



**ASU FC Azienda sanitaria
universitaria Friuli Centrale**

RESIDENZA PER PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI SAN DANIELE DEL FRIULI



CARTA DEI SERVIZI

“Io non conto gli anni che passano,
conto di essere felice”
(un'ospite)

Sommario

La Residenza per persone non autosufficienti di San Daniele del Friuli	4
Storia	6
Principale normativa di riferimento, linee di indirizzo e principi fondamentali dell'erogazione dei servizi	6
Modello organizzativo e sistema delle responsabilità	6
La qualità	6
Modalità di accesso	7
Autorizzazione all'ingresso	8
Regole di vita comunitaria	8
Impegni assunti nei confronti di utenti e familiari	9
La retta e i servizi offerti	9
Descrizione di una giornata tipo	10
Organismi di rappresentanza degli ospiti e dei familiari	11
Servizio Custodia Valori	11

La Residenza per persone non autosufficienti di San Daniele del Friuli

La Residenza per persone non autosufficienti di San Daniele del Friuli è ubicata in via Dalmazia 33 ed è gestita dall'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale (di seguito citata come ASUFC) su delega del Comune di San Daniele del Friuli, in forza del relativo Atto di Delega.

La Residenza per persone non autosufficienti di San Daniele del Friuli mette al primo posto l'ospite, considerandolo come persona unica ed irripetibile, portatrice di diritti e di bisogni specifici. Il rispetto della sua dignità è di fondamentale importanza, qualunque siano le sue condizioni psico-fisiche e culturali. Gli ospiti troveranno negli operatori cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità, al fine di instaurare una relazione tale da permettergli di esprimere i propri bisogni e di trovare una risposta adeguata.

Opera in stretta integrazione con le strutture sanitarie presenti sul territorio permettendo una presa in carico multidimensionale della persona e dei suoi bisogni, nonché una risposta personalizzata alle esigenze di ogni singolo utente.

La Residenza, contigua all'area ospedaliera, in un edificio di recente costruzione; rappresenta una risposta sicura per tutte le persone del territorio del sandanielese, non autosufficienti che necessitano di un'assistenza professionale, anche complessa. La capacità ricettiva della struttura è di 146 posti letto.

L'edificio si sviluppa su tre piani: al pian terreno, oltre agli uffici, vi sono una caffetteria, a disposizione degli ospiti e dei loro familiari, nonché una palestra, per il mantenimento dell'autonomia motoria, una sala di terapia occupazionale, dove, con il supporto delle animatrici, gli ospiti vengono giornalmente stimolati, e la cappella, aperta sulle 24 ore. Le camere, tutte al primo ed al secondo livello, con il bagno interno, ospitano due persone e garantiscono un ambiente intimo e confortevole, nel rispetto della loro privacy. Nei piani, inoltre, vi sono le sale da pranzo, di piccole e medie dimensioni, dove gli ospiti consumano i pasti e trascorrono momenti di socializzazione.

Il personale presente nel Punto di Accoglienza/Informazione situato all'entrata dello stabile garantisce l'idoneo accesso alla struttura da parte dei visitatori e del personale esterno, facilita i familiari nel ritiro/consegna di pratiche amministrative, supporta le comunicazioni con l'esterno (recapito/invio posta e centralino), gestisce i sistemi di allarme (tel. 0432969011, email segreteriacdrsd@asufc.sanita.fvg.it, PEC asufc@certsanita.fvg.it).

Storia

La Residenza per persone non autosufficienti di San Daniele del Friuli, nasce grazie al lascito delle famiglie Nussio – Pittiani, con la denominazione Casa di Riposo. L'attività in un primo tempo si svolgeva presso l'"Ospedale Vecchio", all'ombra del campanile del Santuario di Madonna di Strada. La Casa di Riposo viene supportata dal Comune di San Daniele, diventando, nel corso degli anni, un tutt'uno con l'Ospedale Civile Sant'Antonio, che la gestiva nel concreto. Nel corso degli anni, la Casa di Riposo di San Daniele del Friuli è soggetta a trasferimenti, sempre in sedi adiacenti all'Ospedale.

