



Comune di Aviano

CASA DI SOGGIORNO PER ANZIANI

**Orario apertura al pubblico**

9.00 - 11.30

e

14.30 - 18.00

CASA DI SOGGIORNO PER ANZIANI

Comune di Aviano



CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI – Guida  
all'accoglienza e all'ospitalità



L'ingresso di una persona anziana rappresenta un evento molto sofferto sia dall'interessato, in condizioni precarie di salute e di autonomia, sia dai familiari che affidano il loro congiunto ad estranei.

Per aiutare a superare le difficoltà connesse al trasferimento riteniamo possa essere utile assicurare che, oltre a fornire le prestazioni richieste da una efficiente assistenza, noi ci sforziamo di creare all'interno della nostra casa un clima sereno, rispettoso della dignità della persona anziana, dei suoi diritti civili, religiosi e politici, della riservatezza circa le sue condizioni di salute, il suo reddito e il suo stato sociale.

## INDICE

### PREMESSA

<i>Nota di accoglienza</i>	p.5
Che cosa è la Carta dei Diritti e dei Servizi?	p.6

### SEZIONE PRIMA

#### Presentazione della struttura e principi fondamentali

<b>1. Cenni storici e presentazione</b>	p.8
---	-----

- 1.1 Storia
- 1.2 Chi siamo
- 1.3 Quali sono i nostri obiettivi – mission
- 1.4 Dove vogliamo andare – vision.

<b>2. Principi Fondamentali</b>	p.9
---------------------------------	-----

- 2.1. Ospitalità ed accoglienza
- 2.2. Eguaglianza
- 2.3. Imparzialità
- 2.4. Continuità
- 2.5. Qualità umana
- 2.6. Partecipazione
- 2.7. Responsabilità
- 2.8. Efficacia ed efficienza

<b>3. Rispetto della Carta dei Diritti della persona anziana</b>	
--	--

p.10

### SEZIONE SECONDA

#### Informazioni sulla struttura e i servizi erogati

<b>1. La struttura</b>	p.10
------------------------	------

<b>2 Organizzazione un piani/nuclei</b>	p.11
---	------

<b>3. Organizzazione dei Servizi e responsabilità</b>	p.11
---	------

- 3.1 Servizi alla persona
  - 3.1.1 Servizi assistenziali e di cura della persona
  - 3.1.2 Piani di assistenza individuale
  - 3.1.3 Servizi sociali
  - 3.1.4 Servizi Sanitari

<b>4. Servizio di assistenza religiosa</b>	p.14
--	------

<b>5. Inserimento: modalità ed informazioni generali</b>	
	p.14
5.1 La domanda di ammissione	
5.2 Le liste di attesa	
5.3 La procedura di accoglienza ed inserimento	
5.4 Ammissioni temporanee	
5.5 Dimissioni	
<b>6. Orari e modalità di accesso</b>	p.16
<b>7. Associazioni di Volontariato</b>	p.16
<b>8. Rette</b>	p.17
8.1 Determinazione delle rette e modalità di pagamento	
8.2 Servizi compresi nella retta	

## **SEZIONE TERZA**

### **Standard di qualità, impegni e programmi**

<b>1. La qualità che ci impegniamo a garantire</b>	p.18
<b>2. La qualità residenziale</b>	p.19
2.1 Le nostre stanze	
2.2 La nostra cucina	
<b>3. La qualità socio assistenziale</b>	p.20
<b>4. La qualità relazionale</b>	p.20
4.1 Il nostro personale	
4.2 Organigramma	
<b>5. La qualità ambientale</b>	p. 21
<b>6. Gli impegni al miglioramento continuo</b>	p. 21

## **SEZIONE QUARTA**

<b>1. Gli organismi di partecipazione e le modalità di governo democratico</b>	p. 21
1.1 Commissione della Casa	
1.2 Rappresentanza dei Familiari	

2. **La tutela degli anziani residenti** p.22  
2.1 Il reclamo formale  
2.2 Diritti e ....  
2.3 ..... Doveri

## **SEZIONE QUINTA**

1. **Giornata tipo dell'anziano residente** p.24

### **ALLEGATI**

ALLEGATO A Organigramma

ALLEGATO B Scheda raccolta suggerimenti e reclami

ALLEGATO C Scheda riassuntiva

## **PREMESSA**

### **Nota di accoglienza**

Gentile signora/e,

La salutiamo cordialmente e ci auguriamo che il Suo accoglimento avvenga nel migliore dei modi e che la Sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena; da parte nostra, Le possiamo assicurare tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità.

