante il Regno d'Italia furono ripristinate le Congregazioni di Carità, e l'Istituto fu amministrato, secondo le regole del testamento, da un consiglio composto da un presidente e quattro membri nominati dal consiglio comunale ogni quattro anni.
Dal 1937 l'Istituto fu amministrato dall'Ente Comunale di Assistenza il quale ereditò tutte le funzioni della Congregazione di Carità soppresse per l'istituzione del nuovo ente. La nomina dei 5 membri spettava sempre al comune e il presidente veniva eletto in seno al comitato di amministrazione. A seguito della soppressione degli Enti Comunali di Assistenza, il Pio Istituto Elemosiniere si è trasformato in un Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficenza (IPAB) e successivamente in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (Asp).
L'Azienda gode di personalità giuridica pubblica giusto lo statuto approvato dall'assessore regionale per le relazioni internazionali, comunitarie e autonomie locali, con decreto n. 10 del 04.08.2008 e pubblicato sul BUR n. 34 del 20.08.2008.
Gli scopi istituzionali dell'Azienda sono:

- promuovere ogni genere di servizi sociali, assistenziali e sanitari;
- realizzare e gestire strutture assistenziali, di cura e di assistenza temporanea e permanente per persone anziane, malate, sole, diversamente abili, e persone soggette a speciali trattamenti finalizzati al recupero e reinserimento sociale ovvero in condizioni di disagio sociale in generale;
- coordinare, sostenere e sviluppare l'attività di enti pubblici e privati, aventi scopi affini o comunque connessi al proprio, fornendo agli stessi ogni tipo di assistenza, nonché promuovere, nell'ambito dei propri scopi istituzionali, sinergie con le istituzioni e gli enti, le persone, i gruppi, le associazioni e le altre organizzazioni pubbliche e private operanti nel territorio;
- attivare, organizzare e gestire corsi formativi e/o di perfezionamento per il personale addetto ai servizi di cui al presente comma, anche non dipendente dall'azienda;
- compiere studi e ricerche nel settore socio-assistenziale e negli altri settori di cui al presente comma;
- accrescere la dotazione patrimoniale e la sua redditività anche mediante l'esercizio di attività non espressamente previste fra gli scopi precedentemente richiamati, purché con essi non contrastanti e nel rispetto della normativa tempo per tempo vigente.

I NOSTRI PRINCIPI FONDAMENTALI E VALORI

Il Pio Istituto Elemosiniere rappresenta un bene pubblico ed in quanto tale appartiene alla cittadinanza del territorio a cui i servizi sono rivolti. Le persone, in qualità di ospiti/clienti, di lavoratori e di familiari sono parte di questa comunità ed in applicazione dei dettami costituzionali collaborano ognuno alla gestione, sviluppo e buon andamento delle attività.
I principi fondamentali che ispirano l'Azienda nel garantire i propri servizi sono:

- il riconoscimento dell'autonomia e dei valori della persona attraverso l'evidenza degli stessi e la condivisione delle scelte nel rispetto della dignità e della libertà;

- l'eguaglianza e l'imparzialità garantite mediante l'erogazione di servizi secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità a tutte le persone senza distinzioni legate a condizioni personali e sociali, sesso, razza, lingua, religione, tendenze politiche;
- la continuità nell'erogazione dei servizi rispetto alle necessità degli utenti/clienti, anche attraverso l'adozione di misure appropriate per evitare il funzionamento irregolare o l'interruzione nell'erogazione dei servizi;
- la garanzia del rispetto del diritto di:
    - riservatezza attraverso la salvaguardia dell'intimità e della privacy in tutti i contesti (amministrativi e sanitari);
    - scelta rispetto alle diverse tipologie di servizi offerte sul territorio;
    - scelta di tutto ciò che riguarda la sfera personale, compatibilmente con le condizioni psico-fisiche, esigenze e limiti della vita comunitaria
- la partecipazione degli ospiti/clienti e dei loro famigliari attraverso osservazioni e suggerimenti volti al miglioramento dei servizi forniti;
- efficacia, efficienza ed etica per garantire il benessere degli ospiti/clienti attraverso l'utilizzo appropriato delle risorse;
- qualità dei servizi in quanto esso rappresentano il risultato della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di risposte il più possibile personalizzate e adeguate alle esigenze delle persone ricercando soluzioni sempre più rispondenti alle nuove richieste;
- rispetto e cortesia: ogni ospite/cliente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione. Tutti i servizi devono essere erogati in un clima di riservatezza e nel rispetto della dignità della persona.

LA STRUTTURA

La Residenza per anziani non autosufficienti di primo livello è sita a Venzone (UD). La struttura è collocata nel centro storico all'interno del borgo fortificato trecentesco e consente agli ospiti accolti di beneficiare dei servizi offerti dal centro cittadino e di apprezzare i splendidi panorami circostanti. È inserita nello Storico complesso cui faceva parte l'antica chiesa di San Giovanni Battista e l'adiacente convento agostiniano.
Dopo il sisma del 1976, che distrusse completamente gli edifici, fu ricostruito solamente il convento, dove ora è effettivamente collocata la casa di riposo, del quale è stata ricreata la facciata storica anteriore con il caratteristico porticato e la corte esterna. Della chiesa ora si può ammirare solamente la semplice facciata gotica rimasta in piedi. Tra l'edificio e le mura è stato mantenuto l'ampio giardino storico a gradoni nel quale si può accedere direttamente da tutti i piani della struttura ed è messo a completa disposizione degli ospiti.

La Residenza per anziani non autosufficienti di primo livello è un servizio residenziale destinato all'accoglimento di persone con profili di bisogno B, comportamentale, C ed E.
Il DPReg 144/2015 definisce:

- **Profilo di bisogno B**: persone che presentano per lo più bisogni sanitari di complessità medio-bassa associati a bisogni sociosanitari di media o alta complessità. Rientrano in tale classificazione una ampia gamma anche persone affette da problemi cognitivi medio-alti e/o da disturbi comportamentali.
- **Profilo comportamentale**: persone che presentano rilevanti disturbi del comportamento che complicano malattie mentali o quadri dementigeni.

- **Profilo C**: persone che presentano per lo più bisogni sanitari di complessità lieve associati a moderati bisogni sociosanitari che possono andare incontro a potenziali precipitazioni funzionali, richiedenti una presa in carico tempestiva.
- **Profilo E**: persone che presentano per lo più bisogni sanitari di grado lieve nonché bisogni sanitari per lo più lievi o occasionali.

La Struttura risulta essere a norma di legge sia per quanto riguarda la tipologia architettonica e funzionale, sia per quanto riguarda l'organizzazione gestionale e funzionale derivante.
Ai sensi delle disposizioni regolamentari regionali la Residenza per anziani è articolata in:

- **un Nucleo assistenziale di tipologia N2 di 18 posti letto** collocato al secondo piano e destinato ad ospitare persone con profili di bisogno C ed E;
- **un Nucleo assistenziale di tipologia N3 di 16 posti letto**, collocato al primo piano e destinato ad ospitare persone con profili di bisogno B e comportamentale. È consentita la permanenza di persone che al momento dell'accoglimento presentavano un profilo di bisogno B o comportamentale che a seguito di evoluzioni del quadro clinico-assistenziale risultano avere bisogni corrispondenti al profilo di bisogno A.