Nel 1987, attraverso il processo di "desanitarizzazione dei lungodegenti psichiatrici" si provvede all'avvio della struttura protetta a carattere socio – assistenziale, vale a dire della Casa di Riposo per persone non autosufficienti. I 14 comuni del sandanielese e la comunità collinare delegano la gestione della Casa di Riposo per non autosufficienti all'allora Azienda sanitaria operante sul territorio.

Nel 2008, gli ospiti vengono trasferiti nella sede attuale e la Casa di Riposo diventa "Residenza per persone non autosufficienti".

Principale normativa di riferimento, linee di indirizzo e principi fondamentali dell'erogazione dei servizi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici"
- Decreto del Presidente Regione n.0144 del 13 luglio 2015 "Regolamento di definizione dei requisiti, dei criteri e delle evidenze minimi strutturali, tecnologici ed organizzativi per la realizzazione e per l'esercizio di servizi semiresidenziali e residenziali per anziani"
- DPCM 12 gennaio 2017 "Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza, di cui all'articolo 1, comma 7, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502".
- D.G.R. n.2520 del 14 dicembre 2017 "Regolamento di modifica al Regolamento di definizione dei requisiti, dei criteri e delle evidenze minimi strutturali, tecnologici ed organizzativi per la realizzazione e per l'esercizio di servizi semiresidenziali e residenziali per anziani, emanato con Decreto del Presidente Regione n.0144 del 13 luglio 2015. Approvazione definitiva" e successiva emanazione con Decreto del Presidente n. 0290 del 20 dicembre 2017
- D.G.R. n.66 del 19 gennaio 2018 "Ristorazione nelle residenze per anziani: linee guida della regione FVG"
- D.G.R. n. 429 del 02 marzo 2018 "Modifiche al sistema di finanziamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per anziani non autosufficienti"
- D.G.R. n. 1157 del 5 agosto 2022 "Regolamento di modifica al Regolamento di definizione dei requisiti, dei criteri e delle evidenze minimi strutturali, tecnologici ed organizzativi per la realizzazione e per l'esercizio di servizi semiresidenziali e residenziali per anziani, emanato con Decreto del Presidente Regione n.0144 del 13 luglio 2015 e successive modifiche. Approvazione definitiva"
- Decreti e Determinazioni adottati dall'Ente Gestore delegato
- Linee guida, procedure, politiche, regolamenti emanati dall'Ente Gestore delegato
- Atti di indirizzo approvati dall'Ente Gestore delegante

Nello specifico i principi di gestione a cui la Residenza si ispira sono legati ai "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici", di cui Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24 gennaio 1994 e in particolare:

- Eguaglianza: la Residenza si impegna ad erogare i servizi ai suoi ospiti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, condizioni economiche e sociali. Al contempo il personale riconosce l'unicità dell'ospite e pertanto risponde in base alle sue esigenze, ai suoi desideri ed alle sue abitudini;
- Imparzialità: il personale è chiamato a svolgere tutte le attività con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- Diritto di scelta: Gli operatori della struttura, che si prendono cura dell'ospite, lo sostengono nella sua libertà di autodeterminarsi: l'ospite ha diritto di essere messo a conoscenza dei servizi presenti sul territorio, al fine di potervi accedere, qualora lo ritenesse necessario.
- Continuità: la Residenza fornisce un'assistenza continua, regolare e senza interruzione sulle 24 ore;
- Partecipazione: si garantisce la partecipazione dell'ospite alle prestazioni fornite dalla residenza. L'ospite può intervenire con proposte e suggerimenti per migliorare il servizio. È suo diritto, inoltre, accedere alle informazioni che lo riguardano.
- Efficacia ed efficienza: il servizio pubblico deve essere erogato rispondendo a criteri di efficacia ed efficienza. La Residenza per non autosufficienti di San Daniele mira a dare un servizio che risponda alle esigenze dell'utente, verificando costantemente l'evolversi di queste ed il soddisfacimento di ogni singola persona.

