



CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI

Approvata con Ordinanza del Presidente n.2 del 18.09.2026

INTRODUZIONE

La Carta dei diritti e dei servizi è il documento attraverso il quale l'Azienda pubblica di servizi alla persona della Carnia "S. Luigi Scrosoppi" (A.S.P.) presenta in modo chiaro e trasparente i servizi offerti e gli impegni assunti nei confronti delle persone assistite. Costituisce un patto di collaborazione tra la struttura, gli ospiti e le loro famiglie e rappresenta uno strumento di informazione, trasparenza e partecipazione.

La Carta illustra:

- i valori e i principi ai quali l'Azienda si ispira;
- le modalità di accesso e di funzionamento dei servizi;
- i diritti e i doveri dell'Azienda e degli utenti;
- le modalità di partecipazione, comunicazione e collaborazione con le famiglie, i rappresentanti degli utenti, le Istituzioni e il territorio.

Il documento consente inoltre di conoscere l'organizzazione, le caratteristiche dei servizi e l'approccio assistenziale e di cura adottato dall'Azienda, orientato a garantire elevati standard di qualità non solo sotto il profilo quantitativo e organizzativo, ma soprattutto attraverso una presa in carico globale, personalizzata e centrata sulla persona.

La qualità dell'assistenza si concretizza nella capacità di definire e attuare percorsi individualizzati, condividendo con gli ospiti e con le loro famiglie i Piani Assistenziali Individualizzati (PAI), nel rispetto dei bisogni, delle preferenze e delle caratteristiche personali di ciascuno. Particolare attenzione è rivolta alla promozione e al mantenimento delle autonomie, nonché, ove possibile, al recupero e alla valorizzazione delle abilità residue, favorendo la partecipazione attiva della persona al proprio percorso assistenziale.

L'approccio adottato si fonda sull'integrazione e sul coordinamento delle prestazioni assistenziali, sanitarie e riabilitative, unitamente alla cura della dimensione relazionale, emotiva e affettiva. L'obiettivo è creare un ambiente accogliente e inclusivo, nel quale ogni persona possa sentirsi ascoltata, rispettata e adeguatamente supportata, con particolare attenzione alla dignità, all'autodeterminazione e alla qualità della vita.

La Carta dei Servizi rappresenta, infine, uno strumento di trasparenza, partecipazione e dialogo con gli ospiti e le loro famiglie. Attraverso osservazioni, suggerimenti e segnalazioni consente di rilevare eventuali criticità, individuare ambiti di intervento e contribuire concretamente al processo di monitoraggio e di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

CENNI STORICI E FINALITA'

L'Azienda pubblica di servizi alla persona della Carnia "S. Luigi Scrosoppi" (A.S.P.) ha sede a Tolmezzo (UD), in Via Morgagni n. 5, e nasce dalla trasformazione dell'I.P.A.B. "Casa di Riposo della Carnia", già istituita quale Ente morale con D.P.R. n. 26085/125 del 18 giugno 1954, in attuazione della L.R. 11 dicembre 2003, n. 19.

In conformità alla normativa regionale in materia di strutture residenziali per anziani, la Residenza per anziani di terzo livello è destinata ad accogliere persone di età pari o superiore a 65 anni, in condizioni psicofisiche di non autosufficienza, autosufficienza parziale o completa, per le quali sia stata accertata l'impossibilità di permanere nel contesto familiare o di usufruire di alternative assistenziali alla residenzialità.

Possono inoltre essere accolte, ai sensi dell'art. 4, comma 1, della L.R. 10/1998, persone di età inferiore ai 65 anni che presentino condizioni psicofisiche assimilabili a quelle geriatriche e per le quali non siano disponibili sul territorio altre forme di assistenza adeguate.

La finalità primaria dell'Azienda è garantire un'assistenza qualificata e adeguata alle esigenze delle persone accolte, accompagnandole e sostenendole nelle situazioni in cui l'invecchiamento, la fragilità o condizioni di disabilità determinino una maggiore dipendenza dall'aiuto e dalla cura di altri.

L'intervento assistenziale è orientato a tutelare e promuovere, durante l'intero periodo di permanenza in Residenza, la dignità e l'identità personale di ciascun ospite, favorendone il benessere fisico, psicologico e relazionale, nel rispetto della libertà di scelta, della volontà individuale e del diritto alla sicurezza.

In particolare, l'A.S.P. si impegna a:

- offrire un elevato livello di assistenza sociosanitaria, nel pieno rispetto della dignità, dell'intimità, della riservatezza e delle esigenze individuali di ogni persona accolta;
- adottare un approccio protesico alla cura della persona anziana fragile, finalizzato a promuoverne il benessere, a sostenere le capacità residue e a contenere, per quanto possibile, lo stress della persona e di coloro che se ne prendono cura;
- promuovere un processo dinamico, terapeutico ed educativo, capace di accompagnare la persona nel percorso di inserimento in Residenza, favorendone l'adattamento al nuovo contesto e ponendo al centro i suoi bisogni e le sue aspettative;
- contribuire alla valutazione multidimensionale della persona e alla definizione, attuazione e verifica del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI);
- caratterizzare l'ospitalità attraverso interventi personalizzati, orientati alla promozione dell'autonomia e al mantenimento o recupero delle capacità funzionali, cognitive, affettive e psicosociali, anche attraverso la proposta di attività diversificate e significative;

- favorire il benessere relazionale e sociale, sostenendo il bisogno di relazione e valorizzando la capacità di ciascuna persona di esprimersi, partecipare e mantenere legami significativi, anche attraverso un'organizzazione della giornata attenta ai ritmi, alle abitudini e alle esigenze degli ospiti;

L'A.S.P. intende contribuire alla costruzione di una comunità accogliente, inclusiva e solidale, nella quale le persone anziane, fragili e non autosufficienti e le loro famiglie possano trovare ascolto, sostegno, servizi qualificati, relazioni significative e opportunità di partecipazione.

In tale prospettiva, l'Azienda svolge un ruolo attivo all'interno della rete territoriale dei servizi, favorendo il dialogo e la collaborazione con le istituzioni, i servizi sanitari e sociali e le realtà del territorio, al fine di promuovere risposte integrate, innovative e flessibili, in grado di rispondere in modo appropriato all'evoluzione e alla crescente complessità dei bisogni della popolazione anziana.

La qualità dei servizi si fonda anche sulla valorizzazione delle persone che operano all'interno della Struttura, riconosciute come una risorsa fondamentale e strategica dell'Azienda. Professionalità, competenze, esperienza, motivazione, responsabilità e capacità relazionali costituiscono elementi essenziali per tradurre concretamente, nella quotidianità del lavoro, i valori, i principi e la missione aziendale.

Investire nelle persone significa promuovere un ambiente di lavoro fondato sulla collaborazione, sul rispetto e sulla responsabilità condivisa, nel quale ciascuno possa riconoscere il valore del proprio ruolo, sentirsi parte di un progetto comune e contribuire attivamente al raggiungimento degli obiettivi dell'Azienda.

In questa prospettiva, la valorizzazione delle competenze e delle professionalità rappresenta una condizione essenziale per garantire agli ospiti un'assistenza qualificata e personalizzata, orientata alla tutela della dignità, della sicurezza e del benessere e alla promozione della migliore qualità di vita possibile.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Azienda fonda il proprio operato su un insieme di principi e valori che orientano l'organizzazione dei servizi e le relazioni con le persone accolte, le loro famiglie, i professionisti e la comunità.

Tali principi rappresentano il riferimento costante per garantire un'assistenza qualificata e attenta ai bisogni individuali, fondata sul rispetto della persona, sulla responsabilità, sulla professionalità, sulla collaborazione e sulla partecipazione.

Centralità della persona

La persona rappresenta il centro dell'intervento assistenziale e di cura. Ogni attività è orientata al riconoscimento e alla tutela della dignità, dell'identità, dei bisogni, delle preferenze e delle capacità individuali, promuovendo, per quanto possibile, autonomia, autodeterminazione, benessere e qualità

della vita. La presa in carico considera la persona nella sua globalità, valorizzandone la storia, le relazioni, le abitudini e le risorse personali e favorendo un percorso assistenziale personalizzato, condiviso e rispettoso delle sue scelte.

Continuità

L'Azienda si impegna a garantire la continuità, la regolarità e l'affidabilità dei servizi, assicurando condizioni organizzative e assistenziali adeguate a tutelare la persona durante l'intero percorso di permanenza in Residenza.

Particolare attenzione è rivolta alla continuità delle cure e dell'assistenza, attraverso il coordinamento tra i diversi professionisti e servizi coinvolti e la condivisione delle informazioni necessarie a garantire interventi coerenti, tempestivi e personalizzati.

L'Azienda assicura inoltre agli ospiti e alle loro famiglie un'informazione chiara, completa e accessibile, favorendo l'ascolto e la possibilità di esprimere osservazioni, segnalazioni e suggerimenti, quali importanti strumenti di partecipazione e di miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Coinvolgimento e partecipazione

L'Azienda promuove il coinvolgimento attivo della persona nelle decisioni e negli interventi che la riguardano, favorendone la partecipazione al proprio percorso assistenziale nel rispetto del principio di autodeterminazione. Ogni persona viene considerata protagonista, per quanto possibile, delle scelte relative alla propria vita e alla propria cura.

Responsabilità

L'Azienda si assume la piena responsabilità delle proprie decisioni e delle proprie azioni orientandole alla tutela della salute, dell'assistenza e del benessere delle persone accolte e alla risposta appropriata ai loro bisogni. Ogni professionista è chiamato a operare con consapevolezza, competenza, integrità e senso di responsabilità, nel rispetto del proprio ruolo e delle persone affidate alle proprie cure. In tale prospettiva, la formazione continua e l'aggiornamento delle conoscenze e delle competenze rappresentano un impegno costante, nonché un elemento essenziale per garantire elevati standard di qualità e appropriatezza degli interventi.

Lavoro d'équipe multidisciplinare

L'Azienda considera il lavoro d'équipe multidisciplinare uno strumento essenziale per affrontare in modo integrato e appropriato la complessità dei bisogni della persona. Il confronto tra le diverse professionalità consente di condividere conoscenze, competenze e responsabilità, favorendo la definizione di interventi personalizzati e la continuità del percorso assistenziale.

Diligenza professionale

I servizi sono erogati secondo criteri di competenza, accuratezza, puntualità, prudenza, correttezza e trasparenza, nel rispetto delle responsabilità proprie di ciascun ruolo professionale. Ogni operatore

è chiamato a svolgere le proprie attività con professionalità, attenzione, responsabilità e rispetto della persona, ponendo al centro i suoi bisogni e perseguendone il miglior interesse. La cura e la diligenza nello svolgimento delle proprie funzioni costituiscono elementi fondamentali per garantire appropriatezza, sicurezza e continuità degli interventi e per contribuire al mantenimento di elevati standard di qualità dei servizi.

Dialogo e collaborazione

L'Azienda promuove il dialogo, il confronto e la collaborazione con i cittadini, le famiglie, le associazioni e le organizzazioni di volontariato sociale, riconoscendo il valore della rete territoriale quale risorsa fondamentale per rafforzare la qualità e la capacità di risposta dei servizi e per favorire una comunità sempre più inclusiva e solidale.

Equità e appropriatezza

L'Azienda si impegna a garantire l'accesso e l'erogazione dei servizi secondo criteri di equità, appropriatezza e proporzionalità rispetto ai bisogni assistenziali, sanitari e sociali della persona, evitando ogni forma di discriminazione o trattamento non giustificato dalle condizioni individuali.