Complessivamente, la struttura ha una capacità ricettiva di 34 posti letto in dotazione 21 stanze di cui 13 doppie e 8 singole, tutte senza servizi igienici.

I NOSTRI CONTATTI

Indirizzo: Venzone (UD) Via San Giovanni, 8
Telefono: 0432-890850
Fax: 0432-985159
E. Mail: segreteria@aspvenzone.it
Posta elettronica certificata: amministrazione@pec.aspvenzone.it
Sito: www.aspvenzone.it

I Vostri primi Referenti

Il Responsabile del Governo Assistenziale

Assicura la funzione di "governo assistenziale" prevista dal D.P.Reg. 144/2015 01"Regolamento per la definizione dei requisiti, dei criteri e delle evidenze minimi strutturali, tecnologici e organizzativi per la realizzazione e per l'esercizio di servizi semiresidenziali e residenziali per anziani".

Al Responsabile del Governo Assistenziale in sintesi i seguenti compiti e funzioni:

- coordinamento e controllo delle risorse umane e delle risorse materiali affidate;
- attivazione di collaborazioni con enti sanitari, sociali e formativi;
- tenuta dei contatti con gli ospiti ed i loro familiari/persone di riferimento, per gli aspetti sanitari ed alberghieri;
- convocazione e coordinamento delle riunioni ordinarie e straordinarie per la predisposizione/aggiornamento dei Programmi assistenziali individualizzati (PAI), da svolgersi, di norma, almeno ogni 15 giorni;
- elaborazione della turnistica del personale operante in struttura e sua sostituzione in caso di assenze impreviste;
- applicazione dei Piani di Emergenza;
- verifica ed al controllo del Piano di Autocontrollo HACCP.

Gli infermieri: i coordinatori dei nuclei

L'infermiere rappresenta il coordinatore dell'assistenza, ed ha il compito di garantire l'armonia ed il coordinamento dei servizi erogati. Questa figura segue, grazie allo strumento della delega e dell'assegnazione, tutte le dinamiche finalizzate a produrre assistenza. Partecipa a tutte le riunioni di equipe, e costituisce il riferimento per tutti gli operatori.

Gli infermieri sono coinvolti nei processi decisionali finalizzati alla soluzione di problematiche legate a risorse umane e materiali ed insieme ai responsabili della struttura concorrono alraggiungimento degli obiettivi in termini di miglioramento continuo.

I rapporti con i vertici istituzionali

Nell'ottica della piena collaborazione, il Presidente e il Direttore generale si rendono disponibili ad incontrare gli ospiti/clienti, i loro familiari e tutti coloro che necessitano di un confronto.

Al fine di evitare spiacevoli attese, si consiglia di concordare con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico i tempi e gli orari.

LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione

È l'organo di indirizzo e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'Azienda, nominato dal Sindaco del Comune di Venzone. Determina l'indirizzo politico-amministrativo dell'Azienda definendone gli obiettivi e i programmi di attività e sviluppo, con l'adozione di atti fondamentali, di programmazione e degli altri contenuti previsti dallo statuto. Ai sensi dell'art. 6, comma 5, della L.R. 19/2003, al Consiglio di Amministrazione e/o al Presidente è affidato il potere di emanare gli atti di natura gestionale.

Il Presidente

È il legale rappresentante dell'Ente e con la sua opera assicura la vigilanza sul buon andamento. Funge da raccordo fra il Consiglio di Amministrazione ed il Direttore Generale.

Il Direttore Generale

Per l'adozione degli atti di gestione del Consiglio di Amministrazione e del Presidente a cui è attribuita la competenza, si avvale della collaborazione di un Direttore, che collabora con tali organi e fornisce assistenza giuridica sull'azione amministrativa e sulla sua conformità alle leggi, allo statuto ed ai regolamenti, partecipa alle sedute del Consiglio di Amministrazione, redige i verbali delle deliberazioni e ne coordina l'esecuzione.

Il Revisore dei Conti

Esercita la vigilanza sulla regolarità amministrativa e contabile della gestione dell'ASP ed attesta la corrispondenza del rendiconto alle risultanze della gestione, redigendo apposita relazione che accompagna le proposte di delibera consiliare di approvazione del Bilancio Preventivo annuale ed il Rendiconto annuale di esercizio.

I NOSTRI IMPEGNI CON GLI OSPITI/CLIENTI

L'Azienda, attraverso la Carta dei Diritti e dei Servizi intende:

- mettere a disposizione degli ospiti/clienti uno strumento di garanzia, di trasparenza e di imparzialità a tutela dei loro diritti;
- assumere, assieme ai suoi partners, la responsabilità di rispettare gli impegni assunti al fine di assicurare concretamente ai cittadini la possibilità di pretendere il rispetto degli indicatori e dei parametri di qualità dichiarati.

La Carta dei Diritti e dei Servizi rappresenta inoltre una guida nella valutazione dei processi e dei risultati, considerati dal punto di vista del Cittadino che fruisce dei servizi e valorizzare i miglioramenti conseguiti, anche se piccoli, riconoscendoli come successi nonché individuare criticità ancora presenti e formulare piani di miglioramento credibili e realizzabili.
Tale processo interessa tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione degli interventi, ma sono soprattutto i cittadini fruitori dei servizi ad occupare un ruolo di primo piano e che devono essere consapevoli dei loro diritti.
Al momento dell'inserimento, all'ospite/cliente ed agli eventuali accompagnatori, vengono fornite le informazioni necessarie relative ai servizi erogati dalla struttura e riportate nel Regolamento per l'accoglimento e la permanenza degli ospiti e nella presente "Carta dei Diritti e dei Servizi".

L'Azienda e i soggetti erogatori dei servizi esternalizzati si impegnano a garantire:

- gli obblighi di condotta previsti dal Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici a tutti i collaboratori o consulenti, con qualsiasi tipologia di contratto od incarico e a qualsiasi titolo, ai titolari di organi e di incarichi, nonché ai collaboratori a qualsiasi titolo di imprese, fornitrici di beni e servizi e che realizzino opere in favore dell'Azienda. A tale fine, negli atti di incarico o nei contratti di acquisizione delle collaborazioni, delle consulenze o dei servizi, l'Azienda inserisce apposite disposizioni o clausole di risoluzione o decadenza del rapporto in caso di violazione degli obblighi derivanti dal rispetto del Codice di comportamento;
- la tutela della riservatezza quale diritto fondamentale dell'ospite/cliente, e di tutti i dati che lo riguardano, in conformità alla legislazione vigente;
- il diritto a conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della sua autonomia ed autosufficienza;
- il diritto di esprimere le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando queste dovessero apparire in contrasto con la cultura dominante;
- agevoli modalità di accesso ai servizi assicurando un'accoglienza competente, cortese ed attenta;
- un'informazione chiara e appropriata, garantendo ad ogni ospite/cliente il diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e la documentazione relativa alle prestazioni ricevute;
- trasparenza nell'erogazione dei servizi, mettendo in grado, l'ospite/cliente assistito, oppure in sua vece i familiari, di conoscere in qualunque momento l'andamento del relativo progetto;
- snellimento delle procedure, utilizzando tutti gli strumenti previsti dalla legislazione sulla documentazione amministrativa, per non aggravare i procedimenti amministrativi, a scapito dei cittadini;
- una semplice gestione degli eventuali reclami, per assicurare all'ospite/cliente il diritto di presentare rimostranze e segnalazioni a fronte di disservizi e di ottenere una risposta celere ed adeguata.