Modello organizzativo e sistema delle responsabilità

L'assetto organizzativo della Residenza garantisce:

1. la responsabilità gestionale e direzionale della struttura tramite il Direttore dei Servizi Sociosanitari di ASUFC;
2. la direzione sanitaria della struttura tramite il Direttore del Distretto sanitario di San Daniele Del Friuli o suo delegato;
3. la responsabilità del governo assistenziale in capo ad un professionista con qualifica di Infermiere in possesso dei requisiti come da normativa specifica;
4. la funzione amministrativa con personale dedicato.

La qualità

La Residenza fornisce la migliore assistenza alla persona ospite, nel rispetto della sua dignità e dei suoi bisogni garantendo un sistema di gestione per la qualità. Alcune aree di qualità offerte:

1. Informazione e privacy
 - l'ospite ed i suoi familiari qualora autorizzati dall'ospite stesso, attraverso un contatto diretto con il personale sanitario, hanno il diritto di essere informati riguardo alla situazione sanitaria;
 - diritto alla privacy, garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, per i quali l'ospite od i suoi familiari firmano il consenso informato.
2. Interventi personalizzati
 - la Residenza, considerando ogni ospite come unico e diverso dagli altri per storia, bisogni e desideri, procede alla formulazione di un Piano Assistenziale individualizzato (P.A.I.), al fine di fornirgli l'assistenza ed il supporto a lui maggiormente adeguati.

3. Standard di assistenza

- La Residenza risponde ampiamente agli standard di assistenza sanitaria, assistenziale, riabilitativa alle persone stabilito dalle disposizioni regionali.
- Sono garantiti tutti gli standard strutturali, organizzativi e gestionali previsti dalla normativa.

4. Gestione partecipata

- È richiesta la collaborazione degli ospiti e dei familiari, come più oltre specificato, nell'identificare e proporre azioni di miglioramento nella conduzione della Struttura e nella gestione socio sanitaria ed alberghiera.

Modalità di accesso

La procedura di accoglimento è attivata con la presentazione della domanda compilata su apposito modulo indirizzata alla Direzione della Struttura. Tale istanza potrà essere firmata dall'interessato o, in caso di suo impedimento, dal legale rappresentante (tutore, curatore, amministratore di sostegno).

La domanda dovrà essere comprensiva di documentazione in originale relativamente a:

1. certificazione medica rilasciata dal medico di medicina generale e/o rilasciata da Struttura del Servizio Sanitario Nazionale;
2. eventuale provvedimento di interdizione o inabilitazione e correlato Decreto di nomina del tutore o curatore o amministratore di sostegno.

La domanda dovrà inoltre essere corredata di idonea autocertificazione rilasciata ai sensi della vigente normativa relativamente a:

1. residenza;
2. codice fiscale;
3. stato di famiglia.

La domanda è registrata con numero di Protocollo Generale in entrata. Gli uffici amministrativi provvederanno a dare riscontro all'interessato tramite consegna di copia della domanda con timbro di ricezione.

Ai sensi dell'art. 6 comma 4 della Legge 328/2000, il Comune di residenza del richiedente viene informato per l'assunzione degli oneri connessi all'eventuale integrazione economica.

L'esame della domanda di accoglimento, la valutazione clinica e socio assistenziale con il conseguente progetto di intervento individualizzato sono effettuati dall'UVM del distretto sanitario di competenza per residenza.

L'accoglimento è subordinato alla compilazione degli strumenti di valutazione multidimensionale previsti dalla normativa regionale necessari anche ai fini dell'erogazione del contributo di cui alla L.R. n. 10/97 e s.m.i. , nonché alla stesura da parte dell'UVM di competenza di un programma personalizzato relativo alla permanenza dell'ospite in Residenza e agli interventi socio sanitari ritenuti necessari al momento dell'ingresso.

L'UVM del Distretto di residenza contribuisce a definire il livello di priorità socio assistenziale di cui al successivo articolo.