Dignità, autodeterminazione e libertà di scelta

L'Azienda riconosce il diritto della persona a partecipare alle decisioni che la riguardano, nel rispetto delle proprie capacità, volontà, preferenze e convinzioni. Le eventuali limitazioni all'autonomia individuale sono adottate esclusivamente quando necessarie per la tutela della persona o di terzi e nel rispetto della normativa vigente.

Trasparenza

L'Azienda garantisce agli ospiti, ai familiari e ai caregiver informazioni chiare, aggiornate e comprensibili relativamente ai servizi erogati, alle modalità di accesso, alle condizioni economiche, agli standard di qualità e alle modalità di tutela e partecipazione.

Non discriminazione e rispetto della persona

L'Azienda garantisce il principio di non discriminazione e si impegna a promuovere un ambiente fondato sul rispetto, sull'inclusione e sulla valorizzazione delle differenze. Sono rifiutate e contrastate tutte le forme di discriminazione nei confronti di utenti, collaboratori e professionisti, indipendentemente da genere, orientamento sessuale, etnia, religione, nazionalità, appartenenza politica, età, disabilità o da qualsiasi altra condizione personale.

Sono inoltre fermamente esclusi e contrastati tutti i comportamenti che possano configurarsi come violenza fisica, psicologica o morale, così come ogni forma di intimidazione, molestia o comportamento lesivo della dignità e dell'integrità della persona.

CARATTERISTICHE E ORGANIZZAZIONE DELLA RESIDENZA

La Residenza è regolarmente autorizzata all'esercizio ai sensi della normativa regionale vigente e dispone di una capacità ricettiva complessiva di 166 posti letto, destinati all'accoglimento di persone non autosufficienti.

La struttura è in possesso del Certificato di Prevenzione Incendi (CPI) e tutti gli ambienti sono dotati di rilevatori di fumo. Al fine di garantire elevati livelli di sicurezza e di tutela delle persone accolte e degli operatori, sono inoltre presenti un sistema di videosorveglianza e un impianto di allarme a presidio dei varchi di accesso, attivi 24 ore su 24. La Residenza è dotata anche di un impianto di trattamento dell'aria e di climatizzazione, finalizzato a garantire condizioni ambientali adeguate e confortevoli durante tutto l'anno.

L'edificio si sviluppa su un corpo principale di cinque piani, oltre a un piano seminterrato, ed è organizzato in modo da garantire la funzionalità dei servizi e la presenza di spazi dedicati sia agli ospiti sia agli operatori.

Nel piano seminterrato sono collocati:

- il servizio di fisioterapia;
- gli spogliatoi e i servizi destinati agli operatori;
- la cucina dedicata al servizio di ristorazione;
- la lavanderia e il servizio guardaroba;
- i depositi;
- le centrali degli impianti;
- l'officina.

Il piano terra ospita gli uffici amministrativi, il salone dedicato alle attività di animazione, l'ambulatorio, i locali destinati alla parrucchiera e alla cura della persona, uno spazio per le attività manuali e un'area dedicata ai distributori automatici di cibi, gelati e bevande. Sono inoltre presenti la chiesetta con sacrestia e le camere mortuarie. Sempre al piano terra è collocato il Nucleo Margherita. Al primo piano si trovano il Nucleo Bucaneve e il Nucleo Giglio.

Al secondo piano sono presenti il Nucleo Gardenia e il Nucleo Lilla.

Il terzo piano ospita il Nucleo Iris e la Residenza Sanitaria Assistita (RSA) gestita dall'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale.

Al quarto piano è collocato il Nucleo Primula.

Ogni piano è dotato di attrezzature e spazi specificamente dedicati alle esigenze degli ospiti, tra cui bagni assistiti, sale da pranzo e soggiorni, pensati per favorire la quotidianità, la socializzazione e il benessere delle persone accolte.

L'assegnazione dei posti letto viene disposta dal Direttore dei servizi sanitari e socio-sanitari, tenendo conto delle necessità assistenziali della persona, delle caratteristiche dei diversi nuclei e delle esigenze organizzative della struttura, con l'obiettivo di favorire la migliore corrispondenza possibile tra i bisogni dell'ospite e il contesto di accoglienza.

Le caratteristiche strutturali, tecnologiche e organizzative della Residenza sono mantenute e periodicamente verificate in conformità ai requisiti previsti dalla normativa regionale vigente e dagli atti autorizzativi e di accreditamento applicabili.

GLI ORGANI DELL'AZIENDA

La governance dell'Azienda pubblica di servizi alla persona della Carnia "San Luigi Scrosoppi" si articola in organi di indirizzo, gestione e controllo, ai quali sono attribuite specifiche competenze e responsabilità, nel rispetto dello Statuto dell'Azienda e della normativa vigente.

Il Consiglio di amministrazione è l'organo di indirizzo politico-amministrativo dell'Azienda. Ad esso compete la definizione degli obiettivi strategici e dei programmi di attività e di sviluppo, nonché l'esercizio delle funzioni di indirizzo e controllo sulla gestione.

Il Consiglio verifica, inoltre, la rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa e della gestione agli indirizzi impartiti, assicurando che l'azione dell'Azienda sia coerente con i principi stabiliti dallo Statuto, dagli articoli 4 e seguenti della Legge regionale 11 dicembre 2003, n. 19, e dall'articolo 4 del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165.

Il Presidente del Consiglio di amministrazione, quale organo monocratico, esercita la rappresentanza legale dell'Azienda e svolge funzioni di coordinamento e impulso dell'attività degli organi di governo. Convoca e presiede il Consiglio di amministrazione, vigila sul buon andamento dell'Azienda e sull'esecuzione delle deliberazioni adottate. Vigila inoltre sul funzionamento degli uffici e dei servizi, in collaborazione con il Direttore generale, ed esercita le ulteriori competenze previste dall'articolo 10 dello Statuto. In caso di necessità e urgenza, il Presidente può adottare provvedimenti denominati Ordinanze, che devono essere sottoposti alla ratifica del Consiglio di amministrazione nella prima seduta utile.

Il Direttore generale costituisce il vertice della gestione dell'Azienda e assicura l'attuazione degli indirizzi e degli obiettivi definiti dagli organi di governo. Svolge funzioni di collaborazione e di assistenza giuridico-amministrativa nei confronti degli organi di indirizzo, con particolare riferimento alla conformità dell'azione amministrativa alle leggi, allo Statuto e ai regolamenti aziendali.

È responsabile del raggiungimento degli obiettivi programmati annualmente dal Consiglio di amministrazione, della realizzazione dei programmi e dei progetti attuativi e dei relativi risultati, nonché della gestione finanziaria, tecnica e amministrativa dell'Azienda. Rientrano nelle sue

competenze le decisioni organizzative e di gestione del personale, con riferimento alla direzione, al coordinamento e al controllo delle attività, ai rapporti sindacali e all'istruttoria dei procedimenti disciplinari, secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dagli atti aziendali.

La revisione contabile, affidata a un soggetto nominato dal Consiglio di amministrazione, svolge funzioni di controllo sulla regolarità contabile e di vigilanza sulla correttezza della gestione economico-finanziaria dell'Azienda.

L'attività di revisione contribuisce a garantire la corretta gestione delle risorse, la trasparenza delle operazioni economiche e finanziarie e la regolarità dell'azione amministrativa, assicurando un ulteriore presidio a tutela dell'equilibrio e della sostenibilità della gestione aziendale.

MODELLO ORGANIZZATIVO E SISTEMA DELLE RESPONSABILITA'

Con il "Regolamento di Organizzazione" approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 08.10.2025 è stata prevista l'articolazione della struttura e delle responsabilità. Il documento integrale è disponibile sul sito internet www.aspcarnia.it nella sezione Atti Generali in Amministrazione Trasparente.

Il modello organizzativo dell'A.S.P. della Carnia "San Luigi Scrosoppi" è orientato a garantire chiarezza delle responsabilità, integrazione tra le diverse professionalità e centralità della persona assistita. L'organizzazione distingue le funzioni di indirizzo e governo da quelle di gestione, assicurando al contempo un coordinamento unitario delle attività amministrative, sanitarie, sociosanitarie e assistenziali.

La struttura gestionale fa capo al Direttore generale, che assicura l'attuazione degli indirizzi definiti dal Consiglio di amministrazione, il coordinamento complessivo dell'Azienda e il raggiungimento degli obiettivi programmati.

Nell'ambito della Direzione generale si articolano le principali aree di responsabilità, tra cui la Direzione dei servizi amministrativi e la Direzione dei servizi sanitari e sociosanitari, alle quali sono affidate specifiche funzioni di gestione, coordinamento e supervisione.

La Direzione dei servizi amministrativi assicura il presidio delle funzioni amministrative, economico-finanziarie, del personale e degli altri processi di supporto necessari al funzionamento dell'Azienda.

La Direzione dei servizi sanitari e sociosanitari coordina invece le attività connesse alla presa in carico e all'assistenza degli ospiti, favorendo l'integrazione tra le diverse professionalità e garantendo coerenza e continuità nei percorsi assistenziali.

Il modello si fonda sul principio della responsabilità diffusa: ogni professionista, nell'ambito delle proprie competenze, contribuisce al raggiungimento degli obiettivi aziendali ed è responsabile della qualità delle attività di propria pertinenza. Le responsabilità sono definite attraverso l'organizzazione

delle strutture, l'attribuzione degli incarichi e la formalizzazione delle funzioni, favorendo il coordinamento tra i diversi livelli organizzativi.

Particolare rilevanza assume il lavoro d'équipe multidisciplinare, quale modalità ordinaria per affrontare la complessità dei bisogni delle persone accolte. L'integrazione tra competenze assistenziali, sanitarie, riabilitative, educative e amministrative consente di costruire percorsi personalizzati e condivisi, orientati al benessere, alla sicurezza e al mantenimento delle capacità residue dell'ospite.

Il sistema delle responsabilità è pertanto finalizzato non soltanto a garantire il corretto funzionamento dell'organizzazione, ma soprattutto a sostenere una presa in carico integrata, personalizzata e continuativa, nella quale ruoli, competenze e responsabilità concorrano al perseguimento della qualità dell'assistenza.

SERVIZI OFFERTI

La responsabilità dell'organizzazione e della realizzazione dei servizi offerti è affidata al Direttore Generale e al Direttore dei servizi sanitari e socio-sanitari, che pianificano e predispongono le condizioni necessarie per dare attuazione a quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi.

I servizi erogati ai residenti sono orientati al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- garantire un livello qualificato di assistenza sociosanitaria, nel pieno rispetto della dignità, dell'intimità, della riservatezza e delle esigenze individuali di ciascun residente;
- adottare un approccio protesico alla cura della persona anziana fragile, finalizzato a promuoverne il benessere, a valorizzarne le capacità residue e a contenere lo stress delle persone che se ne prendono cura;
- accompagnare la persona nel percorso di inserimento in struttura attraverso un processo dinamico, terapeutico ed educativo, fondato sulla conoscenza e sulla presa in carico dei suoi bisogni individuali e orientato al continuo miglioramento dei livelli di assistenza previsti dalla Carta dei Servizi;
- contribuire alla valutazione multidimensionale dei residenti e alla definizione, attuazione e verifica dei relativi Piani Assistenziali Individualizzati (PAI);
- garantire la realizzazione degli interventi assistenziali programmati, assicurandone coerenza, continuità e appropriatezza;
- caratterizzare l'ospitalità attraverso interventi personalizzati, orientati alla promozione dell'autonomia e al mantenimento, recupero e potenziamento, ove possibile, delle capacità funzionali, cognitive, affettive e psicosociali della persona anziana, anche attraverso la realizzazione di molteplici attività;

- favorire la socializzazione, la partecipazione e il mantenimento delle relazioni significative delle persone residenti;
- garantire l'applicazione delle linee guida, dei protocolli e delle procedure aziendali finalizzati alla sicurezza e alla tutela della salute dei residenti, con particolare riferimento alla prevenzione delle cadute, della malnutrizione e della disidratazione, delle lesioni da pressione e delle infezioni correlate all'assistenza;
- partecipare alla realizzazione di progetti specifici finalizzati al miglioramento continuo della qualità dell'assistenza e del benessere dei residenti, con particolare attenzione allo sviluppo e al consolidamento di un sistema di cura protesico;
- valorizzare e motivare il personale assistenziale, promuovendone la responsabilizzazione e la partecipazione alla mission aziendale, agli obiettivi assistenziali e ai programmi individualizzati, anche attraverso attività di formazione e aggiornamento, un'organizzazione del lavoro flessibile e l'impiego di adeguate attrezzature e strumentazioni finalizzate a sostenere l'attività assistenziale e a contenere il carico di lavoro.