I DOVERI DELL'OSPITE/CLIENTE

Durante il periodo in cui l'ospite/cliente usufruisce dei servizi dell'Azienda è fondamentale favorire una permanenza piacevole e serena, garantendogli il rispetto delle proprie abitudini di vita, incoraggiando l'autonomia personale.
È tuttavia indispensabile, da parte dell'ospite/cliente, il rispetto di alcune norme e il mantenimento di un comportamento responsabile, con la volontà di collaborare con tutto il personale.
Entrando a far parte di una comunità numerosa, risulta indispensabile il rispetto degli altri, degli orari concordati, dell'ambiente e dei suoi arredi.
Egli è tenuto a mantenere un alto senso di civiltà, educazione e decoro, nel rispetto delle persone conviventi.
Nel quotidiano uso di apparecchi audio, video (TV ed HI-FI) o computer, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo agli altri ospiti (rumori inutili, luci notturne accese, radio o televisioni a volume alto, ecc.)
L'arredamento delle camere può essere completato con oggetti di uso personale, previa valutazione del Responsabile del Governo Assistenziale, mantenendo all'interno della camera lo spazio per consentire una movimentazione sicura e priva di ostacoli.
È consentita all'ospite/cliente la cura e il riordino della propria camera. Il personale di nucleo ha comunque l'obbligo di verificare lo stato di pulizia ed eventualmente provvedere ad integrare il servizio. Tale obbligo riguarda anche lo stato di pulizia degli indumenti personali.
La consumazione dei pasti in camera è prevista per gli utenti ammalati e per coloro che ne fanno richiesta.
Per la consumazione dei pasti in sala da pranzo è richiesto abbigliamento adeguato (non sono ammessi pigiami e vestaglie da camera).
In particolare, per il buon esito del Piano Assistenziale Individuale, l'ospite/cliente ed i suoi familiari, devono essere consapevoli della necessità di:

- partecipare alla costruzione e attuazione del Piano Assistenziale Individuale, controfirmandolo. Tale conferma può essere formalizzata direttamente dall'interessato o da chi ne ha la tutela o la legale rappresentanza o delega;
- fornire tutte le indicazioni utili ai fini dell'erogazione dei servizi e delle prestazioni;
- non chiedere agli operatori prestazioni fuori orario (anche a pagamento) e/o non previste dal Piano Assistenziale Individuale;
- consegnare denaro ed effetti personali di valore al servizio di custodia attivato presso gli uffici amministrativi.

All'interno di tutta la struttura è vietato fumare.

TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI NOSTRI OSPITI/CLIENTI

Gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti

La gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti rappresentano una opportunità di miglioramento dei nostri servizi
Per reclamo si intende la richiesta esplicita o il suggerimento al miglioramento continuo dei servizi offerti. Agli ospiti/clienti e ai loro famigliari, è riconosciuto il diritto di presentare reclami e osservazioni in caso di insoddisfazione nell'erogazione del servizio.
La persona nel formulare il reclamo, compie un gesto attivo di partecipazione diretta e costruttiva al quale l'Azienda ed i suoi partners si impegnano a dedicare la massima attenzione per mettere in atto le necessarie azioni di miglioramento e fornire una risposta in

tempi rapidi e comunque entro trenta giorni dalla ricezione dell'istanza.
Analogamente, possono essere presentate segnalazioni di elogio in riferimento ai servizi resi. Tutte le segnalazioni possono essere presentate:

- personalmente presso l'Ufficio segreteria;
- inoltrate per iscritto inserendole nella apposita cassettina presente presso l'Azienda;
- a mezzo di posta elettronica certificata, all'indirizzo: amministrazione@pec.aspvenzone.it

È inoltre sempre possibile presentare una segnalazione (per disservizio, reclamo, elogio o suggerimento) mediante colloquio con la Responsabile del Governo Assistenziale oppure direttamente con la Direzione.
A tutti i reclami verrà dato seguito con un'istruttoria che coinvolgerà i servizi interessati e sarà trasmessa alla Presidenza e alla Direzione per l'adozione degli opportuni provvedimenti. Dove sarà possibile verrà fornita risposta immediata, mentre nel caso in cui dovesse essere avviata una specifica istruttoria, la risposta verrà fornita entro 30 giorni dalla data di ricezione della segnalazione.
Non verranno prese in considerazione segnalazioni anonime.
Gli ospiti/clienti e/o i loro familiari possono segnalare qualunque disservizio, anche se imputabile a soggetti terzi, partners dell'Azienda, cui sia affidata la gestione di uno o più servizi.
L'Azienda si impegna ad elaborare una classificazione dei reclami pervenuti ogni anno, in modo da poter individuare agevolmente le aree in cui si sono verificate le criticità più significative ed adottare tempestivamente gli interventi correttivi necessari.

I rapporti con la famiglia

Poiché con l'ingresso nella struttura non si interrompe il rapporto con la famiglia è importante che vengano attivate altre forme di cura in modo che il familiare possa continuare a contribuire al benessere della persona anziana, in particolare trasmettendo al personale tutte le informazioni utili a meglio comprendere la persona, il suo percorso di vita e i suoi bisogni.
Inoltre il familiare può conservare, se lo desidera e dove è possibile, con il sostegno degli operatori, ancora tutta una serie di compiti materiali, che hanno un forte impatto sull'affettività: dalla somministrazione del pasto al sostegno nel cammino, dall'accompagnamento nelle visite in ospedale.
È auspicabile che il familiare contribuisca alla vita del nucleo e della struttura, che deve essere intesa non come semplice luogo di ricovero, ma come occasione di socializzazione, di incontro, di scambio e reciproco supporto con altre famiglie e persone.
L'ASP "Pio Istituto Elemosiniere" si impegna a promuovere lo scambio, il confronto, la collaborazione con i familiari e incentiva il coinvolgimento degli stessi nelle attività di animazione (feste, compleanni, gite, uscite, ecc).
La famiglia viene inoltre abitualmente coinvolta nell'elaborazione del Piano Assistenziale Individualizzato, sia come soggetto attivo di cura che come interlocutore nella condivisione del piano stesso.
Risulta fondamentale che tra famiglia e struttura ci sia una forte alleanza, affinché ciascuno collabori per ottenere, anche se attraverso strade diverse, il medesimo obiettivo. Solo in questo modo sarà possibile creare quel clima di fiducia reciproca che consente di lavorare assieme con serenità.