Per questo motivo abbiamo preparato per Lei la **Carta dei Diritti e dei servizi – Guida all'accoglienza e all'ospitalità** aggiornata a dicembre 2023 con la quale Lei avrà in mano un valido strumento di tutela dei diritti e altresì uno strumento per aiutarci a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi che Le vengono offerti.

La preghiamo di leggerla con attenzione perché illustra i vari aspetti della vita della nostra comunità.

La **Carta** non si limita ad essere una semplice guida all'utilizzo dei servizi. Essa rappresenta prima di tutto un intenso e forte patto tra l'Amministrazione della Comunità Avianese e la Comunità locale. E' il frutto di un lungo, impegnativo, percorso di progettazione, che ha visto la partecipazione di diversi soggetti interessati a valorizzare e qualificare la Casa di Soggiorno comunale: dagli operatori socio-assistenziali ai rappresentanti dei familiari, dalle cooperative sociali ai sindacati, dal volontariato all'Azienda Sanitaria.

Le informazioni che vi troverà Le saranno utili per conoscere meglio i servizi offerti dalla nostra Casa, per meglio soggiornarvi e per comprendere come anche Lei, possa facilitare il lavoro degli operatori socio-sanitari.

Inoltre per segnalarci disfunzioni o reclami La invitiamo a rivolgersi al Responsabile della struttura, al Coordinatore, all'impiegato dell'Ufficio Amministrativo, e a compilare il questionario sul "Grado di soddisfazione del Cliente/Utente" che Le verrà periodicamente consegnato. Per qualunque necessità o informazione può rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione  
Cordialmente

L'Amministrazione della Comunità Avianese

## **Che cos'è la Carta dei Diritti e dei Servizi Guida all'accoglienza e all'ospitalità**

La **Carta** è stata realizzata in ottemperanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” per tendere “a garantire il godimento dei diritti alla persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza ...” e successive norme di legge e regolamenti.

E' inoltre stata redatta considerando che le Strutture Residenziali per Anziani dovranno essere accreditate a svolgere la propria funzione secondo criteri di qualità predefiniti.

**La Carta** definisce e chiarisce l'insieme dei valori etici, dei principi e delle norme comportamentali che guidano, orientano e contraddistinguono la cultura interna.

Attraverso l'elaborazione e la diffusione della Carta dei Diritti e dei Servizi si vuole favorire, in tutti i collaboratori, l'acquisizione di principi condivisi, resi visibili attraverso le azioni di tutti.

La stesura di questa Carta dei Diritti e dei Servizi costituisce una scelta strategica cruciale nella vita della Casa.

### **La Carta**

E' uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-anziano e permette di orientare l'attività dei servizi.

E' una forma di impegno e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

Con la **Carta** si mette a disposizione dell'utente (anziano residente o chi per esso autorizzato ad agire per suo conto e suoi familiari) un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-sanitari offerti e per essere informati su tutta l'organizzazione generale.

L'Amministrazione, attraverso la Carta dei Diritti e dei Servizi, intende informare correttamente la comunità di quanto viene offerto e garantito ai propri anziani residenti.

Nella **Carta** sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi che il personale è in grado di offrire ma anche gli **obiettivi e i traguardi che la Struttura intende raggiungere**.

Tutto il personale lavora per garantire al meglio le proprie attività in sintonia con le esigenze dell'anziano residente, in un'ottica di progressiva

evoluzione dei servizi erogati, anche in base ai suggerimenti, ai consigli e alle critiche ricevute.

Questo documento è quindi da interpretare in **chiave dinamica** e la Direzione, con il coinvolgimento di tutti i portatori di interesse, si impegna ad aggiornarlo annualmente.

### **Quindi la Carta:**

#### **Informa**

sui servizi offerti dalla Casa di Soggiorno per Anziani e sulle modalità per accedervi.

#### **Impegna**

L'Amministrazione a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a livelli di qualità.