I servizi descritti nella presente Carta sono erogati secondo modalità organizzative, procedure, protocolli e standard definiti dall'Azienda e dalla normativa vigente.

L'Azienda verifica periodicamente il livello di raggiungimento degli standard attraverso indicatori di processo, di risultato e di soddisfazione, utilizzando gli esiti del monitoraggio per individuare eventuali criticità e programmare azioni di miglioramento.

Gli standard possono essere aggiornati in relazione all'evoluzione normativa, organizzativa e assistenziale. La versione aggiornata della Carta costituisce il riferimento per gli utenti e per i loro familiari/caregiver.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

La Residenza offre un sistema integrato di servizi e interventi finalizzato a garantire agli ospiti un'assistenza qualificata e personalizzata, promuovendo la cura, il benessere, l'autonomia e la migliore qualità di vita possibile.

L'offerta dei servizi comprende:

- **assistenza alla persona**, attraverso interventi di supporto e accompagnamento nelle attività della vita quotidiana, nel rispetto delle capacità, dei bisogni e delle preferenze individuali;
- **assistenza sanitaria**, mediante prestazioni mediche, infermieristiche e riabilitative, finalizzate alla tutela della salute, al monitoraggio delle condizioni cliniche e al mantenimento o recupero delle capacità funzionali;

- **animazione, socializzazione e attività occupazionali**, volte a favorire la partecipazione, le relazioni interpersonali, il mantenimento delle capacità individuali e il benessere psicofisico;
- **servizi alberghieri**, comprendenti ristorazione, igiene e sanificazione degli ambienti, lavanderia e guardaroba, organizzati con l'obiettivo di garantire comfort, sicurezza e adeguate condizioni di accoglienza.

L'approccio assistenziale adottato dalla Residenza pone al centro la persona anziana, con l'obiettivo di promuoverne il benessere, la dignità, la sicurezza e la qualità della vita, valorizzandone le capacità residue e l'autonomia.

L'organizzazione dell'assistenza tiene conto delle caratteristiche, dei bisogni, delle abitudini e delle preferenze di ciascun ospite. Nella quotidianità viene posta particolare attenzione alla personalizzazione delle attività e delle routine, cercando di rispettare, per quanto possibile, i ritmi e le modalità di vita proprie di ogni persona.

La giornata viene organizzata con l'obiettivo di favorire un ambiente accogliente e rassicurante, nel quale l'ospite possa mantenere un senso di continuità e di familiarità rispetto alle proprie abitudini, promuovendo al contempo la partecipazione, le relazioni e il mantenimento delle autonomie residue. L'assistenza viene pertanto orientata alla persona e si realizza attraverso un approccio flessibile e rispettoso delle esigenze individuali, in collaborazione con l'ospite, i familiari e l'équipe multidisciplinare.

Servizi compresi nella retta

La retta di accoglienza comprende i servizi e le prestazioni previsti dalla normativa vigente, dagli atti autorizzativi e dagli accordi applicabili alla Residenza, nonché quelli specificamente indicati nel contratto di accoglienza e nella documentazione economica consegnata prima dell'ingresso.

In particolare, sono ricompresi nella retta, secondo le modalità organizzative della Residenza:

- l'assistenza diretta alla persona;
- l'assistenza infermieristica;
- l'assistenza medica secondo le modalità previste dal Servizio sanitario regionale e dagli accordi vigenti;
- le prestazioni riabilitative previste dal percorso assistenziale;
- le attività di animazione e socializzazione;
- la ristorazione ordinaria e le diete personalizzate previste dal percorso assistenziale;
- la pulizia e sanificazione degli ambienti;
- il servizio lavanderia e guardaroba secondo le modalità organizzative della Residenza;
- la fornitura e la gestione dei presidi e dei dispositivi posti a carico del Servizio sanitario regionale;

- i servizi organizzativi e amministrativi connessi alla permanenza dell'ospite;
- altri servizi espressamente previsti dal contratto di accoglienza.

Gli eventuali servizi e prestazioni non compresi nella retta sono preventivamente comunicati all'ospite, al familiare o al soggetto di riferimento, unitamente alle relative condizioni economiche. Le tariffe applicate sono quelle vigenti e sono rese disponibili presso gli uffici amministrativi e attraverso i canali informativi istituzionali dell'Azienda.

Nessun servizio a pagamento viene erogato, salvo i casi previsti dalla normativa o dal contratto, senza che l'interessato sia stato preventivamente informato delle relative condizioni economiche.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DIRETTA ALLA PERSONA

L'assistenza di base è garantita da personale adeguatamente formato e in possesso delle qualifiche previste dalla normativa vigente. Il servizio è assicurato 24 ore su 24 e ha come obiettivo principale il mantenimento e, ove possibile, il recupero delle capacità residue della persona nello svolgimento delle funzioni essenziali della vita quotidiana, promuovendone l'autonomia e il benessere.

Agli ospiti residenti sono garantite, nel pieno rispetto della dignità, della riservatezza e dell'autodeterminazione della persona, tutte le prestazioni necessarie alla cura e all'assistenza quotidiana, con particolare riferimento all'igiene personale, alla vestizione, all'idratazione, all'alimentazione e alla mobilitazione.

Particolare attenzione viene riservata alla cura dell'igiene, dell'aspetto e del decoro personale dell'ospite, assicurando inoltre che l'abbigliamento e la biancheria intima siano sempre puliti e adeguati, tenendo conto, per quanto possibile, delle preferenze, delle abitudini e del gusto individuale della persona.

L'assistenza è personalizzata in base alle caratteristiche psicofisiche, ai bisogni e alle capacità residue di ciascun ospite ed è definita attraverso la valutazione multidimensionale, le indicazioni dei professionisti sanitari e l'osservazione quotidiana della persona.

Gli operatori assistenziali partecipano alla predisposizione e all'aggiornamento dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI), collaborando con l'équipe multiprofessionale e mettendo a disposizione la conoscenza diretta dell'ospite maturata nella quotidianità, al fine di individuare e attuare gli interventi più appropriati.

Gli operatori intervengono a supporto delle persone che presentano limitazioni dell'autonomia, favorendo, laddove possibile, il mantenimento delle capacità residue e l'esercizio delle funzioni personali essenziali.

In particolare, garantiscono:

- l'igiene personale quotidiana, effettuata al mattino e ogni qualvolta se ne presenti la necessità;

- il bagno o la doccia, effettuati negli appositi ambienti protetti e secondo le modalità più adeguate alle condizioni della persona;
- il cambio della biancheria personale, assicurando igiene, comfort e decoro;
- il rifacimento del letto, con sostituzione della biancheria piana e mantenimento dell'igiene dell'unità dell'ospite;
- il cambio e l'alternanza delle posture per le persone a rischio, secondo le indicazioni assistenziali, al fine di prevenire l'insorgenza di lesioni da pressione;
- la stimolazione alla deambulazione e al movimento, nel rispetto delle capacità e delle condizioni di sicurezza della persona;
- l'accompagnamento in sala da pranzo durante i pasti e, quando necessario, il supporto nell'assunzione degli alimenti;
- la promozione e il monitoraggio dell'idratazione, attraverso la somministrazione di bevande calde e fredde, comprese, in relazione alle esigenze individuali, bevande gelificate;
- l'accompagnamento in bagno per l'espletamento dei bisogni fisiologici, favorendo il mantenimento dell'autonomia il più a lungo possibile;
- la gestione dei prodotti assorbenti per le persone incontinenti, secondo modalità e frequenza definite sulla base delle esigenze individuali;
- l'osservazione e la segnalazione delle abitudini e dei ritmi delle funzioni escretorie, al fine di individuare tempestivamente eventuali variazioni;
- il supporto al riposo, attraverso l'attenzione ai ritmi, alle abitudini e alle specifiche necessità dell'ospite.

Nello svolgimento delle attività assistenziali, l'operatore osserva costantemente le condizioni fisiche, comportamentali e reattive dell'ospite, prestando attenzione a eventuali cambiamenti rispetto alle condizioni abituali e comunicandoli tempestivamente al personale infermieristico e agli altri professionisti di riferimento.

L'intervento assistenziale non si limita tuttavia alla dimensione operativa, ma comprende una fondamentale componente relazionale. Le attività quotidiane rappresentano infatti occasioni preziose di ascolto, dialogo e relazione, attraverso le quali l'operatore può conoscere e valorizzare la storia di vita, le abitudini, le preferenze e i bisogni della persona.

Un approccio caratterizzato da ascolto, rispetto, empatia e comunicazione attenta contribuisce infatti a instaurare un rapporto di fiducia, consentendo all'ospite di sentirsi accolto, rassicurato e riconosciuto nella propria individualità. Ciò assume particolare importanza soprattutto nella fase di inserimento in struttura, durante la quale la persona può trovarsi ad affrontare un cambiamento significativo delle proprie abitudini e del proprio ambiente di vita. L'accompagnamento quotidiano,

attraverso una relazione autentica e rispettosa, favorisce pertanto un graduale adattamento alla nuova realtà e contribuisce alla costruzione di un contesto assistenziale orientato al benessere, alla dignità e alla qualità della vita.

SERVIZIO SANITARIO

Servizio di assistenza medica

L'Azienda, mediante apposita convenzione con l'Azienda Sanitaria territorialmente competente, garantisce agli ospiti residenti, oltre alle prestazioni infermieristiche e riabilitative, anche l'assistenza medica di base, ai sensi dell'art. 16 del D.P.Reg. 144/2015.

L'assistenza medica è assicurata dal medico di continuità assistenziale, secondo le modalità organizzative concordate con l'Azienda Sanitaria competente e nel rispetto delle condizioni e delle disposizioni previste dalla vigente contrattazione nazionale e regionale.

Le modalità e gli orari di presenza del medico presso la struttura sono comunicati agli ospiti e ai loro familiari mediante apposito avviso affisso presso gli ambulatori.

In particolare, l'assistenza medica assicura:

- assistenza sanitaria, attraverso attività di prevenzione, valutazione, diagnosi e cura;
- monitoraggio delle condizioni di salute degli ospiti e definizione degli interventi sanitari appropriati;
- raccordo e collaborazione con i medici specialisti e con i presidi ospedalieri, favorendo la continuità assistenziale e la condivisione delle informazioni sanitarie necessarie;
- ricevimento degli ospiti e dei loro familiari, secondo modalità, giornate e orari concordati;
- collaborazione con il personale infermieristico e riabilitativo dell'Azienda, nell'ambito dell'équipe multiprofessionale e in un'ottica di presa in carico integrata della persona.

L'assistenza medica notturna, festiva e prefestiva è assicurata dal servizio di Guardia Medica, secondo gli orari e le modalità organizzative stabiliti dall'Azienda Sanitaria territorialmente competente, garantendo così la continuità dell'assistenza anche al di fuori degli orari di presenza dei medici della Residenza.