La formazione della graduatoria in lista di attesa è stabilita in base ai criteri approvati con il parere espresso dall'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito Territoriale Collinare. Il livello di priorità socio assistenziale (situazione socio-familiare ed abitativa) è uno dei criteri per la formazione della graduatoria. Eventuali deroghe alla priorità di ingresso devono avere carattere di straordinarietà (per motivi di gravità ed urgenza) ed essere validate dalla Direzione sanitaria della Struttura, informando altresì il Consiglio della Residenza.

Autorizzazione all'ingresso

L'autorizzazione all'accoglimento in Residenza è disposta dal Direttore della Struttura o suo delegato. Contestualmente alla sottoscrizione del contratto di accoglimento viene definita e concordata tra le parti la data di ingresso in Residenza.

Preliminarmente all'ingresso, ai familiari, o a chi si è reso disponibile come referente, sarà consegnato un elenco degli indumenti da portare in Struttura come corredo dell'ospite. È consigliabile che l'ospite sia anche provvisto di un abito da indossare nei momenti di festa e di incontro con la comunità.

Il giorno dell'ingresso sarà richiesta la consegna alla segreteria della Struttura e al personale sociosanitario di tutta la documentazione relativa all'ospite.

All'ospite verrà assegnata una camera, cercando di porre attenzione al suo grado di autonomia ed ai suoi bisogni assistenziali: durante la permanenza nella struttura, l'equipe valuterà, all'ingresso e successivamente con periodicità definita, le sue condizioni generali e provvederà, qualora le condizioni psicofisiche evolvano, a ricercare la sistemazione ritenuta maggiormente idonea compatibilmente con la situazione occupazionale della struttura.

Regole di vita comunitaria

Ogni ospite ha il diritto di vivere liberamente all'interno della Residenza, esprimendo la propria personalità.

La sua libertà di azione trova il limite:

1. nella libertà degli altri ospiti;
2. nell'osservanza delle regole di comportamento e di civile convivenza indispensabili per il corretto svolgimento della vita comunitaria nella Residenza;
3. nell'osservanza di regole di carattere igienico sanitarie individuali e di comunità.

In considerazione dell'alta rilevanza di quanto sopra ai fini della tutela di tutti gli ospiti presenti e della vita comunitaria, la Direzione della Residenza si riserva il diritto di avviare la procedura di dimissione, nel caso di ospiti consapevolmente inosservanti e previo coinvolgimento dei familiari e degli operatori distrettuali interessati dalla iniziale valutazione d'ingresso.

Gli ospiti dovranno osservare gli orari stabiliti dalla Direzione della Residenza ed evitare qualsiasi ingerenza negli spazi individuali di altri ospiti e negli spazi collettivi riservati (p.e. palestra per la riabilitazione). Dovranno altresì osservare le regole d'igiene comune e personale, comportarsi in ogni circostanza secondo le regole di buona educazione, far corretto uso di tutto ciò che la Residenza mette a disposizione, evitando sperperi, deterioramenti e danni, rispettare le norme di sicurezza.

Deve essere mantenuto il massimo rispetto nei riguardi del personale e della loro professionalità.

È fatto divieto di fornire al proprio ospite e a tutti gli altri ospiti bevande alcoliche, farmaci e cibi prodotti e/o confezionati in ambito casalingo; sono ammessi e previa autorizzazione del personale infermieristico operante esclusivamente cibi nella loro confezione originale integra.

Il familiare dell'ospite dovrà provvedere a mettere a disposizione, anche su indicazione del personale assistenziale, quanto necessario non compreso nella retta di accoglimento ed in particolare l'integrazione/sostituzione di oggetti personali (vestiario, prodotti specifici per la cura della persona, ecc.).

Eventuali suggerimenti sulle modalità di gestione degli ospiti possono pervenire solo dai propri familiari e/o dal legale rappresentante (tutore, curatore, amministratore di sostegno). In

quest'ultimo caso è raccomandabile un previo confronto con il responsabile del governo assistenziale.

