

# **Assemblea dei Sindaci del Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Territoriale COLLINARE**

## **DELIBERAZIONE N. 6 DELLA SEDUTA DEL 25 NOVEMBRE 2025**

### **OGGETTO: Approvazione della Carta dei Servizi e dei diritti dell'ospite della Residenza per persone non autosufficienti di San Daniele del Friuli.**

Il giorno 25 novembre 2025 alle ore 18.00, presso la Sala "Santovito" dell'Ospedale di San Daniele del Friuli, come da convocazione prot. n. 185459 del 20.11.2025 a firma del Presidente dell'Assemblea, sig. Vicesindaco del Comune di Flaibano Felice Gallucci, si è riunita l'Assemblea dei Sindaci del Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Territoriale Collinare, nella persona dei rappresentanti dei Comuni come sotto indicati:

<b>Comune</b>	<b>Carica Sindaco/Vicesindaco o Assessore competente in materia di politica sociali con delega</b>	<b>Presenti/assenti</b>
Comune di Buja	Assessore Jessica Spizzo	Presente
Comune di Colloredo di M.A.	Assessore Davide Cecchini	Presente
Comune di Coseano	Assessore Michela Munini	Presente
Comune di Dignano	Assessore Rachele Orlando	Presente
Comune di Fagagna	Assessore Sonia Zanor	Presente
Comune di Flaibano	Vicesindaco Felice Gallucci	Presente
Comune di Forgaria nel Friuli	Vicesindaco Luigino Ingrassi	Presente
Comune di Majano	Sindaco Elisa Giulia De Sabbata	Assente
Comune di Moruzzo	Sindaco Roberto Pirrò	Presente
Comune di Ragogna	Assessore Carlo Novelli	Presente
Comune di Rive d'Arcano	Sindaco Gabriele Contardo	Presente
Comune di San Daniele del Friuli	Sindaco Pietro Valent	Presente
Comune di San Vito di Fagagna	Assessore Ilca Rosa Fabbro	Presente (entrata 18.15)
Comune di Treppo Grande	Sindaco Sara Tosolini	Presente

Partecipano senza diritto di voto il Presidente della Comunità Collinare del Friuli avv. Luigino Bottoni, il Direttore Generale dott. Denis Caporale, il Direttore dei Servizi sociosanitari dott. Massimo Di Giusto, l'assessore di Flaibano Rossella Petrozzi, l'assessore di San Daniele del Friuli Daniela Cominotto ed il Responsabile del Servizio Sociale dei Comuni dott.ssa Elisa Vidotti, che svolge funzioni di Segretario verbalizzante.

Sono presenti 13 (tredici) componenti. Il Presidente Felice Gallucci espone l'oggetto al presente punto dell'ordine del giorno, e su questo l'Assemblea dei Sindaci del Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Territoriale Collinare adotta la seguente deliberazione:

#### **L'ASSEMBLEA DEI SINDACI**

**VISTA** la Legge Regionale n. 6 del 31.03.2006 recante "Sistema integrato di interventi e servizi per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza" e s.m.i.;

**VISTO** il vigente Regolamento per il funzionamento dell'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito Territoriale Collinare approvato dall'Assemblea dei Sindaci;

**VISTO** il Decreto del Presidente della Regione 18 agosto 2022, n.0107/Pres, Regolamento per il rilascio dell'accreditamento istituzionale delle strutture residenziali e semiresidenziali per anziani non autosufficienti in attuazione dell'articolo 64 della Legge regionale 12 dicembre 2019, n.22 (Riorganizzazione dei livelli di assistenza, norme in materia di pianificazione e programmazione sanitaria e sociosanitaria e modifiche alla Legge regionale 6/2006);

**VISTO** il Regolamento per l'accoglimento e la permanenza degli ospiti, approvato dall'Assemblea dei Sindaci dell'ambito territoriale "Collinare" nella seduta del 12/12/2023 e con Decreto del Direttore Generale dell'A.S.U.F.C. n.1449 del 28/12/2023;

**VISTA** la Carta dei Servizi e dei diritti dell'ospite della Residenza per persone non autosufficienti di San Daniele del Friuli attualmente in vigore;