In caso di ricovero ospedaliero o trasferimento presso altra struttura sanitaria, ogni valutazione clinica, decisione diagnostico-terapeutica e intervento di carattere sanitario è di competenza e sotto la responsabilità del personale medico e infermieristico della struttura presso la quale l'ospite è ricoverato. La Residenza, per quanto di propria competenza, collabora al passaggio delle informazioni assistenziali e sanitarie necessarie, favorendo la continuità della presa in carico e, al rientro dell'ospite, l'adeguamento del percorso assistenziale alle eventuali nuove esigenze.

Servizio di assistenza infermieristica

Il servizio di assistenza infermieristica, garantito 24 ore su 24, è assicurato da personale infermieristico in possesso dei requisiti professionali previsti dalla normativa vigente e regolarmente iscritto all'Ordine delle Professioni Infermieristiche (già Collegio IPASVI). Il servizio comprende tutte le attività e le responsabilità proprie della professione infermieristica, secondo quanto previsto dalla Legge n. 42/1999 e dalla normativa di riferimento.

L'attività infermieristica si svolge nel rispetto delle linee guida, degli indirizzi e delle prescrizioni contenuti nei protocolli e nelle procedure adottati dall'A.S.P. e dall'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale, perseguendo i seguenti obiettivi:

- promuovere una relazione assistenziale fondata sull'osservazione, sull'ascolto e sul rispetto della persona, riconoscendo l'anziano come soggetto attivo e partecipe del percorso di cura;
- adottare un approccio protesico alla cura della persona anziana fragile, orientato alla promozione del benessere, alla valorizzazione delle capacità residue e alla riduzione dello stress della persona assistita e di chi se ne prende cura;
- garantire un'assistenza sanitaria qualificata, personalizzata e appropriata, nel pieno rispetto della dignità, dell'intimità, della sfera affettiva, delle abitudini e dei bisogni relazionali di ciascun ospite;
- attuare le indicazioni e le prescrizioni sanitarie formulate dal medico di medicina generale o dal medico di continuità assistenziale, assicurando inoltre la necessaria collaborazione e assistenza durante le visite mediche;
- personalizzare gli interventi infermieristici in relazione alle condizioni, ai bisogni e alle capacità dell'ospite, con particolare attenzione al mantenimento e, ove possibile, al recupero delle capacità funzionali e comportamentali residue;
- applicare le linee guida, i protocolli e le procedure aziendali adottati e periodicamente aggiornati, con particolare riferimento alla prevenzione e gestione delle lesioni da pressione, alla corretta alimentazione e idratazione, alla prevenzione delle cadute e agli altri principali rischi assistenziali;
- contribuire alla valutazione multidimensionale della persona, collaborando con le diverse figure professionali dell'équipe nella definizione, attuazione e verifica del percorso assistenziale individualizzato;
- garantire la corretta, completa e tempestiva compilazione e conservazione della documentazione sanitaria e assistenziale, nel rispetto della normativa vigente;
- assicurare la corretta gestione dei farmaci e dei presidi sanitari, attraverso un adeguato controllo delle scorte, delle modalità di conservazione e delle relative scadenze, provvedendo per tempo

alle richieste di approvvigionamento necessarie a garantire la continuità delle terapie e dell'assistenza;

- garantire la continuità e la corretta trasmissione delle informazioni tra i professionisti coinvolti nella presa in carico dell'ospite, favorendo un efficace passaggio di consegne e la condivisione degli elementi rilevanti per l'assistenza;
- garantire tutoraggio, affiancamento e supervisione agli studenti e agli stagisti in formazione, contribuendo alla loro crescita professionale nel rispetto delle competenze e delle responsabilità previste.

L'attività infermieristica si inserisce pertanto in un modello di presa in carico integrata e multiprofessionale, nel quale la competenza sanitaria si coniuga con l'attenzione alla persona nella sua globalità. L'infermiere non si limita all'esecuzione delle prestazioni sanitarie, ma contribuisce quotidianamente all'osservazione dell'ospite, all'individuazione dei suoi bisogni, alla prevenzione dei rischi e alla promozione del benessere, in coerenza con i principi dell'approccio protesico adottato dalla Residenza.

Servizio di assistenza riabilitativa

L'assistenza riabilitativa è garantita dal fisioterapista, nel rispetto delle competenze e delle responsabilità previste dalla L. 42/1999 e degli indirizzi e protocolli dell'A.S.P. e dell'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale.

L'attività viene svolta sia negli spazi dedicati come la palestra, sia nelle aree di degenza, attraverso interventi personalizzati di prevenzione, cura e riabilitazione motoria, finalizzati a favorire, quando possibile, la riattivazione psicomotoria e il mantenimento delle capacità residue.

Il servizio assicura in particolare:

- la valutazione periodica delle condizioni funzionali dell'ospite e la definizione e aggiornamento del programma riabilitativo;
- interventi terapeutici individualizzati per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, attraverso tecniche fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali;
- la partecipazione alla valutazione multidimensionale e alla predisposizione, attuazione e verifica del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), per gli aspetti di competenza;
- la collaborazione con il personale medico, infermieristico e assistenziale per garantire continuità agli interventi di riattivazione, mantenimento e rieducazione;
- attività di consulenza e supporto nell'individuazione, nell'utilizzo e nella verifica dell'efficacia di protesi, ausili e attrezzature finalizzati alla sicurezza e al mantenimento delle capacità funzionali;
- la collaborazione alla definizione e all'aggiornamento di linee guida e protocolli finalizzati al miglioramento della qualità dell'assistenza.

L'intervento riabilitativo è orientato alla valorizzazione e al mantenimento delle capacità residue della persona, al sostegno dell'autonomia possibile e, ove appropriato, al recupero delle abilità funzionali, con l'obiettivo di promuovere il benessere e la migliore qualità di vita possibile. Il percorso riabilitativo è definito in relazione ai bisogni, alle potenzialità e agli obiettivi individuali dell'ospite, nel rispetto della sua dignità, delle sue esigenze e preferenze e della dimensione relazionale, favorendo per quanto possibile la partecipazione attiva della persona al proprio percorso di cura e riabilitazione.

Servizio di assistenza farmaceutica e integrativa

In conformità a quanto previsto dalla convenzione in essere con l'Azienda Sanitaria, è garantita agli ospiti l'assistenza farmaceutica gratuita per i medicinali inseriti nel Prontuario Farmaceutico Aziendale. La fornitura avviene mediante consegna diretta dei farmaci alla Residenza, che provvede preventivamente alla gestione informatizzata delle relative prescrizioni, assicurando la corretta organizzazione e tracciabilità del processo di approvvigionamento.

Nell'ambito della convenzione, l'Azienda Sanitaria garantisce inoltre la fornitura dei seguenti prodotti e presidi necessari alla continuità e appropriatezza dell'assistenza:

- prodotti e materiali necessari all'applicazione di protocolli terapeutici, con particolare riferimento alla prevenzione e al trattamento delle lesioni da pressione, al cateterismo e ad altre specifiche esigenze assistenziali;
- dispositivi medico-chirurgici e diagnostici, nonché prodotti dietetici e specialistici necessari in relazione alle condizioni cliniche degli ospiti;
- soluzioni infusionali e relativi dispositivi per la somministrazione, secondo le necessità terapeutiche e le prescrizioni sanitarie;
- ausili tecnici individuali personalizzati, qualora ritenuti necessari e prescritti dal medico specialista, nonché ausili tecnici individuali non personalizzati che non siano disponibili presso la Struttura, concessi in regime di comodato d'uso;
- presidi monouso per la gestione dell'incontinenza, destinati agli ospiti in possesso dell'autorizzazione rilasciata dal Distretto sanitario competente.

La gestione di farmaci, dispositivi e ausili viene effettuata in raccordo con i professionisti sanitari della Residenza, nel rispetto delle prescrizioni, dei protocolli vigenti e delle specifiche esigenze di ciascun ospite, con l'obiettivo di garantire appropriatezza, continuità e sicurezza dell'assistenza.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio di animazione e socializzazione è parte integrante del percorso assistenziale della Residenza e ha l'obiettivo di promuovere il benessere e la qualità della vita degli ospiti, sostenendone le capacità residue, l'autonomia, la partecipazione e le relazioni sociali e prevenendo l'isolamento.

L'animazione è intesa come strumento di cura e relazione, volto a dare significato alla quotidianità, sostenere le capacità residue, rafforzare l'identità personale e favorire il benessere globale della persona.

L'attività è centrata sulla persona e tiene conto della sua storia, identità, abitudini, interessi, preferenze, capacità e bisogni. Le proposte, individuali o di gruppo, sono personalizzate e, ove previsto, coerenti con gli obiettivi del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

In particolare, le attività sono finalizzate a:

- favorire la socializzazione e le relazioni interpersonali;
- mantenere e valorizzare le capacità cognitive, motorie, espressive e relazionali residue;
- sostenere l'autonomia, la partecipazione e l'autostima;
- valorizzare la storia personale, le esperienze e le competenze degli ospiti;
- stimolare memoria, attenzione, creatività ed espressività;
- rafforzare i legami con le famiglie, il territorio e la comunità.

La programmazione nasce dall'osservazione quotidiana e viene adattata alle capacità, ai tempi e alle preferenze di ciascun ospite. Ove necessario, vengono predisposti progetti individualizzati, periodicamente monitorati e aggiornati.

Le attività si svolgono individualmente o in gruppo, negli spazi interni ed esterni della Residenza, attraverso proposte animative, occupazionali, ricreative e culturali. Il programma mensile può prevedere il coinvolgimento di associazioni di volontariato, scuole, parrocchie e altre realtà del territorio.

Particolare attenzione è dedicata al mantenimento dei rapporti con la comunità attraverso uscite, partecipazione a mercati, sagre ed eventi locali, nonché attraverso iniziative ed eventi aperti alla cittadinanza, finalizzati a favorire l'incontro tra ospiti, familiari, cittadini e realtà del territorio, anche in un'ottica intergenerazionale.

L'attività di animazione e socializzazione è garantita tutti i giorni, dal lunedì alla domenica, dalle ore 9.00 alle ore 11.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.30.

SERVIZI ALBERGHIERI

Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione riveste un ruolo importante nell'ambito dell'assistenza residenziale, non solo per garantire un'alimentazione adeguata e sicura, ma anche perché il momento del pasto costituisce un'occasione di socializzazione, relazione e partecipazione alla vita comunitaria della Residenza.

Il servizio è organizzato con l'obiettivo di garantire un'alimentazione sana, equilibrata, varia e adeguata ai bisogni nutrizionali degli ospiti, nel rispetto delle condizioni di salute, delle capacità funzionali e delle eventuali prescrizioni dietetiche individuali. Particolare attenzione è dedicata alla

prevenzione della malnutrizione e della disidratazione e, per quanto possibile, alla valorizzazione dei gusti, delle abitudini e delle preferenze alimentari della persona.

La ristorazione è garantita tutti i giorni ed è affidata a una ditta esterna specializzata, in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente. La preparazione e la distribuzione dei pasti avvengono nel rispetto delle disposizioni in materia di igiene e sicurezza alimentare e delle procedure di autocontrollo previste dalla normativa.

Il menù

La programmazione dei menù tiene conto della stagionalità delle materie prime, della varietà e dell'equilibrio nutrizionale delle preparazioni, nonché delle tradizioni gastronomiche carniche e friulane, valorizzando il legame tra alimentazione, cultura e territorio.

I menù sono organizzati secondo una rotazione di almeno quattro settimane, al fine di garantire varietà delle proposte e limitare la ripetitività delle preparazioni. In occasione delle principali festività e ricorrenze vengono inoltre predisposti menù speciali, finalizzati a valorizzare il carattere conviviale e tradizionale del momento.