L'ospite può uscire dai locali della Residenza quando lo desidera previa comunicazione almeno il giorno prima al personale addetto presso il Punto di Accoglienza. Dovranno essere fornite le seguenti informazioni: ora di uscita e ora massima prevista di rientro, generalità delle eventuali persone di accompagnamento e acquisito il patto di corresponsabilità. Per motivi di carattere sanitario o di sicurezza dell'ospite le uscite potranno essere limitate o sospese.

Il personale operante nella Residenza è esonerato da ogni tipo di responsabilità per quanto può accadere all'ospite durante la sua assenza dalla struttura e non è responsabile delle uscite non autorizzate, qualora sia stata verificata l'assenza di ogni negligenza da parte del personale di assistenza.

La relazione ospite visitatore deve essere tutelata e usufruire di una idonea riservatezza qualora richiesta. Deve inoltre essere soggetta a tutte le prescrizioni di carattere igienico sanitarie.

L'ospite che consapevolmente provoca il danneggiamento di materiale, mobili, biancheria, ecc. di proprietà della Residenza o di materiale di pertinenza di altri ospiti è soggetto al rimborso del valore degli stessi.

Impegni assunti nei confronti di utenti e familiari

I rapporti tra il personale della Residenza, gli ospiti ed i loro familiari, dovranno essere improntati al massimo e reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di una corretta educazione, svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.

Deve essere posta particolare attenzione al reciproco passaggio di informazioni, comunicando tempestivamente ciò che è rilevante ai fini del benessere psicofisico dell'ospite, della serenità dei familiari e della corretta ed utile gestione clinico assistenziale.

È vietata qualsiasi diversità di trattamento fra gli ospiti e così pure non sono ammesse mance, compensi o regali di alcun genere al personale da parte degli ospiti stessi o loro congiunti.

La retta e i servizi offerti

La retta di ospitalità prevista a carico degli ospiti viene determinata annualmente dall'Ente gestore ASUFC con propria deliberazione, sentito il Comune di San Daniele del Friuli e approvata dall'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito Territoriale Collinare. L'importo della retta viene pubblicato sul sito web dell'Ente gestore nella sezione dedicata alla Residenza per anziani non autosufficienti di San Daniele del Friuli.

L'Ente gestore comunicherà annualmente agli ospiti i nuovi importi della retta qualora venissero variati.

Agli ospiti non autosufficienti accolti in struttura, è corrisposto il contributo regionale giornaliero finalizzato all'abbattimento della retta, come previsto dalla L.R. 10/1997 e s.m.i.. Viene altresì riconosciuto il contributo variabile correlato alla situazione economica a partire dalla data di ricevimento dell'attestazione ISEE residenziale.

La fatturazione avviene con cadenza mensile posticipata da saldarsi entro 30 giorni dalla data di emissione.

La retta dà diritto all'ospite di ricevere i seguenti servizi:

1. assistenza diurna e notturna;
2. attività ricreative ed educative;

3. alloggio in camere a due letti, idoneamente arredate e dotate di servizi igienici interni e televisione;
4. utenze di base e connessione internet alla rete wi-fi;
5. climatizzazione dell'intera struttura;
6. servizio di igiene personale;
7. quotidianamente: rifacimento del letto, riordino della camera e pulizia dei servizi igienici personali;
8. vitto: colazione, pranzo, cena e merende, in sala da pranzo o in camera quando l'ospite è impossibilitato a lasciare il letto;
9. servizio di guardaroba, con lavaggio e stiratura della biancheria personale, della biancheria da letto e da toeletta;
11. pulizia e sanificazione dei locali;
12. televisione nei locali comuni di soggiorno;
13. servizio di barberia e di parrucchiere secondo quanto previsto dal capitolato d'appalto;
14. servizio pedicure secondo quanto previsto dal capitolato d'appalto;

Sono a pagamento, oltre a quanto stabilito dalla retta, i seguenti servizi:

1. barbiere, parrucchiere, e pedicure per quanto richiesto oltre a quanto previsto dal capitolato d'appalto; in questo caso il professionista incaricato è quello già operante in struttura ed il pagamento del servizio è dovuto alla ditta aggiudicataria dell'appalto di assistenza;
2. acquisto capi di abbigliamento, biancheria, accessori personali;
3. ogni altro servizio richiesto dall'ospite o da suo familiare non specificatamente sopra elencato.