**PRESO ATTO** che è stato inviato a tutti i Comuni il testo aggiornato della Carta dei Servizi e dei diritti dell'ospite della Residenza per persone non autosufficienti di San Daniele del Friuli, documento funzionale al processo di accreditamento della Struttura;

**PRECISATO** che il testo suddetto è già stato condiviso con il Consiglio della Residenza;

**RAVVISATA** la necessità di provvedere in merito all'approvazione della suddetta Carta dei Servizi aggiornata;

**UDITA** la presentazione effettuata dal Direttore dei Servizi Sociosanitari dott. Di Giusto, come da verbale della seduta del 25 novembre 2025;

**PROCEDUTOSI** a votazione palese per l'approvazione della Carta dei Servizi e dei diritti dell'ospite della Residenza per persone non autosufficienti di San Daniele del Friuli – presenti e votanti n. 13;

**CON VOTI** espressi per alzata di mano, 13 favorevoli, nessun contrario, nessun astenuto;

#### **DELIBERA**

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate,

**di approvare** la Carta dei Servizi e dei diritti dell'ospite della Residenza per persone non autosufficienti di San Daniele del Friuli come da allegato che fa parte integrante della presente deliberazione.

**Il Presidente**  
*Felice Gallucci*  
(f.to digitalmente)

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

# *RESIDENZA PER PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI SAN DANIELE DEL FRIULI*



## **CARTA DEI SERVIZI E DEI DIRITTI DELL’OSPITE**

**Contatti: 0432/969011**

**Mail: [segreteriacdrsd@asufc.sanita.fvg.it](mailto:segreteriacdrsd@asufc.sanita.fvg.it)**

**PEC: [asufc@certsanita.fvg.it](mailto:asufc@certsanita.fvg.it)**

**[https://asufc.sanita.fvg.it/it/strutture/dir\\_generale/dir\\_sociosanitaria/cdr\\_sd/](https://asufc.sanita.fvg.it/it/strutture/dir_generale/dir_sociosanitaria/cdr_sd/)**

## **PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI?**

La Carta dei Servizi è uno strumento di promozione della qualità e di attenzione verso i cittadini, volto a promuovere percorsi di valutazione partecipata della qualità del servizio offerto, un documento che “non si limita a regolamentare l’accesso ai servizi riproducendo la logica dei soggetti erogatori, ma si concentra sulle persone che hanno bisogno di accedere ai servizi” (Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001/2003).

In particolare la Carta, che descrivere l’organizzazione e i servizi della Residenza per persone non autosufficienti di San Daniele del Friuli, viene realizzata tenendo conto dei seguenti criteri generali:

- la volontà della Residenza di fornire un servizio di buona qualità alle persone che intendono fruirne, assumendo impegni concreti e rendendoli pubblici;
- il coinvolgimento di tutti i soggetti che a vario titolo partecipano all’erogazione delle prestazioni e dei servizi erogati dalla Residenza, sulla base di contratti di servizio, prevedendo costanti momenti di confronto;
- la previsione di periodici momenti di valutazione partecipata sull’andamento dei servizi, nella consapevolezza che le dimensioni della qualità non sono misurabili solo in base ad indicatori oggettivi, pur importanti, ma attraverso la condivisione delle esperienze, per attuare un costante miglioramento dei servizi stessi;
- la partecipazione attiva delle persone fruitrici dei servizi, alla definizione del progetto che le riguarda, nonché alla sua eventuale rielaborazione, allorché le loro esigenze dovessero mutare;
- la garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri, finalizzato al miglioramento dei servizi.

La Residenza è pronta a farsi carico dell’esigenza di miglioramento continuo della qualità della vita dell’anziano e a rispondere ad ogni indicazione di tutte le parti interessate: ospiti, familiari, volontari, operatori, amministratori e cittadinanza con diversi gradi di responsabilità e funzioni.

## **A CHI È RIVOLTA LA CARTA DEI SERVIZI?**

Il presente documento si rivolge, principalmente, ai Cittadini che intendono fruire dei servizi offerti dalla Residenza per persone non autosufficienti di San Daniele del Friuli, ma

rappresenta uno strumento di partecipazione e di trasparenza anche per le reti familiari, amicali o di vicinato, che di norma si prendono cura del Cittadino bisognoso.

La Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra Struttura e aiutare i cittadini a conoscerci e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più chiari i doveri ed i comportamenti da tenere.