Il Comitato Parenti: la rappresentanza degli ospiti e dei loro familiari

Affinché anche gli ospiti/clienti, in modo diretto ovvero per il tramite dei propri familiari possano essere rappresentati e partecipare attivamente alla vita della Residenza, è prevista l'attivazione di un "Comitato parenti", regolarmente costituito.
La costituzione, gli scopi e le attività sono disciplinati da apposito regolamento.
L'Azienda interagisce con il Comitato parenti al fine di:

- avviare e mantenere una collaborazione per la promozione del miglioramento della qualità dei servizi erogati;
- favorire il dialogo e il confronto fra le figure di riferimento della Residenza ed i familiari degli ospiti/clienti;
- acquisire eventuali proposte migliorative dei servizi;
- garantire la partecipazione e la collaborazione degli Ospiti nella gestione dei servizi e delle iniziative ricreative e culturali.

I SERVIZI E LE PRESTAZIONI EROGATI

a) SERVIZI SOCIO-SANITARI

Attività di coordinamento delle prestazioni socio sanitarie: considerando l'articolazione dei servizi erogati complessivamente dalla struttura, l'organizzazione interna prevede la presenza di un Responsabile del Governo Assistenziale così come previsto dalla normativa regionale.
Il Responsabile del Governo Assistenziale è presente in struttura, almeno nei giorni dal lunedì al venerdì e garantisce la sorveglianza ed il coordinamento dei servizi, convoca, partecipa e collabora alla stesura del Piano Assistenziale Individuale dell'ospite/cliente.

Servizio di assistenza medica di medicina generale: il servizio medico viene garantito dai MMG degli ospiti. La loro attività è rivolta alla promozione e al mantenimento del loro stato di salute e si estrinseca in compiti preventivi, diagnostici, terapeutici, riabilitativi e di educazione sanitaria.
Nelle ore notturne, nei giorni prefestivi e festivi il servizio medico è garantito dalla Guardia medica dell'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Udine.
L'assistenza medica specialistica e protesica, nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica sono garantite, in relazione alle necessità dei residenti, dall'Azienda sanitaria.

Servizio di riabilitazione: il servizio di fisioterapia è assicurato da fisioterapisti con l'obiettivo di garantire il mantenimento dell'autonomia, la stimolazione delle capacità residue per migliorare la qualità della vita e assicurare il benessere globale dell'anziano. Il servizio si occupa anche della valutazione, della scelta e della verifica delle carrozzine, di ausili per la deambulazione (girelli, bastoni ecc.), di scarpe ortopediche, di ausili per l'alimentazione. Il servizio si avvale della consulenza del medico fisiatra dell'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Udine e di quanto richiesto dai medici ortopedici.

Servizio Infermieristico: le prestazioni infermieristiche con attinenza sanitaria vengono svolte su indicazione del servizio medico. Il servizio è un punto di riferimento per quanto riguarda tutta l'assistenza all'ospite in quanto mantiene i contatti con i medici interni, i medici specialisti dell'Azienda Sanitaria, i fisioterapisti e gli operatori di nucleo, garantendo nel tempo continuità all'intervento sanitario e il perseguimento degli obiettivi assistenziali

che l'équipe di nucleo ha definito. I compiti dell'Infermiere oltre ad essere quelli strettamente legati al profilo professionale comprendono anche la compilazione del menù e delle diete personalizzate, la supervisione nella distribuzione del pasto, la collaborazione nell'équipe multiprofessionale per l'elaborazione e la revisione del Piano Assistenziale Individualizzato.

Servizio di assistenza di base: comprende l'insieme delle attività di aiuto alla persona nello svolgimento delle attività di base (ADL) e strumentali della vita quotidiana (IADL).
Le attività quotidiane a diretto contatto con l'ospite/cliente sono garantite dagli operatori socio- assistenziali e socio-sanitari, che lavorano in equipe con le altre figure professionali, secondo protocolli e procedure operative volte a garantire adeguati livelli di qualità.
L'assistenza di base è garantita nell'arco delle 24 ore con l'obiettivo di soddisfare i bisogni primari della persona, nell'ambito delle proprie competenze, di favorire il benessere e l'autonomia della persona accolta in tutte quelle attività che non è in grado di svolgere autonomamente.

b) SERVIZI ALBERGHIERI E TECNICI

Il servizio di ristorazione: la struttura residenziale è dotata di una propria cucina interna che garantisce il confezionamento dei pasti nel rispetto delle norme igienico- sanitarie vigenti.
L'obiettivo prioritario del servizio di ristorazione è quello di garantire una corretta gestione nutrizionale ed il benessere degli ospiti attraverso:

- una alimentazione sana, genuina, di facile digeribilità e sempre di ottima qualità;
- la definizione di menù idonei dal punto di vista nutrizionale e gustativo;
- il qualificato apporto nutrizionale;
- l'uso di materie prime e di sistemi di preparazione adeguati al fabbisogno assistenziale e al quadro clinico delle persone accolte;
- la più scrupolosa igienicità degli alimenti, delle stoviglie dei materiali ed attrezzature impiegate, nonché di tutti i locali utilizzati per l'espletamento del servizio;
- il rispetto delle più appropriate norme dietologiche e dietetiche previste per la particolare categoria di utenti a cui è destinato;
- il contrasto alla malnutrizione.

L'articolazione dei menù tiene conto della stagionalità delle materie prime e delle tradizioni gastronomiche carniche e friulane.
È inoltre prevista la preparazione delle seguenti diete:

- a consistenza modificata, in caso di compromissioni della capacità di masticazione e/o deglutizione, a consistenze diverse e idonee ai vari gradi di disfagia,
- ad apporto controllato di carboidrati e lipidi, in caso di sovrappeso, obesità, diabete, intolleranza al glucosio, sindrome metabolica;
- a basso contenuto di fibre e lattosio, in caso di alvo diarroico o altre patologie del tratto gastroenterico;
- con scarso apporto o priva di sale, in caso di prescrizione medica per ipertensione, problemi renali, ecc.;
- con alimenti modificati, in caso di allergie o intolleranze alimentari;

- ad alto contenuto di fibre, in caso di alvo stitico o altre patologie del tratto gastroenterico che richiedano un aumento della quantità di scorie/fibre apportata con l'alimentazione;
- "rinforzata", per tutte le situazioni in cui sia necessario un aumento generale degli apporti nutritivi rischio o presenza di lesioni da pressione, rischio di malnutrizione, malnutrizione in assenza di impedimenti alla normale alimentazione per bocca, ecc.).

Nell'arco dell'intera giornata è garantita dal servizio di assistenza del nucleo, la distribuzione di spuntini e di bevande calde e fredde.
Gli ospiti/clienti in nutrizione entrale seguono programmi dietetici specifici, forniti dall'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Udine.