All'ospite è assicurato con costi a carico dell'ASUFC e pertanto non computati o computabili nella retta a carico dell'ospite, l'assistenza sanitaria ovvero:

1. l'assistenza infermieristica e l'assistenza riabilitativa
2. l'assistenza medica interna;
3. l'assistenza specialistica richiesta dalla struttura;
4. l'assistenza farmaceutica secondo quanto disposto dal Prontuario Terapeutico Aziendale e dalle normative in vigore;
5. gli ausili tecnici individuali;
6. il servizio di trasporto secondario con ambulanza per finalità clinico sanitarie degli ospiti allettati e affetti da patologie che impediscono il trasporto in altro modo nel rispetto di quanto dettagliato nel relativo regolamento sui trasporti secondari dell'ASUFC;
7. lo smaltimento dei rifiuti sanitari;
8. ossigeno terapeutico.

Descrizione di una giornata tipo

Di seguito la descrizione delle attività di una giornata tipo di permanenza in struttura:

- dalle 7:15 alle 9:30 alzata, igiene personale e vestizione
- dalle 8:00 alle 10:00 colazione
- dalle 10:00 alle 11:30 idratazione
- dalle 11:40 alle 12:15 pranzo
- dalle 12:15 alle 14:15 messa a letto e riposo pomeridiano (per chi lo desidera)

- dalle 14:15 alle 15:30 fine riposo ed alzate
- dalle 15:30 alle 17:30 merenda ed idratazione
- dalle 17:40 alle 18:15 cena
- dalle 18:15 alle 20:00 igiene personale, svestizione e messa a letto

Le attività di riabilitazione sono svolte dalle 8:30 alle 11:30 e dalle 13:00 alle 15:30 sei giorni su sette (sono esclusi i festivi).

Le attività educative sono svolte dalle 9:30 alle 11:30 e dalle 13:00 alle 17:30 nei giorni feriali; dalle 9:30 alle 11:30 nelle giornate festive.

Organismi di rappresentanza degli ospiti e dei familiari

L'ente gestore della Residenza, d'intesa con il Comune di San Daniele del Friuli e l'Assemblea dei Sindaci, favorisce e valorizza ogni forma possibile di partecipazione degli ospiti, dei loro familiari e delle associazioni di volontariato del territorio al funzionamento della Residenza.

I rappresentanti degli ospiti, attraverso il Consiglio della Residenza, collaborano direttamente alla realizzazione degli obiettivi, tutelano i diritti degli ospiti, esercitano le funzioni propositive, consultive e di verifica per la migliore qualità di erogazione del servizio e per la promozione di iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità della vita degli ospiti.

Servizio Custodia Valori

Al Servizio Amministrativo compete la gestione del servizio di custodia valori degli ospiti. Al momento della consegna del valore viene rilasciata debita ricevuta di deposito, all'esibizione della quale avverrà la restituzione documentata. La residenza non assume responsabilità per oggetti e valori conservati nelle stanze degli ospiti o per ammanchi da essi subiti qualora il personale preposto non sia stato debitamente informato e, valutata la necessità, ne abbia autorizzata la detenzione in loco. Il Servizio custodia valori, ad uso gratuito, funge da depositario dietro autorizzazione scritta dell'ospite o dei familiari.

Per coloro che non sono in grado di gestire in maniera autonoma somme di denaro, il Servizio Amministrativo, in collaborazione con il personale di assistenza gestisce il "margine di autosufficienza economica".

Per quanto non dettagliato o riportato nella presente Carta dei Servizi, si fa espresso riferimento al **REGOLAMENTO PER L'ACCOGLIMENTO E LA PERMANENZA DEGLI OSPITI** pubblicato sul sito web ASUFC nella sezione dedicata alla struttura o richiederlo in forma cartacea al Punto di Accoglienza della Struttura