## **PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA PER PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI DI SAN DANIELE DEL FRIULI**

La Residenza è contigua all'area ospedaliera di San Daniele del Friuli ed è ubicata in un edificio di recente costruzione, in via Dalmazia 33.

È gestita dall'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale (di seguito citata come Azienda Sanitaria) su delega del Comune di San Daniele del Friuli, in forza del relativo Atto di Delega.

Rappresenta una risposta sicura prioritariamente per tutte le persone del territorio del "collinare", non autosufficienti, che necessitano di un'assistenza professionale, anche complessa.

Secondo normativa è classificata come Struttura Residenziale di terzo livello, con n. 5 nuclei N3, la cui capacità ricettiva è di 146 posti letto.

L'edificio si sviluppa su tre piani:

- al piano terra:
  - **Punto di Accoglienza/Informazione** situato all'entrata dello stabile, che 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. **0432/969011**, mail **segreteriacdrsd@asufc.sanita.fvg.it**, **PEC asufc@certsanita.fvg.it**);
  - Uffici amministrativi ASUFC e Cooperativa appaltatrice;
  - Caffetteria, a disposizione degli ospiti e dei loro familiari;
  - Palestra, per il mantenimento dell'autonomia motoria;
  - Sala per la terapia occupazionale, dove, con il supporto delle animatrici, gli ospiti vengono giornalmente stimolati;
  - spazio per la cura degli ospiti (parrucchiera/pedicure);
  - Cappella, aperta sulle 24 ore;

- Servizi igienici per i residenti, visitatori e personale;
  - Cucina;
  - Locale lavanderia;
  - Locali magazzini;
  - Locali per il personale (spogliatoi).
- al primo e al secondo piano:
    - camere da letto tutte con il bagno interno, ospitano due persone e garantiscono un ambiente intimo e confortevole, nel rispetto della loro privacy;
    - sale da pranzo, di piccole e medie dimensioni, dove gli ospiti consumano i pasti e trascorrono momenti di socializzazione;
    - presidi per il personale infermieristico e assistenziale;
    - bagni assistiti;
    - locali di servizio dei nuclei.

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 fisiche, mentali, 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.

## **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 tempo, un tutt'uno con l'Ospedale Civile Sant'Antonio, che la

gestiva nel concreto. Nel corso degli anni, la Casa di Riposo 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.

Nel 2008 gli ospiti vengono trasferiti nella sede attuale e la Casa di Riposo, che 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, recante “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” e s.m.i.;
- 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”;
- Delibere e decreti adottati dall'Ente Gestore delegato;
- Linee guida, procedure, politiche, regolamenti emanati dall'Ente Gestore delegato;
- Atti di indirizzo approvati dall'Ente Gestore delegante;

- DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REGIONE 18 agosto 2022, n. 0107/Pres., Regolamento per il rilascio dell'accreditamento istituzionale delle strutture residenziali e semiresidenziali per anziani non autosufficienti in attuazione dell'articolo 64 della legge regionale 12 dicembre 2019, n. 22 (Riorganizzazione dei livelli di assistenza, norme in materia di pianificazione e programmazione sanitaria e sociosanitaria e modifiche alla legge regionale 26/2015 e alla legge regionale 6/2006).

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

- 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 singolo.



## **MODELLO ORGANIZZATIVO E SISTEMA DELLE RESPONSABILITÀ**

L'assetto organizzativo della Residenza garantisce:

1. la responsabilità gestionale e direzione 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 (RGA) 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 per persone non autosufficienti 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:

### 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.

### Interventi personalizzati

- la Residenza per persone non autosufficienti, considerando ogni ospite come persona unica e diversa dagli altri per storia, bisogni e desideri, procede alla formulazione di un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), coinvolgendo il più possibile i familiari, al fine di fornirgli l'assistenza ed il supporto a lui maggiormente adeguati.

### Standard di assistenza

- La Residenza per persone non autosufficienti 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 di settore.

### 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 stampato 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 darne riscontro all'interessato tramite consegna di copia 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.

La domanda di accoglimento viene inviata al Distretto sanitario di residenza dell'utente per gli adempimenti di competenza.