#### **Indica**

I diritti e i doveri del cittadino. E' una Carta dei Diritti: dal diritto all'informazione (sulla qualità dei servizi erogati, sugli atti terapeutici, sui costi, sul personale) al diritto al reclamo, dal diritto alla qualità, al diritto alla partecipazione. E' una Carta dei Doveri: rispettare le regole, la professionalità degli operatori, gli altri fruitori del servizio.

#### **E' in sintesi**

un patto tra le persone residenti e i loro familiari e l'Amministrazione della Comunità Avianese. E' un tavolo di lavoro permanente tra la Casa e i suoi principali interlocutori per la progettazione di interventi di miglioramento della qualità dei servizi della Struttura.

#### **I destinatari della Carta**

La Carta dei Servizi é uno strumento per gli anziani ed i loro familiari e per coloro che desiderano conoscere le modalità di risposta ai bisogni.

#### **È utile**

agli uffici, agli enti e alle istituzioni, alle organizzazioni del privato sociale e del volontariato, alle organizzazioni sindacali e a chiunque partecipi alla fase di programmazione, di gestione o di valutazione dei servizi sociali.

#### **Validità**

La presente Carta dei Servizi ha validità dal .....

e sarà revisionata e aggiornata periodicamente per migliorare gli standard di qualità dell'Ente.

## **SEZIONE PRIMA**

### **Presentazione della struttura e principi fondamentali**

#### **1. Cenni storici e presentazione**

La Casa di Soggiorno è un servizio del Comune di Aviano. La definizione degli indirizzi e degli obiettivi generali, la programmazione strategica ed il controllo dei risultati sono di competenza dell'organo politico, facente riferimento all'Assessorato alla Casa di Soggiorno Anziani; la gestione operativa è in capo alla Responsabile della Struttura.

La Casa di Soggiorno condivide e partecipa al progetto della rete dei servizi volto al mantenimento della persona anziana nel proprio ambiente di vita. In questo senso si propone come centro di servizi residenziali del territorio aperto al reciproco e mutuo scambio con altri servizi e in generale con i cittadini.

#### **1.1 Storia**

1.1 La Casa di Soggiorno per Anziani è stata pensata e costruita nel 1976 dall'Amministrazione Comunale per fornire ospitalità, socialità, assistenza sociale e sanitaria a persone parzialmente autosufficienti sul piano della salute e/o in condizioni di disagio sociale. Oggi è autorizzata dall'Azienda Sanitaria, Residenza per anziani non autosufficienti di terzo livello con 3 nuclei N3, con 95 posti letto complessivi. La Casa è dotata di tutti i comforts e dei dispositivi di sicurezza e prevenzione.

#### **1.2 Chi siamo**

Siamo un'Istituzione pubblica appartenente alla Comunità Avianese con oltre 40 anni di presenza e di impegno sociale. All'interno del nostro progetto di accoglienza offriamo un'ampia rete di servizi.

#### **1.3 Quali sono i nostri obiettivi - Mission**

La nostra Mission nasce e si fonda sull'esigenza di riconoscere e promuovere la centralità della persona anziana o in condizioni di fragilità con lo scopo finalizzato alla sua presa in carico in un'ottica integrale ed olistica.

Ci impegniamo a garantire prestazioni e servizi di qualità sensibilizzando il contesto sociale in cui operiamo e valorizzando la competenza e l'esperienza di tutti i collaboratori.

#### **1.4 Dove vogliamo andare - Vision**

Diventare nella realtà socio-sanitaria del Friuli Venezia Giulia un punto di riferimento per anziani e una struttura di eccellenza nei processi di presa in carico, cura e assistenza.

## **2. Principi fondamentali**

L'erogazione dei servizi offerti viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati.

### **2.1. Ospitalità ed accoglienza**

E' l'esercizio umano, terapeutico e spirituale finalizzato al prendersi cura della persona. Si traduce nell'offrire spazio e tempo, umanità, professionalità, risorse, cura e attenzione per realizzare questa missione in base ai seguenti valori. Il principio di sussidiarietà viene applicato nei rapporti tra la Casa ed i suoi residenti nella misura in cui l'anziano e la sua famiglia divengono protagonisti di interventi che li riguardano direttamente e non più soggetti passivi, bisognosi solo di assistenza.

### **2.2 Eguaglianza**

La Struttura si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.)