Il servizio di lavanderia è affidato a ditta esterna, la quale provvede al noleggio, lavaggio e stiratura di tutta la biancheria piana e al lavaggio e stiratura degli indumenti personali degli ospiti/clienti.

Il servizio tecnico-manutentivo è incaricato della manutenzione ordinaria e della riparazione e prevenzione di guasti e rotture.

Il servizio di pulizia e sanificazione ambientale è affidato a un soggetto esterno ed è orientato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- garantire un livello qualificato di igiene e sanificazione ambientale;
- contribuire a mantenere in buon stato di conservazione dei beni mobili e dell'ambiente della residenza;
- garantire condizioni di comfort per gli Ospiti-Clienti e la soddisfazione degli utenti interni ed esterni;
- rispettare l'ambiente.

Il servizio di trasporto degli ospiti: la struttura dispone di un mezzo di trasporto attrezzato per garantire le prestazioni di natura sanitaria (visite specialistiche, ricoveri ospedalieri programmati, approvvigionamento dei farmaci) sia ad effettuare le uscite richieste dall'organizzazione generale (gite, acquisti e altre attività).
Il mezzo a disposizione permette il trasporto esclusivo di persone in grado di deambulare autonomamente o in carrozzina.
Nel caso di persone allettate, i trasporti per emergenza sanitaria sono effettuati tramite l'apposito servizio garantito dall' Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Udine.

c) SERVIZI DI ANIMAZIONE

Il Servizio di Animazione è garantito per dare valore a bisogni e desideri dell'ospite e favorire la qualità della quotidianità. Il servizio agevola la socializzazione, valorizza competenze, capacità personali, facoltà decisionali, ricordi ed esperienze, favorisce l'interscambio di informazioni, stimola il mantenimento dell'autonomia fisica e psicologica, lo sviluppo della creatività e dell'espressività.
Il Servizio di Animazione propone attività strutturate ed occasionali, rivolte a singoli ospiti e in gruppi, intervenendo nelle aree:

- sociale/culturale (relazione, gruppo ascolto, libro, lettura, cinema, mostre e musei);

- riabilitativa (lavori manuali quali maglia, cucito, cucina, carta, gruppo memoria, colore);
- ludico - ricreativa (gruppo coro, uscite e gite, giochi di società, tombola);
- spirituale (presenza a funzioni religiose interne ed esterne).

Il Servizio di Animazione lavora in equipe con le altre figure professionali e con esse partecipa alla progettazione ed attivazione del PAI. Il Servizio di Animazione, nello svolgimento delle proprie attività, pone molta attenzione all'apertura sul territorio, coinvolgendo i familiari, i volontari, l'associazionismo locale, le istituzioni scolastiche ed altri enti che con un lavoro di rete favoriscono l'inserimento nella Comunità ed il mantenimento dei rapporti sociali. Vengono organizzate le "Feste di Compleanno" con la partecipazione di parenti ed amici.

d) SERVIZIO DI CURA E BENESSERE DELLA PERSONA

Servizio di parrucchiere: il servizio è garantito ogni quindici giorni per tutti gli ospiti.
Vengono effettuate a favore degli ospiti di sesso femminile le seguenti prestazioni: taglio capelli e messa in piega.

Servizio di barbiere: vengono effettuate a favore degli ospiti di sesso maschile il servizio di barba a giorni alterni ed il taglio di capelli a cadenza quindicinale.
E' facoltà dell'ospite/cliente richiedere, a pagamento, ulteriori prestazioni rispetto a quelle indicate.

Servizio di pedicure: La struttura garantisce il servizio per la cura e la prevenzione di patologie del piede.

e) ALTRI SERVIZI

Servizio Religioso
Attraverso una convenzione con la parrocchia di San Andrea di Venzone viene garantita la Santa Messa nelle giornate di nonché l'assistenza spirituale su specifica richiesta.
L'ASP, in caso di richiesta, mette a disposizione i recapiti di altre confessioni religiose ed è disponibile a farsi da tramite per eventuali richieste del Cittadino/Ospite.

I Servizi Amministrativi
L'Ufficio amministrativo è a disposizione per le informazioni di competenza e per l'espletamento delle attività riguardanti gli accoglimenti nei seguenti orari: lunedì – venerdì ore 08:00 – 12:00 mercoledì e venerdì anche al pomeriggio 15:00 – 18:00;

La comunicazione con l'esterno
L'ospite/cliente, per comunicare con l'esterno può usufruire del telefono posto al piano terra della struttura o può disporre di un proprio telefono cellulare.
Ogni nucleo è dotato di telefono interno che, in caso di chiamata proveniente dall'esterno, viene messo a disposizione dell'ospite da parte del personale in servizio.

Deposito di Valori o Denaro

La struttura offre il servizio di custodia di beni di valore e/o denaro presso gli uffici amministrativi, previa richiesta.

Prestazioni supplementari volontarie

L'Azienda permette agli ospiti/clienti che lo desiderino di fruire di prestazioni supplementari (da parte di familiari o assistenti alla persona) rispetto alle prestazioni garantite e contemplate nella retta di degenza, purché siano volontarie e non riguardino alcuna delle mansioni di competenza del proprio personale e che si limitino a fornire particolari servizi di norma non erogati dall'Azienda (quali lettura di libri o giornali, compagnia o accompagnamento).
Le persone incaricate di fornire tali prestazioni devono essere preventivamente autorizzate ad accedere alla residenza e a tal fine il famigliare o la persona di riferimento deve presentare all'Ufficio amministrativo la richiesta di autorizzazione. L'accettazione da parte dell'Azienda ha esclusivo valore di autorizzazione all'accesso nei locali della residenza e non stabilisce alcun tipo di rapporto funzionale o di dipendenza tra questa e la persona che fornisce la prestazione. La sottoscrizione del Modulo man leva l'Azienda da ogni responsabilità derivante dalle prestazioni erogate da tali persone e la autorizza a segnalare, all'Ospite e ai parenti, ogni comportamento contrario all'impegno assunto e a invitarli a interrompere immediatamente il rapporto con la persona incaricata.

Volontariato

L'Azienda nello svolgimento della propria attività si avvale della collaborazione di numerose forme di volontariato: sia attraverso singoli volontari (anche parenti di ospiti), sia tramite associazioni di volontariato strutturate e organizzate.
Le attività dei volontari sono concordate con il Responsabile del governo Assistenziale, che è il loro principale interlocutore, il quale provvede ad inserirli nei vari programmi ed attività presenti in struttura.
L'attività di volontariato non può in alcun modo essere sostitutiva dei compiti propri ed istituzionali della struttura; l'attività deve intendersi senza fini di lucro ed improntata ad una azione spontanea e solidale di aiuto alle persone.
Lo svolgimento di un'attività di volontariato deve essere preventivamente comunicato e autorizzato. La presentazione dell'istanza da parte di un'Associazione di volontariato o di liberi volontari, implica automaticamente l'accettazione delle norme di comportamento e di regolamentazione interna degli ospiti/clienti e dei visitatori.
L'amministrazione ed il personale intrattengono con i volontari rapporti di reciproca collaborazione.