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 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, 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, della documentazione relativa all'ospite (tutta la documentazione clinica pregressa o sua copia comprese le evidenze delle prescrizioni in atto e le relative confezioni integre dei farmaci. L'equipe professionale della Residenza (medico, infermiere, fisioterapista, operatore sociosanitario) provvede ad accertare lo stato generale di salute e ad integrare con eventuali accertamenti specifici la documentazione sanitaria.

All'ingresso all'ospite verrà assegnata una camera, cercando di porre attenzione al suo grado di autonomia ed ai suoi bisogni assistenziali; contestualmente e periodicamente durante la permanenza nella struttura, l'equipe valuterà le 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 (RGA).

L'ospite può uscire dalla Residenza quando lo desidera, previa comunicazione almeno il giorno prima con il personale addetto al 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 assicurando 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 Direzione si è impegnata ad adottare la Carta dei Diritti della Persona, di seguito riportata integralmente:

### **DIRITTO ALLA VITA**

Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, igiene, protezione ambientale, movimento, riposo, sonno, comunicazione).

### DIRITTO DI CURA E ASSISTENZA

Ogni persona deve essere curata in scienza, coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

### DIRITTO DI PREVENZIONE

Ad ogni persona deve essere assicurato quanto possibile atto volto a prevenire peggioramenti e/o danni a salute e/o alla sua autonomia (attività, strumenti, presidi sanitari, informazioni).

### DIRITTO DI DIFESA

Ogni persona in condizioni psico-fisiche di inferiorità deve essere difesa da speculazioni e raggiri e/o danni fisici derivanti dagli ambienti circostanti.

### DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO

Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nei limiti del possibile.

### DIRITTO DI INFORMAZIONE

Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

### DIRITTO DI PARTECIPAZIONE

Ogni persona deve poter partecipare alle decisioni prese che riguardano sé stessa.

### DIRITTO DI ACCETTAZIONE

Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valori e non etichettata.

### DIRITTO ALLA CRITICA

Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

### DIRITTO AL RISPETTO E AL PUDORE

Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

### **DIRITTO ALLA RISERVATEZZA**

Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla legge 196/2003 e successive modificazioni.

### **DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE**

Ogni persona deve poter esplicitare le ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

## **LA RETTA E I SERVIZI OFFERTI**

La retta di ospitalità, prevista a carico degli ospiti, viene definita e approvata dall'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito Territoriale Collinare e recepita dall'Ente gestore ASUFC con propria deliberazione. 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:

- assistenza diurna e notturna;
- attività ricreative ed educative;
- alloggio in camere a due letti, idoneamente arredate e dotate di servizi igienici interni e televisione;
- utenze di base e connessione internet alla rete wi-fi;
- climatizzazione dell'intera struttura;
- servizio di igiene personale;
- quotidianamente: rifacimento del letto, riordino della camera e pulizia dei servizi igienici personali;

- vitto: colazione, pranzo, cena e merende, in sala da pranzo o in camera quando l'ospite è impossibilitato a lasciare il letto;
- servizio di guardaroba, con lavaggio e stiratura della biancheria personale, della biancheria da letto e da toeletta;
- pulizia e sanificazione dei locali;
- televisione nei locali comuni di soggiorno;
- servizio di barberia e di parrucchiere secondo quanto previsto dall'offerta dell'impresa aggiudicataria;
- servizio pedicure secondo quanto previsto dall'offerta dell'impresa aggiudicataria.

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

- 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 dei servizi aggiuntivi è dovuto direttamente alla ditta aggiudicataria dell'appalto di assistenza dietro rilascio di apposta ricevuta;
- acquisto capi di abbigliamento, biancheria, accessori personali;
- ogni altro servizio richiesto dall'ospite o da suo familiare non specificatamente sopra elencato.

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

- l'assistenza infermieristica e l'assistenza riabilitativa;
- l'assistenza medica interna;
- l'assistenza specialistica richiesta dalla struttura;
- l'assistenza farmaceutica secondo quanto disposto dal Prontuario Terapeutico Aziendale e dalle normative in vigore;
- gli ausili tecnici individuali;
- 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;
- lo smaltimento dei rifiuti sanitari;
- ossigeno terapeutico.



## SERVIZI ALLA PERSONA: DESCRIZIONE

### I servizi assistenziali di base

Le attività quotidiane a diretto contatto con il Cittadino/Ospite sono curate dagli operatori sociosanitari, che lavorano in equipe con le altre figure professionali, secondo protocolli e procedure operative volte a garantire adeguati livelli di qualità.