Il personale prende in considerazione l'individuo come "persona", alla quale garantire l'assistenza socio-assistenziale di cui necessita, consapevole di svolgere un servizio "vitale" che deve essere prestato senza discriminazione di alcun genere.

### **2.3 Imparzialità**

La Struttura garantisce la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa attraverso la possibilità di visionare o avere copia dei documenti della Casa, ma anche con la tempestività delle informazioni richieste e la chiarezza, salvaguardando in ogni caso la riservatezza dei dati personali. Tutti gli operatori sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

### **2.4. Continuità**

Tutte le prestazioni svolte dal personale vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

### **2.5. Qualità umana**

L'attenzione centrale degli operatori è rivolta a garantire la dignità della persona qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

Gli operatori si rivolgono agli anziani residenti o chi per essi autorizzati ad agire per loro conto con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

## **2.6. Partecipazione**

La partecipazione alle prestazioni del servizio offerto è garantita all'anziano residente o chi per esso autorizzato sia mediante il suo intervento diretto (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare il servizio) sia attraverso le associazioni di Volontariato, di Tutela dei diritti del cittadino e dei Sindacati dei pensionati.

Il Responsabile della struttura si impegna a dare immediato riscontro all'utente e soggetti sopraindicati circa le segnalazioni e le proposte formulate.

Il Responsabile della struttura favorisce inoltre all'interno della propria struttura la presenza e l'attività di Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti delle persone residenti.

## **2.7 Responsabilità**

E' la consapevolezza delle conseguenze dei propri comportamenti e delle proprie affermazioni e del modo di agire che ne deriva.

## **2.8. Efficacia ed efficienza**

Le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione delle persone residenti, sia di gratificazione del personale.

Il Responsabile della struttura si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi garantendo una corretta informazione, la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti.

## **3. Rispetto della Carta dei Diritti della persona anziana**

Il Responsabile della struttura si impegna ad applicare la "Carta dei Diritti della Persona Anziana" esposta in bacheca della Struttura e consultabile nel sito Web [www.comune.aviano.pn.it](http://www.comune.aviano.pn.it).

# **SEZIONE SECONDA**

## **Informazioni sulla struttura e i servizi erogati**

### **1. La struttura**

La Casa di Soggiorno per Anziani ha sede ad Aviano in via Aldo Moro n. 13 (laterale viale San Giorgio).

Si trova a 700 metri da Piazza Duomo.

La Struttura è articolata su tre piani per una capacità ricettiva complessiva di n. 95 posti letto per non autosufficienti.

E' inserita in un ambiente confortevole ed è dotata di un giardino per non autosufficienti.

Al piano rialzato si trovano gli uffici amministrativi (la direzione, il coordinamento e l'ufficio amministrativo), hall, angolo ristoro, al piano terra

si trovano la cappella e la palestra.

Sono a disposizione degli anziani molti spazi collettivi che favoriscono le relazioni e la socializzazione tra gli anziani, i parenti ed il territorio.

## **2 Organizzazione in piani/nuclei**

La Casa di Soggiorno per Anziani di Aviano è dislocata su tre livelli: piano terra, piano rialzato e primo piano. A ciascun piano corrisponde un nucleo di anziani caratterizzati da un livello di dipendenza il più possibile omogeneo. La suddivisione dei nuclei è la seguente:

Nucleo Piano Terra (nr. 25 posti letto) riservato prevalentemente ad anziani non autosufficienti ad alto carico assistenziale;

Nucleo Piano Rialzato (nr. 35 posti letto) riservato prevalentemente ad anziani non autosufficienti con alto carico assistenziale/sanitario;

Nucleo Primo Piano (nr. 35 posti letto) riservato prevalentemente ad anziani non autosufficienti ad alto carico assistenziale.

## **3. Organizzazione dei Servizi e responsabilità**

La persona anziana, con i suoi bisogni, è posta al centro del sistema e gli interventi mirano alla salvaguardia della dignità, dell'autonomia e della personalità della stessa. Il personale è orientato al perseguimento della massima qualità della vita, del benessere, della salvaguardia della salute degli anziani residenti. La qualità della vita è legata alla salute e all'autonomia che la Struttura è in grado di produrre e garantire attraverso l'organizzazione dei propri servizi, la disponibilità e la professionalità/umanità degli operatori.