PERSONALE IMPIEGATO

La numerosità e la tipologia delle figure professionali operanti sono dimensionate in applicazione della normativa regionale vigente in relazione al numero massimo di ospiti/clienti autorizzati e alla tipologia di nucleo assistenziale (N 2 e N 3).
Al Responsabile del governo assistenziale è attribuita la responsabilità dei servizi assistenziali, infermieristici e riabilitativi, di animazione e dei servizi ausiliari.
Il personale è organizzato in turni in base alle attività svolte ed ai servizi erogati.
I rapporti tra il personale e gli ospiti/clienti sono orientati al massimo rispetto reciproco e alla salvaguardia e alla tutela dei diritti della persona accolta.

Il personale è tenuto ad operare professionalmente rispettando la dignità, l'autonomia e la personalità delle persone accolte, promuovendo la loro partecipazione e quella dei loro famigliari alla vita della Residenza e incoraggiando il mantenimento delle capacità relazionali residue e rispettando i rapporti umani, senza disparità di trattamento.

La condotta degli operatori deve garantire il rispetto dei principi di integrità, correttezza, buona fede, proporzionalità, obiettività, trasparenza, equità e ragionevolezza e possono essere tutte ricondotte alla integrità personale del dipendente che si manifesta in molteplici aspetti quali:

- l'obbligo di servire il pubblico interesse e di agire esclusivamente con tale finalità;
- l'obbligo di coniugare l'efficienza dell'azione amministrativa con la economicità della stessa ed il
- contenimento dei costi, utilizzando la diligenza del buon padre di famiglia (art.1176 codice civile);
- l'obbligo di garantire la parità di trattamento dei destinatari dell'azione amministrativa e dunque l'imparzialità e l'immagine dell'imparzialità;
- l'obbligo di garantire la massima collaborazione con altre Pubbliche Amministrazioni, con i colleghi e i cittadini;
- l'obbligo di garantire la correttezza, l'imparzialità e la lealtà nel comportamento verso i colleghi, i collaboratori e i destinatari dell'azione amministrativa

LA RETTA DI ACCOGLIENZA

Le rette e gli altri oneri conseguenti all'ospitalità sono determinati entro il 31 dicembre di ogni anno con apposita deliberazione del Consiglio d'Amministrazione.
Le rette sono diversificate in relazione al diverso livello di intensità assistenziale determinato con il sistema di valutazione multidimensionale di cui alla normativa regionale.
Si distinguono principalmente in due classi: autosufficienti non autosufficienti, ciascuna delle quali scomposta al suo interno con sottoclassi legate al differente carico assistenziale.
L'individuazione definitiva della categoria viene effettuata al termine di un periodo di osservazione non superiore al mese e comunque sulla base dell'esito della scheda VAL.GRAF o altro strumento di valutazione multidimensionale adottato dalla Regione Friuli Venezia Giulia.
Qualora il fabbisogno assistenziale fosse diverso da quello valutato al momento dell'accoglimento sarà modificata la categoria di bisogno e si procederà a darne opportuna comunicazione all'ospite/cliente o alla persona di riferimento. Analoga procedura viene seguita in caso di mutamento delle condizioni di salute dell'ospite.

Le rette sono conteggiate a giorni interi di effettiva presenza e vanno corrisposte entro la prima quindicina del mese successivo a quello a cui si riferiscono, al netto di eventuali contributi regionali, direttamente in contanti presso gli sportelli della Tesoreria dell'ente o mediante bonifico bancario presso la Tesoreria stessa. Le rette di accoglienza poste a carico di Comuni o altri Enti pubblici il pagamento deve avvenire al ricevimento della relativa fattura.
Sono a carico degli ospiti/clienti gli eventuali oneri per le visite e le cure specialistiche, per le prestazioni assistenziali in caso di ricoveri ospedalieri, nonché per trasporti effettuati dal

Servizio Ambulanze della Croce Rossa o dal personale dell'Azienda disposti dal medico e non rimborsabili dal Servizio Sanitario Regionale.
Gli oneri relativi al trasporto degli ospiti autosufficienti per visite o cure mediche presso altre strutture sono posti a carico degli stessi e sono fissati annualmente dal Consiglio di Amministrazione contestualmente alla determinazione delle rette.
Le spese extra (trasporti per motivi sanitari, ticket sanitari, spese postali o altre di carattere personale) vengono contabilizzate ogni mese ed inserite nella fattura del mese di riferimento.
Qualora il sottoscrittore del contratto di accoglienza non provveda al pagamento delle rette e delle spese entro il termine suindicato è facoltà dell'Azienda dimettere l'utente con le modalità previste dall'articolo 13 dopo aver trasferito in conto rette l'importo della cauzione.
Per i periodi di assenza per qualsiasi causa è possibile la conservazione del posto versando una quota giornaliera ridotta del 25%.
Le medesime modalità saranno applicate anche nel caso di uscite dell'Ospite-Cliente precedenti alle ore 11.00 e di rientri successivi alle ore 19.00.
È possibile l'invio della fattura a chi ne faccia espressa richiesta tramite l'utilizzo della posta elettronica o altro sistema. A tal fine il contraente indicherà nel contratto il proprio indirizzo di posta elettronica dove saranno inviate a cura dell'Azienda le fatture mensili. Sarà cura del contraente informare tempestivamente eventuali variazioni dell'indirizzo di posta elettronica.

VIVERE NELLA RESIDENZA

Documenti per l'accoglimento

Al momento dell'ingresso nella Residenza è necessario disporre dei seguenti documenti:

- Documento d'identità
- Codice fiscale
- Tesserino sanitario
- Documentazione sanitaria recente, compresa la terapia in atto
- Eventuale autorizzazione dell'Azienda Sanitaria di competenza per la fornitura di presidi per incontinenti.

Cosa portare da casa

Non è consigliato portare da casa oggetti di valore e grandi somme di denaro in quanto l'Azienda non si assume la responsabilità di eventuali smarrimenti o furti. Nell'eventualità, è possibile depositare i propri effetti in cassaforte rivolgendosi agli uffici amministrativi.

L'accoglienza nella Residenza

Il giorno dell'ingresso la persona anziana dovrà, se possibile, essere accompagnata da un familiare o da una persona di riferimento per poter fornire ogni utile informazione sulle abitudini, condizioni di salute e consuetudini e per concordare le modalità idonee a favorire l'ambientamento. Al familiare o alla persona di riferimento vengono inoltre fornite tutte le necessarie informazioni per favorire il mantenimento del contatto (orari di visita, programmazione delle attività, visita degli spazi collettivi e del Nucleo assegnato, ecc.).

Viene programmato un periodo iniziale di osservazione durante il quale si rilevano i bisogni assistenziali, le reazioni e i comportamenti rispetto al nuovo contesto e si raccolgono utili elementi per definire il Piano Assistenziale Individuale.