L'assistenza è sempre presente nell'arco delle 24 ore e viene garantita da personale qualificato che ha il compito di soddisfare i bisogni primari della persona, nell'ambito delle proprie competenze, di favorire il benessere e l'autonomia del Cittadino/ospite in tutte quelle attività che non è in grado di svolgere autonomamente.

### I servizi sanitari, che si articolano in:

- Attività di coordinamento delle prestazioni socio sanitarie:

Considerando l'articolazione dei servizi erogati complessivamente dalla struttura, l'organizzazione prevede la presenza di un Responsabile del Governo Assistenziale (RGA) così come previsto dalla normativa regionale.

Il Responsabile del governo Assistenziale è incaricato anche quale figura di coordinamento e collegamento con l'Azienda Sanitaria e con gli altri servizi del territorio e partecipa ai modelli di continuità assistenziale.

Il Responsabile del Governo Assistenziale è presente in struttura, almeno nei giorni dal lunedì al venerdì, e garantisce la sorveglianza ed il coordinamento dei servizi, convoca, partecipa e collabora alla stesura del Piano Assistenziale Individuale del Cittadino/Ospite.

- Servizio di assistenza medica di medicina generale:

Il servizio medico viene garantito da un Medico presente in Struttura. L'attività è rivolta alla promozione e al mantenimento dello stato di salute degli Ospiti, che si estrinseca in compiti preventivi, diagnostici, terapeutici, riabilitativi e di educazione sanitaria.

Nelle ore notturne, nei giorni prefestivi e festivi il servizio medico è garantito dalla Guardia medica dell'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale.

- Servizio di riabilitazione:

Il servizio è assicurato da fisioterapisti, il cui operato ha come obiettivo il mantenimento dell'autonomia, la stimolazione delle capacità residue per migliorare la qualità della vita e assicurare il benessere globale dell'anziano.

Il servizio si occupa anche della valutazione, della scelta e della verifica delle carrozzine, di ausili per la deambulazione (girelli, bastoni ecc.), di scarpe ortopediche, di ausili per l'alimentazione e per la comunicazione.

- Servizio Infermieristico:

Il servizio è garantito da una équipe che fornisce un'assistenza continua nell'arco delle 24 ore secondo turni prestabiliti.

Le prestazioni infermieristiche con attinenza sanitaria vengono svolte su indicazione del servizio medico.

Il servizio è un punto di riferimento per quanto riguarda tutta l'assistenza all'Ospite in quanto mantiene i contatti con i Medici di medicina generale (MMG), i medici specialisti dell'Azienda Sanitaria, i fisioterapisti e gli operatori di nucleo, garantendo nel tempo continuità all'intervento sanitario e il perseguimento degli obiettivi assistenziali che l'équipe di nucleo ha definito.

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

I servizi tecnici ed alberghieri, che si articolano in:

- Servizio Ristorazione:

Prevede il rispetto dei seguenti principi qualificanti:

- stagionalità e genuinità dei prodotti e dei menù;
- varietà dei menù;
- diete personalizzate in caso di prescrizione medica;
- menù validato con la SOC Igiene e sanità pubblica presso ASUFC e nel rispetto delle particolari esigenze degli ospiti.

I pazienti in nutrizione entrale seguono programmi dietetici specifici, forniti dall'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale.

- Servizio di pulizia ambientale:

Le pulizie ambientali sono appaltate a ditta esterna che garantisce giornalmente un'accurata pulizia di tutte le superfici, con disinfezione dei servizi igienici e periodicamente una sanificazione di tutti i locali.

- Servizio tecnico-manutentivo:

È incaricato della manutenzione ordinaria e straordinaria. Esso viene attivato di norma dai responsabili della Residenza o, in caso di urgenza, direttamente dal personale in turno secondo le procedure in atto.

- Servizi di trasporto degli Ospiti:

Nel caso di persone allettate, i trasporti per emergenza sanitaria sono effettuati tramite il servizio 112 o dal servizio apposito garantito dall'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale. In caso di visite specialistiche o di invii in pronto soccorso di emergenza, è auspicabile la presenza dei familiari.