Giornata alimentare

La giornata alimentare è articolata in colazione, spuntini, pranzo e cena, con proposte varie e adeguate alle esigenze nutrizionali, dietetiche e assistenziali degli ospiti.

Colazione

La colazione prevede bevande calde, latte, yogurt, pane e prodotti da forno, fette biscottate, biscotti, marmellata, miele, cereali e frutta fresca, con possibilità di scelta e adattamento alle esigenze individuali.

Spuntini e idratazione

Durante la mattina e il pomeriggio vengono proposti bevande e spuntini, quali caffelatte, infusi, tisane, frutta fresca, spremute, centrifugati, frullati, yogurt e biscotti.

In orario serale viene inoltre offerta una bevanda, come camomilla o latte. L'offerta è modulata in base alle preferenze e alle necessità dietetiche e assistenziali, comprese quelle relative alla consistenza degli alimenti e alla deglutizione, favorendo un'adeguata idratazione nell'arco della giornata.

Pranzo e cena

I pasti principali comprendono generalmente primo piatto, secondo piatto, contorno di verdura, pane e, a scelta, frutta o dolce. Le preparazioni sono realizzate quotidianamente con materie prime di qualità, nel rispetto delle norme in materia di igiene e sicurezza alimentare.

Il dietetico

In relazione alle condizioni cliniche e ai fabbisogni nutrizionali individuali, vengono predisposte diete personalizzate, sulla base delle indicazioni sanitarie e in collaborazione con l'équipe assistenziale.

Possono essere previste, in relazione alle necessità dell'ospite, diete a consistenza modificata per difficoltà di masticazione o deglutizione, diete con specifiche caratteristiche nutrizionali (ad esempio a ridotto contenuto di zuccheri, grassi, sodio, fibre o lattosio), diete con esclusione o sostituzione di alimenti in caso di allergie, intolleranze o altre esigenze documentate, diete ad elevato contenuto di fibre, diete rinforzate o ad alta densità nutrizionale nei casi di rischio o presenza di malnutrizione e lesioni da pressione, quando compatibili con l'alimentazione per via orale.

Su indicazioni del medico competente, le diete possono essere periodicamente rivalutate e adeguate all'evoluzione delle condizioni di salute dell'ospite da parte di appositi professionisti, con l'obiettivo di garantire un'alimentazione sicura e nutrizionalmente appropriata, conciliando le esigenze cliniche con le preferenze, le abitudini e il piacere del cibo.

Servizio di igiene ambientale

Il servizio di pulizia, sanificazione e disinfezione ambientale è affidato a un operatore economico esterno qualificato, individuato dall'Azienda secondo le procedure previste dalla normativa vigente. Il servizio è finalizzato a garantire elevati standard di igiene, sicurezza, comfort e qualità degli ambienti della Residenza, in coerenza con la specifica destinazione d'uso dei diversi spazi e con le esigenze degli ospiti.

Il servizio persegue in particolare i seguenti obiettivi:

- garantire un adeguato e qualificato livello di pulizia, igiene, sanificazione e disinfezione degli ambienti;
- contribuire alla conservazione e al mantenimento in buono stato degli immobili, degli arredi, delle attrezzature e dei beni presenti nella Residenza;
- assicurare una gestione del servizio coordinata con le diverse attività sanitarie, assistenziali, sociosanitarie, amministrative e alberghiere svolte all'interno della struttura, riducendo al minimo le interferenze con le attività rivolte agli ospiti;
- garantire ambienti confortevoli, decorosi, sicuri e accoglienti, contribuendo al benessere dei residenti e alla soddisfazione degli utenti, dei familiari, degli operatori e dei visitatori;
- adottare modalità operative orientate alla tutela dell'ambiente, attraverso un utilizzo appropriato delle risorse, dei prodotti e dei materiali impiegati nel servizio e, ove possibile, la riduzione degli sprechi;
- assicurare la pulizia, sanificazione e disinfezione dei locali, degli arredi, delle superfici e delle attrezzature, in relazione alla loro specifica destinazione d'uso e al livello di rischio associato;

- mantenere nel tempo le caratteristiche igieniche, funzionali, fisiche ed estetiche delle superfici e degli ambienti sottoposti agli interventi di pulizia e sanificazione.

Le attività vengono organizzate secondo procedure e frequenze differenziate in funzione della tipologia degli ambienti, delle superfici e delle attrezzature, nonché delle specifiche esigenze assistenziali e sanitarie della Residenza. Particolare attenzione viene riservata agli spazi maggiormente frequentati dagli ospiti e alle aree nelle quali è necessario garantire più elevati livelli di igiene e sicurezza.

Il servizio concorre pertanto, insieme alle attività assistenziali e sanitarie, alla creazione di un ambiente di vita salubre, ordinato, confortevole e rispettoso della dignità della persona, nel quale gli aspetti igienico-sanitari si integrano con quelli alberghieri e relazionali.

Servizio di guardaroba e lavanderia

Il servizio di guardaroba e lavanderia assicura la gestione degli indumenti personali dell'ospite, comprendente la raccolta, il lavaggio, l'igienizzazione, l'asciugatura, la stiratura e la riconsegna dei capi, secondo le modalità organizzative adottate dalla Residenza. Il servizio è svolto nel rispetto di adeguati standard di igiene e cura, con particolare attenzione alla corretta identificazione e gestione degli effetti personali.

In occasione della sottoscrizione del contratto di ingresso, viene consegnato al familiare o alla persona di riferimento l'elenco della dotazione minima di indumenti e degli effetti personali necessari a garantire all'ospite un'adeguata e confortevole permanenza in Residenza.

Alcuni giorni prima dell'ingresso, l'intero corredo dovrà essere consegnato al servizio di lavanderia e guardaroba, che provvederà alla verifica, all'identificazione e all'etichettatura dei singoli capi, al fine di garantirne la corretta gestione e restituzione.

Poiché il lavaggio della biancheria personale viene effettuato mediante macchinari industriali ad acqua, attraverso cicli di lavaggio a temperature elevate e con l'utilizzo di detergenti e prodotti disinfettanti idonei a garantire adeguati livelli di igiene e sicurezza, si raccomanda di privilegiare capi di abbigliamento:

- pratici, funzionali e confortevoli;
- di costo contenuto, considerato l'utilizzo frequente e i trattamenti di lavaggio industriale;
- preferibilmente di una o due taglie superiori rispetto alla vestibilità abituale, in relazione alle esigenze e alle caratteristiche dell'ospite;
- realizzati con tessuti misti, resistenti ai lavaggi industriali e alle temperature elevate, preferibilmente con una componente acrilica indicativamente pari al 70%.

Per i capi particolarmente delicati o non idonei al trattamento industriale, si consiglia di provvedere direttamente al lavaggio e alla manutenzione, evitando così il rischio di deterioramento.

Si sconsiglia di inserire nel corredo capi realizzati in pura lana, seta o lino, nonché indumenti caratterizzati dalla presenza di merletti, perle, paillettes o altri elementi decorativi delicati, in quanto non adeguati ai trattamenti previsti dal servizio di lavanderia industriale.

Durante la permanenza in struttura, qualora si renda necessario il reintegro o la sostituzione del vestiario, il personale assistenziale provvede a segnalarne la necessità al caregiver. I nuovi capi devono essere consegnati al servizio di lavanderia e guardaroba per la relativa identificazione ed etichettatura. Qualora il servizio non sia operativo, la consegna può essere effettuata agli operatori assistenziali del Nucleo, che provvederanno a inoltrare il materiale secondo le procedure interne.

Per quanto riguarda la biancheria piana, comprendente, a titolo esemplificativo, lenzuola, federe e tovaglie, il servizio di noleggio e di ricondizionamento è affidato a una ditta esterna specializzata, che ne garantisce il trattamento secondo le procedure previste e nel rispetto degli standard igienico-sanitari applicabili.

ALTRI SERVIZI

Servizio di trasporto e accompagnamento ospiti

L'Azienda garantisce l'organizzazione del trasporto degli ospiti per accertamenti sanitari, visite specialistiche e prestazioni programmate, nonché per gli appuntamenti richiesti o prescritti dal medico di medicina generale, assicurando il necessario supporto logistico e assistenziale in relazione alle condizioni e alle esigenze della persona.

Per le visite, gli accompagnamenti e i trasferimenti non prescritti o non richiesti dal medico di medicina generale, quali, a titolo esemplificativo, gli appuntamenti finalizzati al riconoscimento dell'invalidità civile o gli spostamenti effettuati per esigenze personali dell'ospite o dei suoi familiari, il servizio può essere effettuato previo pagamento di un rimborso forfettario.

Le relative tariffe sono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione, contestualmente alla definizione delle rette di accoglienza, e sono applicate secondo le modalità e alle condizioni stabilite dall'Azienda.

Servizio di taglio capelli e barba e cura di mani e piedi

Il servizio è finalizzato a garantire l'igiene personale, la cura dell'aspetto, il decoro e il benessere psicofisico dell'ospite, contribuendo al mantenimento delle abitudini personali e alla valorizzazione dell'immagine, dell'identità e dell'autonomia individuale.

Il servizio è organizzato in integrazione con gli altri interventi assistenziali erogati dalla Residenza, in particolare con l'assistenza di base alla persona e con le attività connesse ai bagni assistiti, al fine di assicurare continuità, appropriatezza e coordinamento degli interventi, nel rispetto delle condizioni e delle esigenze di ciascun ospite.

Il servizio è rivolto a tutti gli ospiti residenti e comprende, in relazione alle esigenze e alle preferenze individuali:

- lavaggio e taglio dei capelli;
- messa in piega, per gli ospiti che ne facciano richiesta;
- manicure e pedicure a finalità igienico-curativa, nel rispetto delle condizioni della persona e delle eventuali indicazioni assistenziali;
- rasatura e cura della barba, nonché eventuale epilazione del viso, in relazione alle esigenze e alle preferenze dell'ospite.

Le prestazioni vengono erogate secondo una frequenza programmata e, ove necessario, modulata in relazione alle esigenze individuali. Indicativamente, le prestazioni di parrucchiere sono garantite ogni sei settimane, manicure e pedicure sono garantite settimanalmente secondo esigenza, mentre la rasatura e le altre attività di cura dell'aspetto vengono effettuate con frequenza adeguata alle necessità dell'ospite.

La programmazione tiene conto delle preferenze e delle abitudini personali, delle condizioni psicofisiche e delle eventuali specifiche esigenze assistenziali, favorendo, per quanto possibile, la partecipazione e la scelta dell'ospite.

Particolare attenzione è riservata al rispetto della dignità, della riservatezza e delle preferenze della persona, affinché la cura dell'aspetto non rappresenti esclusivamente un intervento di carattere igienico-estetico, ma costituisca anche un momento di attenzione individuale, relazione e benessere, contribuendo a preservare l'identità e la qualità della vita dell'ospite.

Servizio Amministrativo

Il servizio amministrativo svolge un ruolo di supporto e orientamento nelle diverse fasi del percorso di ingresso in Residenza, garantendo agli interessati e alle loro famiglie informazioni chiare e complete sulle modalità di accoglimento, sui criteri di accesso e sulla gestione della lista d'attesa.

In particolare, il servizio:

- fornisce informazioni sulle modalità e procedure di ingresso e sulla documentazione necessaria;
- offre supporto nella predisposizione e presentazione della domanda di ingresso;
- assiste l'ospite e i familiari nella raccolta e nella preparazione della documentazione richiesta per l'inserimento;
- fornisce indicazioni sugli aspetti amministrativi connessi all'accoglimento e alla permanenza in struttura;
- garantisce, al momento dell'ingresso, una prima accoglienza dell'ospite e dei suoi familiari, fornendo le informazioni necessarie e accompagnandoli nelle fasi iniziali, fino alla successiva sistemazione presso il Nucleo di riferimento.