In occasione dell'accoglienza viene istituita per ogni Ospite:

1. **cartella amministrativa** contenente i dati anagrafici ed economici della persona ospitata, delle notizie essenziali relative alla procedura di accoglimento, alla permanenza in comunità;
2. **cartella sanitaria/infermieristica:** contenente le informazioni di carattere sanitario e del bisogno assistenziale della persona accolta.

Ai sensi delle disposizioni legislative in materia di protezione dei dati personali, l'Azienda è tenuta alla riservatezza e alla corretta conservazione delle informazioni e dei documenti personali dell'Ospite che siano conservati agli atti o delle quali si sia comunque venuti a conoscenza.

La presa in carico

L'ospite viene seguito secondo il principio di una presa in carico "globale" dei suoi bisogni, grazie ad un approccio interdisciplinare che prevede l'integrazione delle diverse professionalità al fine della stesura del Piano Assistenziale individuale. In ogni nucleo o servizio sono presenti operatori, infermieri e fisioterapisti che seguono l'ospite in tutto il suo percorso, monitorando l'evoluzione clinica e assistenziale, con il coinvolgimento dei Medici di medicina generale e di un servizio di animazione.

Per garantire una corretta valutazione del bisogno assistenziale e la predisposizione di un adeguato sistema di risposte entro 30 giorni dall'accoglimento viene elaborato in sede multidisciplinare il Piano Assistenziale Individuale.
Il PAI comprende gli aspetti clinico-sanitari, la valutazione degli operatori che quotidianamente si prendono cura della persona anziana (per esempio, infermieri, OSS), gli interventi eventualmente necessari (per esempio, la valutazione degli interventi di riabilitazione o riattivazione ad opera del fisioterapista). Evidenzia anche aspetti inerenti alla sfera affettivo-relazionale e linguistico-comunicativa. La stesura avviene con il contributo di tutti gli operatori coinvolti (medici, infermieri, OSS, fisioterapisti, psicologo, ecc.). Sono chiaramente necessarie l'integrazione e la condivisione con il nucleo famigliare. Il PAI individua gli obiettivi di cura e assistenza che l'équipe multidisciplinare che si prende carico del soggetto intende perseguire. Tali obiettivi sono soggetti a verifica e adeguamento periodico e devono essere quindi misurabili e quantificabili.

La giornata tipo

ORARIO	ATTIVITA'
dalle 6.30 alle 11.00	Igiene personale, alzata dal letto e aiuto nella vestizione eseguite dal personale addettoall'assistenza secondo le necessità di ciascun ospite. Medicazioni, clismi evacuanti, somministrazione delle terapie orali e pratica delle eventuali terapieinsuliniche a cura dell'infermiere Terapie intramuscolari e prelievi ematici al bisogno a cura dell'infermiere
dalle 6,30 alle 9,30 circa	Distribuzione delle colazioni in camera e nella sala da pranzo

dalle 10,00 alle 13,00	Visita medica da parte dei Medici di Medicina generale coadiuvati dal personale infermieristico
dalle 8,30 alle 12,00	Attività di fisioterapia e riabilitazione presso I nuclei ed in palestra.
dalle 8,45 alle 11,45	Dopo colazione gli ospiti possono essere accompagnati: - negli spazi ricreativi della struttura per seguire le varie attività di animazione; - dalla parrucchiera, dal barbiere parrucchiere e callista per le operazioni di cura della persona. A seconda delle loro personali esigenze possono essere sottoposti a: - attività di fisioterapia e riabilitazione - terapie, medicazioni e controllo dei parametri vitali da parte dell'infermiere
dalle 10,30 alle 11,00	Idratazione con distribuzione di bevande varie
dalle 12,30	Distribuzione del pranzo e della terapia farmacologica in sala da pranzo . Agli ospiti non in grado di alimentarsi autonomamente viene garantito l'aiuto nell'assunzione dei cibi, sotto la supervisione dell'infermiere
dalle 12,45 alle 13,30	Accompagnamento, degli ospiti che lo desiderano, alle proprie camere e preparazione per il riposo pomeridiano
dalle 14,00 alle 17,00	Alzata ed igiene e ripresa dell'attività di animazione negli spazi ricreativi 14.00 – 17.00: Ripresa delle attività di animazione nonchè di fisioterapia e riabilitazione Eventuali controlli dei parametri vitali e somministrazione terapie Visita medica da parte dei Medici di Medicina generale coadiuvati dal personale infermieristico
dalle 15,30 alle 16,00	Distribuzione della merenda e dell'idratazione
dalle 16,30 alle 17,45	Prosieguo delle attività recreative e dei controlli sanitari
dalle 18.30	Distribuzione della cena
dalle 20,00	Preparazione e messa a letto Distribuzione della terapia orale, intramuscolare ed eventuale controllo dei parametri vitali Distribuzione e somministrazione dell'infuso serale per chi lo desidera
dalle 21,00 alle 06,30	Sorveglianza, assistenza, idratazione, posizionamenti e cambio presidi

Orari di ricevimento ed informazioni di tipo socio-sanitario

Al proprio Medico di medicina generale può essere richiesta qualunque informazione riguardante la situazione sanitaria, il decorso clinico, la diagnosi, la terapia e la prognosi.

Per l'attività riabilitativa è possibile rivolgersi ai Fisioterapisti, mentre agli Infermieri possono essererichieste informazioni che riguardano le condizioni assistenziali.

Qualsiasi altra informazione riguardante l'organizzazione dei servizi, i compiti e le attribuzioni del Personale e lo svolgimento delle attività in struttura, può essere richiesta al Responsabile del Governo Assistenziale.

Gli orari di ricevimento sono indicati presso tutti i servizi ed i nuclei della Residenza.

Le informazioni, in ottemperanza alla normativa sulla tutela dei dati personali, vengono fornite soltanto al diretto interessato o a Persone da lui espressamente indicate nonché ad eventuali Amministratori di sostegno o Tutori.

La richiesta di certificazioni e cartelle cliniche

Il rilascio di certificazioni o della copia fotostatica della cartella clinica può essere richiesto presso l'Ufficio amministrativo, mediante la compilazione di apposita modulistica. Per

motivi di riservatezza, la richiesta ed il ritiro devono essere effettuati personalmente dall'interessato o, se impossibilitato, da altra Persona formalmente delegata e munita di documento di riconoscimento.

La persona al centro: procedure cliniche e assistenziali

Le prestazioni vengono erogate con professionalità, da personale qualificato, senza discriminazioni nonché nel rispetto dell'umanizzazione e della dignità, del diritto all'informazione e alla possibilità di autodeterminazione dell'ospite, ponendo al centro del servizio la persona e i suoi diritti.