- Il servizio di Animazione:

È garantito per dare valore a bisogni e desideri dell'Ospite e favorire la qualità della quotidianità. Il servizio agevola la socializzazione, valorizza competenze, capacità personali, facoltà decisionali, ricordi ed esperienze, favorisce l'interscambio di informazioni, stimola il mantenimento dell'autonomia fisica e psicologica, lo sviluppo della creatività e dell'espressività.

Il Servizio di Animazione propone attività strutturate ed occasionali, rivolte a singoli Ospiti, piccoli e grandi gruppi, intervenendo nell'area sociale/culturale (relazione, gruppo ascolto, libro, lettura, cinema, mostre e musei), riabilitativa (lavori manuali quali maglia, cucito, cucina, carta, gruppo memoria, colore), ludico-ricreativa (gruppo coro, uscite e gite, giochi di società, tombola), spirituale (presenza a funzioni religiose interne ed esterne).

Il servizio è garantito da animatori coadiuvati, per talune attività, da volontari e associazioni del territorio. La struttura mette a disposizione un servizio di animazione presente dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 16.00, il cui obiettivo è quello di stimolare e mantenere le capacità cognitive (memoria, orientamento, ecc.) e favorire la socializzazione anche con attività ludico-ricreative e attraverso l'organizzazione di uscite e gite ricreativo-culturali.

- Servizio di Cura e Benessere della Persona

Servizio di parrucchiere/ barbiere/ pedicure: le prestazioni di routine di detti servizi sono svolte secondo un calendario individuale definito e sono già comprese nella retta.

È possibile usufruire a pagamento di prestazioni aggiuntive e quindi con cadenza ravvicinata.

Nell'allegato 1 viene riportata la descrizione della giornata tipo dell'ospite e gli orari visite parenti.

## **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 invita a consultare IL 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.**

## **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 12.00 alle 13.00 pranzo
- Dalle 13.00 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 18.00 alle 19.00 cena
- Dalle 19.00 alle 20.30 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. Nelle giornate festive l'orario è dalle 9.30 alle 11.30.

## **ORARI VISITE PARENTI**

La Residenza favorisce i rapporti dell'ospite con l'esterno, aiutandolo a mantenere i contatti con l'ambiente di provenienza e nello stesso tempo ad integrarsi nel nuovo contesto di vita. L'ospite è libero di ricevere all'interno della Residenza visite di familiari, parenti ed amici compatibilmente con eventuali restrizioni di carattere igienico sanitarie.

**Mattina:** 10.00 - 12.00

**Pomeriggio:** 15.30 - 18.00 e 19.00 - 20.00

Qualora si verificassero situazioni di rischio sanitario, la Direzione della Struttura in accordo con la Direzione Sanitaria provvederà a recepire eventuali limitazioni agli accessi ed alle visite, ovviamente in osservanza alle eventuali direttive nazionali, regionali e della Direzione ASUFC.

Non sono ammesse infrazioni alla regola dell'orario se non in casi eccezionali e autorizzati dalla Direzione della Residenza previa valutazione delle motivazioni o dal medico della struttura qualora sussistano esigenze/condizioni di carattere sanitario.

I visitatori devono osservare un comportamento consono all'ambiente e non devono in alcun modo turbare la tranquillità degli ospiti. Essi devono astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio all'organizzazione ed al funzionamento della Residenza. In nessun caso devono appropriarsi di materiali, ausili o farmaci di proprietà della Residenza, qualora non esplicitamente autorizzati.

Non è consentito l'accesso ai visitatori ai servizi di cucina, guardaroba, spogliatoi del personale, vani tecnici e di servizio esclusivo del personale (ambulatori infermieristici e medici, ...).

L'accesso alla sala da pranzo durante l'orario dei pasti è consentito solo per motivi di assistenza convalidati dalla Direzione Sanitaria della Struttura e obbliga il visitatore al rispetto delle norme igieniche stabilite dalla Direzione della Residenza.

È fatto divieto ai visitatori di introdurre bevande alcoliche, farmaci e cibo non confezionato. Altri generi di conforto potranno essere introdotti in quantità limitata e comunque in accordo con i Responsabili/Coordinatori.

I visitatori sono tenuti all'assoluto rispetto della sfera privata degli ospiti e del personale operante nella Residenza.