L'attività amministrativa si svolge in un'ottica di trasparenza, disponibilità e attenzione alla persona, con l'obiettivo di rendere il percorso di ingresso il più possibile chiaro, ordinato e sereno per l'ospite e per la sua famiglia.

Wi-Fi Zone e Whatsapp

La Residenza dispone di una rete Wi-Fi a disposizione degli ospiti e dei loro familiari, che consente di accedere a Internet in modo semplice e agevole. Le credenziali di accesso possono essere richieste presso gli uffici amministrativi.

Al fine di favorire il mantenimento dei rapporti affettivi e delle relazioni con familiari e amici, il servizio di animazione mette inoltre a disposizione degli ospiti un tablet dotato dell'applicazione WhatsApp, attraverso il quale è possibile effettuare videochiamate e comunicare a distanza con le persone care.

Posta

Gli ospiti che lo desiderano possono ricevere la propria corrispondenza direttamente presso la Residenza. La posta in arrivo viene presa in carico dal personale incaricato e consegnata quotidianamente ai destinatari, garantendo un servizio regolare e attento alla riservatezza.

È inoltre possibile provvedere all'invio della corrispondenza in partenza attraverso il personale dell'Ufficio Amministrativo, che offre il necessario supporto per l'inoltro della posta.

Custodia di oggetti personali

La gestione e la custodia degli effetti personali e degli oggetti di valore degli ospiti sono disciplinate da uno specifico protocollo aziendale, finalizzato a garantire modalità di gestione chiare e uniformi e a tutelare, per quanto di competenza, i beni personali presenti in Residenza.

Al momento dell'ingresso, il personale sanitario e assistenziale, in particolare infermieri e operatori socio-sanitari (OSS), fornisce all'ospite e al familiare o alla persona di riferimento le necessarie informazioni sulle modalità di custodia degli effetti personali, consegnando *"l'Informativa sulla gestione degli effetti personali"*.

Qualora, durante l'ingresso o nel corso della permanenza, venga rilevata la presenza di denaro, gioielli, documenti o altri oggetti di particolare valore, l'ospite e/o la persona di riferimento vengono informati sull'opportunità di procedere alla loro custodia secondo le modalità previste dal protocollo aziendale.

Gli oggetti di valore che si intenda affidare alla struttura possono essere depositati presso la cassaforte aziendale, secondo le procedure interne previste per la registrazione, la presa in carico e la successiva restituzione.

Servizio di manutenzione

L'Azienda garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili, degli arredi, degli impianti e delle attrezzature presenti nella Residenza, al fine di assicurarne nel tempo la piena funzionalità, la sicurezza, il decoro e la continuità di utilizzo.

Le attività manutentive sono assicurate attraverso un servizio interno, integrato, ove necessario, dal ricorso a ditte esterne specializzate mediante appositi contratti di affidamento. Tale organizzazione consente di intervenire tempestivamente sulle eventuali anomalie e di programmare gli interventi periodici necessari alla corretta conservazione del patrimonio e delle dotazioni della struttura.

Particolare attenzione viene riservata agli interventi che possono incidere sulla sicurezza e sul benessere degli ospiti e degli operatori, nonché sulla continuità dei servizi assistenziali, sanitari e alberghieri erogati dalla Residenza.

Assistenza religiosa

L'Azienda presta particolare attenzione alla dimensione religiosa e spirituale della persona, garantendo agli ospiti che lo desiderano la possibilità di vivere la propria fede e di ricevere assistenza spirituale, nel rispetto delle convinzioni personali e della libertà di culto.

Per gli ospiti di confessione cattolica, viene celebrata la Santa Messa con cadenza settimanale e, in occasione delle principali feste religiose di precetto, presso il salone destinato alle attività di animazione. All'interno della Residenza è inoltre disponibile una cappella, accessibile agli ospiti per momenti personali di raccoglimento, preghiera e meditazione.

Agli ospiti appartenenti ad altre confessioni religiose è garantita la possibilità di richiedere l'assistenza spirituale dei propri ministri di culto. La richiesta può essere comunicata al Direttore dei Servizi Sanitari e Socio-Sanitari, che provvede a favorire, per quanto di competenza, i necessari contatti e l'accesso alla struttura, nel rispetto delle esigenze organizzative e della libertà religiosa dell'ospite.

Distributori di snack e bevande

Al piano terra della Residenza sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde e snack, gestiti da una ditta esterna, a disposizione degli ospiti, dei familiari, dei visitatori e del personale. I distributori possono essere utilizzati mediante monete oppure tramite chiave ricaricabile, disponibile su richiesta presso gli uffici amministrativi.

VOLONTARIATO

L'Azienda promuove e valorizza il contributo delle realtà del territorio, delle associazioni, degli enti e dei singoli volontari, riconoscendone il valore nel favorire una vita quotidiana più ricca e significativa per gli ospiti e nel promuovere occasioni di relazione, partecipazione e socializzazione.

La collaborazione con i soggetti esterni si sviluppa nel rispetto delle esigenze e delle preferenze delle persone residenti, della loro dignità e riservatezza, nonché delle modalità organizzative e delle disposizioni della Residenza.

L'attività di volontariato è svolta secondo procedure definite dall'Azienda e previa verifica dei requisiti necessari, al fine di garantire interventi appropriati, qualificati e coerenti con il progetto assistenziale della persona, favorendo al contempo una positiva integrazione tra la Residenza e la comunità di riferimento.

STANDARD DI QUALITÀ E ORIENTAMENTO AL MIGLIORAMENTO CONTINUO

L'A.S.P. orienta la propria organizzazione alla qualità e al miglioramento continuo dei servizi, assumendo quali principi fondamentali la centralità della persona, la personalizzazione degli interventi, la continuità assistenziale, l'appropriatezza, la sicurezza e la valorizzazione delle competenze professionali.

La qualità viene perseguita attraverso la collaborazione tra le diverse figure coinvolte nel percorso assistenziale, la condivisione delle informazioni, la partecipazione degli operatori e il costante confronto con gli ospiti, i familiari e i caregiver. L'Azienda promuove una cultura organizzativa fondata su ascolto, responsabilità, trasparenza e verifica dei risultati, orientata a individuare tempestivamente eventuali criticità e a tradurle, ove necessario, in azioni di miglioramento.

Gli standard di qualità rappresentano gli impegni che l'Azienda assume nei confronti degli ospiti, dei familiari e dei caregiver e costituiscono il riferimento per la valutazione della qualità dei servizi erogati. Essi sono verificati attraverso indicatori, rilevazioni, audit e altri strumenti di monitoraggio definiti nell'ambito del Sistema di Gestione della Qualità, della programmazione aziendale e delle procedure interne.

Gli strumenti di programmazione, misurazione della performance e gestione della qualità concorrono, in modo integrato, al monitoraggio dei risultati e alla definizione delle priorità di intervento, favorendo l'adeguamento dei servizi all'evoluzione dei bisogni delle persone accolte e della comunità.

PRINCIPALI STANDARD E IMPEGNI

Ambito	Standard/impegno
Continuità assistenziale	Assistenza garantita nell'arco delle 24 ore secondo l'organizzazione prevista
Personalizzazione	Presenza, completezza e aggiornamento del PAI secondo le modalità e i tempi previsti dall'organizzazione.
Assistenza infermieristica	Servizio garantito 24 ore su 24
Assistenza alla persona	Prestazioni assistenziali erogate secondo bisogni e PAI
Igiene personale	Interventi quotidiani e ogni volta necessari

Ambito	Standard/impegno
Alimentazione	Pasti, spuntini e idratazione secondo programmazione e bisogni individuali
Diete speciali	Adeguamento dell'alimentazione alle prescrizioni e alle esigenze documentate
Animazione	Attività programmate dal lunedì alla domenica secondo calendario e bisogni degli ospiti
Riabilitazione	Interventi individualizzati secondo valutazione e programma riabilitativo
Relazione con familiari/caregiver	Possibilità di colloqui e confronto secondo modalità organizzative
Reclami/segnalazioni	Presa in carico delle segnalazioni secondo la procedura aziendale, monitoraggio dei tempi di gestione e adozione, ove necessario, di azioni di miglioramento.
Sicurezza	Applicazione di procedure e protocolli per la prevenzione e la gestione dei principali rischi assistenziali e monitoraggio degli eventi e delle non conformità.
Partecipazione	Rilevazione periodica della soddisfazione e raccolta di osservazioni
Trasparenza	Pubblicazione e aggiornamento della Carta dei servizi
Informazione	Comunicazioni chiare sulle modalità di accesso, servizi e condizioni economiche
Presa in carico multidimensionale	Valutazione dei bisogni della persona e definizione di interventi integrati da parte dell'équipe multiprofessionale
Continuità delle informazioni	Trasmissione delle informazioni assistenziali necessarie in occasione di trasferimenti e dimissioni
Rischio clinico-assistenziale	Applicazione di procedure per la prevenzione e gestione dei principali rischi assistenziali
Formazione del personale	Programmazione delle attività formative in relazione agli obblighi previsti, ai bisogni professionali e alle priorità aziendali
Qualità dei servizi esternalizzati	Monitoraggio periodico della conformità e della qualità delle prestazioni affidate a fornitori esterni
Soddisfazione	Rilevazione periodica della qualità percepita da ospiti, familiari e, secondo la programmazione aziendale, personale e collaboratori
Miglioramento continuo	Analisi degli esiti di audit, indicatori, reclami e segnalazioni e attivazione, ove necessario, di azioni di miglioramento

IMPEGNI DELL'A.S.P. NEI CONFRONTI DI OSPITI, FAMILIARI E CAREGIVER

L'Azienda assume nei confronti degli ospiti, dei familiari e dei caregiver i seguenti impegni:

- garantire rispetto, dignità, riservatezza e tutela della persona;
- garantire l'erogazione dei servizi secondo quanto previsto dalla normativa, dal contratto di accoglienza e dalla presente Carta;
- assicurare una presa in carico personalizzata e multidisciplinare;
- favorire la partecipazione dell'ospite alle decisioni che lo riguardano;
- mantenere, per quanto possibile, continuità nelle relazioni e nelle abitudini personali;
- garantire informazioni chiare, comprensibili e aggiornate;
- assicurare trasparenza sulle modalità di accesso e sulle condizioni economiche;

- favorire il coinvolgimento dei familiari e dei caregiver nel percorso assistenziale, nel rispetto della volontà e della riservatezza dell'ospite;
- garantire modalità accessibili di presentazione di osservazioni, segnalazioni e reclami;
- prendere in considerazione le segnalazioni e utilizzare gli esiti per il miglioramento dei servizi;
- garantire condizioni di sicurezza e appropriatezza nell'erogazione dell'assistenza;
- promuovere formazione e aggiornamento del personale;
- favorire l'integrazione con i servizi sanitari, sociosanitari e sociali del territorio;
- monitorare periodicamente la qualità dei servizi e adottare, quando necessario, azioni correttive e di miglioramento;
- mantenere aggiornata la presente Carta e renderne disponibile la versione vigente.

NORME DI SICUREZZA

La Residenza pone particolare attenzione alla sicurezza delle cure e alla prevenzione dei rischi connessi all'assistenza, adottando procedure e protocolli finalizzati a garantire interventi appropriati, sicuri e personalizzati.

La gestione del rischio clinico è parte integrante del sistema di qualità aziendale e coinvolge tutti i professionisti dell'équipe multiprofessionale. Le attività di prevenzione e monitoraggio riguardano, in particolare, la gestione delle cadute, la prevenzione delle lesioni da pressione, la sicurezza della terapia farmacologica, la prevenzione e il controllo delle infezioni correlate all'assistenza, la prevenzione della malnutrizione e della disidratazione, la gestione della disfagia e delle problematiche alimentari, la corretta identificazione e presa in carico degli ospiti e la gestione delle emergenze sanitarie.