Pertanto l'Azienda promuove e tutela all'interno dei propri servizi la consapevolezza e l'autonomia della persona nell'ambito delle decisioni sanitarie, fornendo informazioni che garantiscano la trasparenza delle modalità di accesso e di fruizione dei vari servizi, favorendo la partecipazione ed il coinvolgimento dell'ospite, sia nel suo percorso di cura che nella vita della Residenza.

Agli ospiti/clienti è garantita un'informazione completa e comprensibile sul proprio stato di salute e sulle procedure assistenziali e terapeutiche utilizzate.

L'informazione costituisce una parte integrante della prestazione e delle attività per permettere un coinvolgimento libero e consapevole dell'ospite/cliente nelle scelte che riguardano la sua salute e per l'organizzazione della sua vita all'interno della Residenza, nel rispetto del principio etico dell'autonomia.

Gli orari di visita

L'ASP persegue la filosofia della massima apertura della propria struttura nei confronti della comunità locale. In tale ottica, l'accesso alla struttura da parte di familiari e conoscenti è assolutamente auspicabile e gradita, soprattutto in concomitanza delle attività di vita delle persone residenti quali pasti, riposo, visite mediche ecc.

Nei casi in cui le condizioni cliniche delle persone lo richiedano (fine vita), l'ASP modifica la propria organizzazione favorendo la vicinanza ai propri cari e l'intimità.

L'accesso in Struttura è libero dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

L'accesso è consentito solo negli spazi comuni oppure in camera se l'ospite fruisce di camera singola, al fine di non arrecare disturbo agli altri ospiti e previa informazione all'infermiere di turno.

In caso di ripetute segnalazioni, per le persone che arrecano disturbo, le visite oltre le ore 20.00 verranno sospese.

L'ASP, aderendo ai principi della pet therapy, riconoscendo il valore terapeutico e riabilitativo, ai sensi della L.R. n. 8 del 12.04.2012, si impegna a partecipare ai bandi che verranno emanati dalla Regione Friuli Venezia Giulia per il finanziamento di progetti da attivare presso l'ASP.

Ai sensi dell'art. 20 della L.R. 11.10.2012 n. 20, l'accesso di animali di affezione nella struttura è consentito esclusivamente nelle aree esterne. Per accedere alle aree esterne con i cani è obbligatorio l'uso del guinzaglio e della museruola nonché la raccolta di eventuali deiezioni.

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

L'Azienda intende avviare un percorso di qualità con l'obiettivo di mettere l'ospite/cliente al centro delle scelte e delle azioni come soggetto da rispettare nella sua interezza con una propria identità, bisogni e dignità.
L'impegno organizzativo è finalizzato alla continua ricerca del miglioramento dei processi aziendali, alla massimizzazione delle prestazioni e dei servizi assistenziali per il raggiungimento della piena soddisfazione dell'utenza.

Soddisfazione dell'ospite/cliente

Focalizzare l'attenzione sulle attese delle persone accolte 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 si possono fornire risposte efficaci, modificare la missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, credibilità.

La rilevazione della qualità percepita avviene mediante appositi questionari che vengono distribuiti alle persone accolte e ai loro famigliari nonché agli operatori. Per ogni servizio erogato vengono individuati gli indicatori associati ai seguenti fattori di qualità:

- adeguata personalizzazione delle attività e degli interventi;
- accuratezza delle prestazioni erogate;
- capacità nel rilevare i bisogni delle persone accolte e nel predisporre risposte adeguate;
- attenzione alle relazioni umane.

PIO ISTITUTO ELEMOSINIERE
"ALBERTONE DEL COLLE"
AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA

SCHEDA ELOGIO / SUGGERIMENTO

Data

Cognome e nome dell'interessato Familiare dell'Ospite sig./sig.ra

Recapito:

AREA / SERVIZIO COINVOLTO
(segnare con una X l'area o il servizio coinvolto)

AREA SANITARIA

- ☐ Infermieri Professionali
- ☐ Responsabile del Governo Assistenziale
- ☐ Fisioterapisti
- ☐ Addetti all'Assistenza

SERVIZI VARI

- ☐ Animatori
- ☐ Addetti alle pulizie
- ☐ Portineria
- ☐ Amministrativi
- ☐ Addetti al servizio di manutenzione
- ☐ Prevenzione della corruzione

MOTIVAZIONE DELL'ELOGIO / SUGGERIMENTO

Informativa sul trattamento dei dati personali ex D.Lgs. 196/03 e artt. 5, 6, 13 del Regolamento UE n. 679/2016

I dati personali da Lei forniti saranno trattati esclusivamente per la gestione dei servizi prestati presso la Struttura.
Lei ha diritto di conoscere se e quali dati sono in nostro possesso, le modalità e finalità del trattamento, gli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e degli incaricati, dell'ambito di comunicazione; di ottenere l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati; di opporsi, parzialmente o totalmente al trattamento.
Titolare del trattamento è l'A.S.P. "Pio Istituto Elemosiniere" con sede in Via San Giovanni 8 a Venzone (UD).
Il dato di contatto del DPO è:

Avv. Cosentino Taniafortunata PEC: taniafortunata.cosentino@venezia.pecavvocati.it Email: t.cosentino@legalelavoro.it

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa fornitami ed esprimo il consenso al trattamento dei dati personali dell'Organizzazione, coerentemente all'informativa sopra riportata

Firma

PIO ISTITUTO ELEMOSINIERE
"ALBERTONE DEL COLLE"
AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA

SCHEDA RECLAMO

Data

Cognome e nome dell'interessato Familiare dell'Ospite sig./sig.ra

Recapito:

AREA / SERVIZIO COINVOLTO
(segnare con una X l'area o il servizio coinvolto)

AREA SANITARIA

- ☐ Infermieri Professionali
- ☐ Responsabile del Governo Assistenziale
- ☐ Fisioterapisti
- ☐ Addetti all'Assistenza

SERVIZI VARI

- ☐ Animatori
- ☐ Addetti alle pulizie
- ☐ Portineria
- ☐ Amministrativi
- ☐ Addetti al servizio di manutenzione
- ☐ Prevenzione della corruzione

DECRIZIONE DEL RECLAMO

Informativa sul trattamento dei dati personali ex D.Lgs. 196/03 e artt. 5, 6, 13 del Regolamento UE n. 679/2016

I dati personali da Lei forniti saranno trattati esclusivamente per la gestione dei servizi prestati presso la Struttura.
Lei ha diritto di conoscere se e quali dati sono in nostro possesso, le modalità e finalità del trattamento, gli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e degli incaricati, dell'ambito di comunicazione; di ottenere l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati; di opporsi, parzialmente o totalmente al trattamento.
Titolare del trattamento è l'A.S.P. "Pio Istituto Elemosiniere" con sede in Via San Giovanni 8 a Venzone (UD).
Il dato di contatto del DPO è:

Avv. Cosentino Taniafortunata PEC: taniafortunata.cosentino@venezia.pecavvocati.it Email: t.cosentino@legalelavoro.it

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa fornitami ed esprimo il consenso al trattamento dei dati personali dell'Organizzazione, coerentemente all'informativa sopra riportata

Firma