L'Azienda verifica periodicamente i principali fattori di rischio e programma interventi di prevenzione e miglioramento, promuovendo la collaborazione tra i professionisti e la condivisione delle informazioni.

L'obiettivo è sviluppare una cultura della sicurezza e del miglioramento continuo, orientata alla prevenzione degli eventi avversi, all'individuazione delle criticità e all'adozione di azioni correttive e preventive, con particolare attenzione alla dignità, alla sicurezza e al benessere degli ospiti.

INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AI SERVIZI

L'accesso ai servizi residenziali dell'A.S.P. avviene mediante presentazione della domanda di accoglimento, corredata dalla documentazione prevista. La domanda può essere presentata direttamente dall'interessato o da chi ne esercita la rappresentanza o ne cura gli interessi.

Le richieste di accoglimento sono sottoposte alla valutazione dell'Unità di Valutazione Distrettuale (UVD), che verifica i bisogni assistenziali e sociosanitari della persona e l'appropriatezza dell'inserimento nella Residenza. A seguito della valutazione, la domanda viene inserita nella lista d'attesa secondo i criteri previsti dalla normativa e dalla regolamentazione aziendale.

L'ammissione è effettuata in relazione alla disponibilità dei posti e alla compatibilità della struttura con i bisogni della persona, tenendo conto del relativo profilo assistenziale e delle caratteristiche organizzative della Residenza.

Le modalità di presentazione della domanda, i criteri di accesso e di formazione della lista d'attesa, le procedure di ammissione e dimissione, nonché gli aspetti relativi alle rette, ai contributi, al deposito cauzionale, alle assenze e agli altri oneri a carico dell'ospite sono disciplinati dallo specifico Regolamento per l'accoglimento e la permanenza degli ospiti/clienti, disponibile presso gli uffici amministrativi e consultabile sul sito istituzionale dell'Azienda.

L'ingresso e l'accoglienza

L'ingresso rappresenta un momento importante nel percorso dell'ospite e viene accompagnato attraverso un'attenta raccolta di informazioni sulla persona, sulle sue abitudini, sui bisogni, sulle aspettative e sulle eventuali esigenze della famiglia.

Durante i primi giorni di permanenza, l'équipe assicura un periodo di osservazione e accompagnamento finalizzato a favorire l'inserimento nel nuovo contesto, la conoscenza degli ambienti, degli operatori e dei ritmi della Residenza. Le informazioni raccolte vengono integrate con l'osservazione quotidiana e costituiscono la base per la definizione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), successivamente aggiornato in relazione all'evoluzione dei bisogni della persona.

Le rette e i contributi

Le rette di accoglienza sono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione e differenziate in relazione al profilo assistenziale dell'ospite. Per le persone non autosufficienti si applicano, ove previsti, i contributi regionali destinati all'abbattimento della retta.

Gli importi delle rette, le modalità e i termini di pagamento, il deposito cauzionale, le condizioni relative alle assenze e gli eventuali oneri aggiuntivi sono definiti dalla regolamentazione aziendale vigente e comunicati all'interessato prima dell'ingresso.

La dimissione

La dimissione può avvenire per volontà dell'ospite, dei familiari o degli enti tenuti al pagamento della retta, secondo le modalità e i termini previsti dal contratto e dal Regolamento aziendale.

Può inoltre essere disposta dall'Azienda nei casi e secondo le procedure previsti dalla normativa, dal contratto di accoglienza e dal Regolamento per l'accoglimento e la permanenza degli ospiti/clienti.

Il Regolamento costituisce pertanto il riferimento per la disciplina dettagliata delle procedure di accesso, accogliimento, permanenza, assenza e dimissione.

REGOLE DI VITA COMUNITARIA

La vita in Residenza è orientata al rispetto della dignità, della libertà, dell'autonomia e dell'autodeterminazione di ogni ospite, nel rispetto delle sue abitudini, dei suoi valori e delle sue convinzioni personali.

L'esercizio dei diritti individuali deve conciliarsi con la sicurezza propria e altrui, il rispetto degli altri ospiti e le esigenze organizzative necessarie a garantire una serena e ordinata vita comunitaria.

Compatibilmente con le condizioni di salute e con le indicazioni assistenziali e sanitarie, gli ospiti possono effettuare uscite dalla Residenza secondo le modalità previste dall'Azienda. Per le persone che non sono in grado di autodeterminarsi, le uscite sono gestite nel rispetto della normativa vigente e con il coinvolgimento del soggetto legalmente legittimato.

Gli ospiti, i familiari e i visitatori sono tenuti a:

- rispettare le disposizioni organizzative, igienico-sanitarie e di sicurezza della Residenza;
- mantenere comportamenti rispettosi e improntati alla reciproca tolleranza;
- tutelare la tranquillità e la riservatezza degli altri ospiti, in particolare durante le ore di riposo;
- non interferire con il regolare svolgimento delle attività assistenziali, sanitarie e organizzative;
- contribuire alla cura degli ambienti, degli arredi e delle attrezzature della Residenza;

Per garantire il rispetto delle esigenze dietetiche e tutelare la salute e la sicurezza alimentare degli ospiti, è vietato introdurre nella Residenza cibi e alimenti (in particolare se deperibili) portati da familiari o visitatori senza la preventiva autorizzazione del Direttore dei servizi sanitari e sociosanitari. È altresì severamente vietata l'introduzione di bevande alcoliche.

In caso di comportamenti non conformi alle regole di convivenza, la Direzione privilegia il dialogo e la ricerca condivisa di soluzioni, intervenendo con richiami e, ove necessario, con le ulteriori modalità previste dal Regolamento aziendale.

Le regole di vita comunitaria non hanno lo scopo di limitare la libertà individuale, ma di favorire un ambiente sicuro, rispettoso e accogliente, nel quale i diritti e le esigenze di ciascuno possano conciliarsi con quelli degli altri e con le necessità della vita comunitaria.

DIRITTI E DOVERI DEI RESIDENTI

La Residenza riconosce e tutela i diritti fondamentali delle persone accolte e promuove una relazione basata sul rispetto, sull'ascolto, sulla trasparenza e sulla collaborazione. Agli stessi diritti corrispondono doveri e responsabilità necessari a garantire una serena vita comunitaria.

I diritti dei residenti

È diritto di ogni residente:

- ricevere le prestazioni assistenziali, sanitarie e riabilitative previste dal proprio Piano Assistenziale Individualizzato (PAI);
- essere assistito nel rispetto della dignità, dell'identità personale, della riservatezza, dell'autonomia e delle proprie convinzioni personali e religiose;
- ricevere informazioni chiare e comprensibili sulle proprie condizioni di salute, sugli interventi assistenziali e sanitari, sui servizi disponibili, sulle relative modalità di accesso e sui costi;
- partecipare, per quanto possibile, alle decisioni che riguardano il proprio percorso assistenziale e alla definizione degli interventi personalizzati;
- mantenere relazioni con familiari, amici e persone significative, nel rispetto delle disposizioni organizzative della Residenza;
- ricevere visite e comunicare con l'esterno, compatibilmente con le esigenze di sicurezza, assistenza e vita comunitaria;
- uscire dalla Residenza secondo le modalità previste e nel rispetto delle proprie condizioni di salute e sicurezza;
- personalizzare, nei limiti previsti dall'organizzazione e dalle norme di sicurezza, il proprio spazio abitativo con oggetti personali;
- praticare la propria fede religiosa e ricevere l'assistenza del ministro del culto prescelto;
- esprimere osservazioni, suggerimenti, segnalazioni e reclami e ricevere riscontro secondo le modalità previste dall'Azienda;
- vedere rispettate, nei limiti previsti dalla normativa, le proprie volontà e disposizioni personali.
- ricevere assistenza senza discriminazioni e nel rispetto delle proprie caratteristiche personali, culturali, linguistiche, religiose e relazionali;
- essere informato sulle modalità di tutela dei propri diritti e sulle possibilità di presentare osservazioni, segnalazioni e reclami;
- essere coinvolto, per quanto possibile, nella definizione e nella verifica del proprio percorso assistenziale.

Le condizioni relative alla conservazione del posto in caso di assenza, agli eventuali indennizzi per danneggiamento o smarrimento di effetti personali e agli altri aspetti di carattere economico e organizzativo sono disciplinate dal contratto di accoglienza e dal Regolamento aziendale.

I doveri dei residenti

È dovere di ogni residente:

- rispettare le altre persone accolte, i familiari, i visitatori e il personale, mantenendo comportamenti improntati a educazione, rispetto e reciproca tolleranza;

- rispettare le regole di vita comunitaria, le disposizioni organizzative e gli orari dei servizi;
- comunicare al personale le proprie uscite e i rientri secondo le modalità previste;
- contribuire al rispetto degli ambienti, degli arredi e delle attrezzature della Residenza;
- rispettare le disposizioni in materia di sicurezza, igiene e divieto di fumo;
- utilizzare con responsabilità gli spazi e i servizi messi a disposizione;
- collaborare, per quanto possibile, con il personale e con gli altri residenti al buon funzionamento della vita comunitaria;
- adempiere agli obblighi economici previsti dal contratto di accoglienza.

I diritti e i doveri dei residenti devono essere esercitati nel rispetto della dignità e dei diritti delle altre persone e delle esigenze necessarie a garantire un ambiente sicuro, accogliente e rispettoso.

DESCRIZIONE DI UNA GIORNATA TIPO

L'organizzazione della giornata è strutturata in modo da coniugare le esigenze organizzative e assistenziali della Residenza con i ritmi, le abitudini, le preferenze e i bisogni individuali degli ospiti, in coerenza con l'approccio protesico adottato dalla Struttura.

Le attività sono organizzate secondo una scansione orientativa e flessibile, tale da consentire, per quanto possibile, l'adattamento dei tempi e delle modalità di intervento alle caratteristiche e alle esigenze di ciascun ospite. L'obiettivo è garantire una presa in carico personalizzata, favorendo il benessere, la sicurezza, l'autonomia e il rispetto delle abitudini e dei ritmi di vita della persona.

Orario indicativo	Attività	Principali interventi
07.00 – 08.30	Risveglio e cura della persona	Igiene personale, vestizione, mobilitazione e preparazione alla giornata, in relazione al grado di autonomia dell'ospite.
08.00 – 09.00	Colazione	Distribuzione della colazione, assistenza e, ove necessario, aiuto nell'alimentazione e imboccamento.
09.00 – 11.30	Riabilitazione e animazione	Attività riabilitative in palestra e/o nei nuclei; attività di animazione, socializzazione e stimolazione individuale e di gruppo.
09.00 – 11.30	Assistenza sanitaria e assistenziale	Prestazioni mediche e infermieristiche; igiene e cura della persona; distribuzione di bevande e spuntini; rifacimento dei letti, cambio biancheria e riordino degli ambienti.
10.00 – 11.00	Spuntino e idratazione	Distribuzione di bevande calde o fredde e piccoli spuntini, secondo le esigenze individuali.
11.45 – 13.00	Pranzo	Servizio del pasto nelle sale da pranzo dei nuclei; assistenza nell'alimentazione e nell'idratazione agli ospiti che ne necessitano.
13.00 – 15.00	Riposo e assistenza pomeridiana	Riposo a letto o nei locali di soggiorno; mobilitazione degli ospiti allettati; igiene personale, cambio biancheria e presidi per l'incontinenza.
15.00 – 17.30	Animazione e socializzazione	Attività individuali e di gruppo, laboratori, stimolazione cognitiva, attività ricreative e socializzazione.
15.30 – 16.30	Merenda e idratazione	Distribuzione di bevande calde o fredde, frutta, yogurt, biscotti o altri spuntini previsti dal menù.
17.45 – 19.00	Cena	Servizio del pasto nelle sale da pranzo dei nuclei e assistenza agli ospiti non autonomi nell'alimentazione.
19.00 – 21.00	Preparazione alla notte	Accompagnamento in bagno, igiene personale, cambio dei presidi per l'incontinenza, preparazione per la notte e messa a letto. Somministrazione della terapia serale da parte del personale infermieristico.
21.00 – 07.00	Assistenza e vigilanza notturna	Presenza del personale di turno; monitoraggio degli ospiti, assistenza ai bisogni notturni, cambi dei presidi, mobilitazioni e cambi posturali secondo necessità e piano assistenziale. Attivazione del personale infermieristico in caso di necessità.

La giornata tipo rappresenta una descrizione orientativa delle principali attività svolte in Residenza e non costituisce una scansione rigida dei tempi di assistenza e di cura.

La programmazione quotidiana è definita in relazione alle condizioni individuali, agli obiettivi assistenziali e sanitari e a quanto previsto dal PAI, mantenendo la necessaria flessibilità per adattare tempi e modalità degli interventi alle esigenze dell'ospite. Le attività possono pertanto essere anticipate, posticipate o modificate in relazione alle necessità della persona e all'organizzazione dei servizi.

In coerenza con l'approccio protesico adottato dalla Residenza, l'organizzazione della giornata mira a favorire una quotidianità personalizzata e rassicurante, rispettosa delle abitudini, dei ritmi di vita, delle preferenze e dei livelli di autonomia dell'ospite, promuovendo, per quanto possibile, continuità con le modalità di vita precedenti all'ingresso in Residenza.

I RAPPORTI CON LA FAMIGLIA E LE VISITE AI RESIDENTI

L'Azienda riconosce e valorizza il ruolo dei familiari nel percorso di cura, considerandoli una risorsa importante per il benessere dell'ospite, il mantenimento dei legami affettivi e la conoscenza della sua storia, delle abitudini, delle preferenze e dei bisogni.

La Residenza favorisce il dialogo e la collaborazione con le famiglie, promuovendo lo scambio di informazioni e il confronto sulle esigenze dell'ospite e sul suo percorso assistenziale. I familiari possono richiedere un colloquio con il Direttore dei Servizi Sanitari e Sociosanitari, previo appuntamento, per approfondire aspetti assistenziali e organizzativi o eventuali situazioni che richiedano un confronto. Per le informazioni di carattere strettamente sanitario e clinico, il riferimento è il medico di medicina generale, nel rispetto delle competenze professionali e della normativa sulla riservatezza.

I familiari possono inoltre, previa autorizzazione del Direttore dei servizi sanitari e sociosanitari e nel rispetto delle procedure aziendali, prestare attività di supporto al proprio congiunto, purché tale collaborazione non interferisca con l'organizzazione dei servizi, non sostituisca le attività degli operatori e garantisca la sicurezza e il benessere dell'ospite e degli altri residenti.

Le visite sono consentite tutti i giorni, dal lunedì alla domenica, dalle ore 09:00 alle ore 20:00.

Familiari e visitatori sono tenuti a:

- rispettare le regole di convivenza e le indicazioni organizzative della Residenza;
- tutelare la privacy, la dignità e la tranquillità degli altri ospiti;
- rispettare le disposizioni in materia di sicurezza e le indicazioni del personale;
- utilizzare correttamente gli spazi, gli arredi e le attrezzature della struttura;
- non interferire con le attività assistenziali, sanitarie e organizzative;
- rispettare eventuali disposizioni temporanee adottate dalla Direzione per esigenze organizzative, assistenziali o sanitarie.

Il personale incaricato del monitoraggio degli accessi può richiedere, ove necessario, un documento di identificazione, secondo le procedure aziendali.

Gli orari e le modalità di accesso possono essere temporaneamente modificati dalla Direzione in relazione a specifiche esigenze organizzative, assistenziali o sanitarie. Eventuali variazioni sono comunicate attraverso i canali informativi aziendali.

USCITE E RIENTRI IN FAMIGLIA

L'A.S.P. riconosce e tutela il diritto all'autodeterminazione e alla libertà di movimento degli ospiti, favorendo, compatibilmente con le condizioni individuali e con le esigenze di sicurezza, le uscite dalla Residenza e il mantenimento dei rapporti con la famiglia e con il territorio.

Le uscite e i rientri devono avvenire nel rispetto delle procedure organizzative della Residenza e delle eventuali indicazioni assistenziali e sanitarie riferite al singolo ospite. Per le uscite effettuate autonomamente o accompagnate da familiari o persone di riferimento, la responsabilità per eventuali eventi o conseguenze verificatisi all'esterno della struttura è disciplinata dalla normativa vigente e dalle disposizioni aziendali.

Le uscite giornaliere sono consentite tutti i giorni, dal lunedì alla domenica salvo diverse indicazioni assistenziali o sanitarie.

È inoltre possibile richiedere uscite per l'intera giornata e rientri temporanei presso il domicilio o la famiglia. Tali assenze sono concordate preventivamente con la Residenza e sono subordinate alla valutazione delle condizioni dell'ospite e delle esigenze assistenziali, sanitarie e organizzative.

In occasione delle uscite prolungate e dei rientri temporanei vengono concordate, ove necessarie, le modalità relative alla terapia farmacologica, ai presidi e alle eventuali indicazioni assistenziali da seguire durante il periodo di assenza.

ASCOLTO, SEGNALAZIONI E RECLAMI

L'A.S.P. riconosce agli ospiti, ai familiari e ai caregiver il diritto di esprimere liberamente osservazioni, suggerimenti, richieste, segnalazioni e reclami senza che ciò determini conseguenze negative sul rapporto assistenziale.

Le persone accolte e i loro rappresentanti possono partecipare alla vita della Residenza attraverso:

- colloqui con la Direzione e con i responsabili dei servizi;
- incontri individuali con i professionisti dell'équipe;
- rilevazione della soddisfazione degli ospiti e dei familiari;
- presentazione di osservazioni, suggerimenti e reclami;
- partecipazione alle iniziative e alle attività della Residenza;
- confronto con i rappresentanti degli utenti, ove previsti;
- collaborazione alla raccolta delle informazioni utili alla predisposizione e all'aggiornamento del PAI;
- partecipazione alle iniziative informative e di consultazione promosse dall'Azienda.

Segnalazioni e reclami

Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati:

- verbalmente agli operatori o ai responsabili;
- per iscritto;
- attraverso i canali di comunicazione istituzionali dell'Azienda.

La segnalazione viene registrata e presa in carico secondo la procedura aziendale vigente.

Quando necessario, viene effettuata una verifica interna e viene fornito un riscontro all'interessato secondo le modalità e i tempi previsti dalla procedura aziendale.

Gli esiti delle segnalazioni e dei reclami sono utilizzati, ove appropriato, nell'ambito del sistema di gestione della qualità e per l'individuazione di eventuali azioni correttive o di miglioramento.

DANNEGGIAMENTO E SMARRIMENTO EFFETTI PERSONALI

In caso di smarrimento o danneggiamento di oggetti o effetti personali, l'ospite o il familiare di riferimento è invitato a darne tempestiva comunicazione agli uffici amministrativi.

La gestione degli effetti personali degli ospiti è disciplinata da uno specifico Protocollo aziendale, che definisce le modalità di ritiro, custodia e restituzione dei beni, nonché i casi e i limiti di responsabilità dell'A.S.P. e le misure adottate per prevenire smarrimenti o danneggiamenti.

L'Azienda si impegna a garantire la corretta gestione degli effetti personali affidati alla propria custodia, secondo le procedure previste dal Protocollo.

ANIMALI IN STRUTTURA

L'A.S.P. riconosce il valore della relazione tra le persone anziane e gli animali da affezione e ne favorisce la presenza durante le visite, compatibilmente con le esigenze di sicurezza, igiene e organizzazione della Residenza.

L'accesso agli animali è consentito negli spazi dedicati al piano terra, in particolare nelle aree destinate alle attività di animazione e socializzazione, mentre non è consentito nei nuclei assistenziali.

Gli animali devono essere adeguatamente controllati e tenuti al guinzaglio. La loro presenza non deve arrecare disturbo o pericolo agli ospiti, al personale e agli altri visitatori, né interferire con le attività della Residenza.

Il proprietario o l'accompagnatore è responsabile della corretta gestione dell'animale e del rispetto delle disposizioni aziendali. La Direzione può limitarne o vietarne temporaneamente la presenza qualora sussistano esigenze di sicurezza, igiene, assistenza o tranquillità della comunità.

FUMO

All'interno della Residenza è vietato fumare, nel rispetto della normativa vigente e a tutela della salute e della salubrità degli ambienti.

Il fumo è consentito esclusivamente negli spazi esterni appositamente individuati, nel rispetto delle disposizioni aziendali e delle esigenze di sicurezza e convivenza.

Le modalità di applicazione del divieto e gli eventuali provvedimenti conseguenti alle violazioni sono disciplinati dallo specifico Regolamento aziendale sul divieto di fumo.

TUTELA DELLA PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati personali degli utenti avviene nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, come modificato e integrato dal Decreto Legislativo 10 agosto

2018, n. 101, nonché della restante normativa nazionale ed europea vigente in materia di protezione dei dati personali.

A tal fine, è stato adottato uno specifico Regolamento per il trattamento dei dati personali, volto a disciplinare le modalità di raccolta, trattamento, conservazione e protezione dei dati personali, nonché a garantire il rispetto dei principi e degli obblighi previsti dalla normativa vigente.

I dati personali forniti dagli utenti nell'ambito dell'erogazione dei servizi sono trattati esclusivamente per finalità connesse alla gestione e all'erogazione dei servizi stessi, nonché per gli eventuali ulteriori adempimenti previsti dalla legge.

Il trattamento è effettuato secondo i principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione, esattezza, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza, adottando misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati.

Gli utenti possono esercitare i diritti riconosciuti dalla normativa vigente, secondo le modalità indicate nell'informativa sul trattamento dei dati personali e nel rispetto delle procedure previste dalla disciplina interna adottata dall'Ente.

L'informativa completa sul trattamento dei dati personali, comprensiva dell'indicazione del titolare del trattamento, delle finalità e delle basi giuridiche, dei tempi di conservazione, degli eventuali destinatari dei dati e delle modalità per l'esercizio dei diritti, è resa disponibile attraverso gli appositi canali istituzionali.

Il Regolamento per il trattamento dei dati personali costituisce parte integrante del sistema di misure organizzative adottate dall'Ente per assicurare la tutela della riservatezza e la corretta gestione dei dati personali.

REVISIONE, AGGIORNAMENTO E PUBBLICAZIONE DELLA CARTA

La presente Carta viene aggiornata:

- in caso di modifiche normative rilevanti;
- in caso di modifiche dell'organizzazione o dei servizi;
- in caso di variazione delle modalità di accesso o di erogazione dei servizi;
- in caso di modifiche delle condizioni economiche rilevanti per gli utenti;
- a seguito dell'introduzione di nuovi servizi;
- a seguito di modifiche sostanziali delle regole di vita comunitaria;
- sulla base degli esiti delle attività di monitoraggio e delle esigenze rilevate;
- comunque, con periodicità almeno triennale.

Ogni revisione riporta la data di aggiornamento e, ove previsto, gli estremi dell'atto di approvazione.

La versione vigente della Carta è pubblicata sul sito istituzionale dell'A.S.P. e resa disponibile agli ospiti, ai familiari e ai caregiver.

In caso di modifiche sostanziali, l'Azienda provvede a darne adeguata informazione agli interessati attraverso i propri canali istituzionali.