Gli strumenti organizzativi utili allo scopo sono:

- l'adozione di una metodologia di *lavoro per progetti*: si tratta di una modalità operativa che vede l'organizzazione impegnata nell'individuazione di obiettivi di salute e benessere per gli anziani e nella valutazione dei risultati effettivamente raggiunti;
- l'adozione di strumenti di *valutazione multidimensionale* (Val.Graf.) volti ad accertare i bisogni di ogni singolo anziano, eventualmente integrati da altre informazioni ritenute necessarie, per accettare la loro condizione fisica, psicologica e relazionale;
- l'attivazione di un'*equipe* composta dalle varie figure professionali (coordinatore, medico, infermiere, fisioterapista, Oss, animatore, dietista ecc.) che decide e prescrive un *Piano di Assistenza Individuale (PAI)* che dovrà essere realizzato dagli specifici servizi richiamati dal progetto.
- l'individuazione di figure di riferimento e di responsabilità con compiti di governo, promozione e coordinamento degli interventi a favore delle persone anziane residenti.

Viene allegato l'organigramma con i livelli di responsabilità. (Allegato A)

### **Servizi gestiti dall'Amministrazione Comunale e servizi appaltati:**

I servizi offerti dalla Casa sono appaltati a ditte esterne.

#### **Servizi diretti:**

- Direzione e uffici amministrativi

#### **Servizi appaltati:**

- Infermieristico
- Riabilitativo
- Assistenza
- Animazione
- Alberghieri
- Ristorazione
- Pulizia e sanificazione
- Lavanderia
- Guardaroba
- Parrucchiere
- Manutenzione

### **3.1 Servizi alla persona:**

I servizi alla persona rivolti agli anziani dei 3 nuclei sono erogati da personale dipendente da cooperativa a seguito di affidamento di appalto pubblico.

#### **3.1.1 Servizi Assistenziali e di cura della persona**

Il servizio costituisce l'asse portante delle attività che si svolgono quotidianamente presso la Casa di Soggiorno per Anziani ed il suo sviluppo varia in funzione delle diverse necessità assistenziali che si verificano nel tempo.

#### **3.1.2 Piani di Assistenza Individuali**

Al fine di garantire un'assistenza personalizzata, per ogni persona residente in *Casa di Soggiorno per Anziani* viene formulato un Piano di Assistenza Individuali elaborato in sede di riunione d'equipe.

#### **3.1.3 Servizi Sociali**

##### *Il Servizio di Animazione*

Obiettivo fondamentale di questo servizio è far sentire le persone come "parte" di una comunità. Per fare questo l'animazione realizza progetti di socializzazione ed integrazione tra gli anziani volti a recuperare un ruolo attivo.

Il Servizio di Animazione viene garantito da n. 2 animatori. Il Servizio è attivo dal lunedì al sabato ed in alcune occasioni anche nei giorni festivi, presso le varie sale soggiorno.

In genere gli anziani vengono divisi in gruppi di interesse e svolgono varie attività:

- ◆ di tipo ludico con scopi aggregativi e di socializzazione
- ◆ di tipo riabilitativo per anziani che presentano particolari necessità (gruppi memoria)
- ◆ occupazionali (laboratori vari, etc.)

Tutti i progetti rientrano comunque in un'ottica riabilitativa e ove possibile tendono a valorizzare i rapporti con i soggetti del territorio (associazioni di volontariato) e gli scambi generazionali (scuole elementari, materne e gruppi giovanili).

#### *Il Servizio di Pulizia e Sanificazione*

Il Servizio è affidato in appalto ad una cooperativa sociale che garantisce tutti i giorni la pulizia completa delle camere, compresi gli arredi, e di tutte le parti comuni, bagni e aree esterne della Casa.

#### *Il Servizio di Ristorazione*

Il Servizio di Ristorazione è appaltato ad una ditta specializzata. Sono coinvolti – ove possibile e con diverse modalità – gli anziani e i loro familiari, i Referenti, i Coordinatori e gli operatori.

#### *Servizio di Lavanderia-Guardaroba*

Su tutti i capi di vestiario e di biancheria vengono applicate, dal servizio lavanderia, i codici di riconoscimento elettronici.

**Nei casi di danneggiamento di indumenti, con caratteristiche conformi alla tabella riportata nella scheda del servizio guardaroba della Struttura, per accertata negligenza degli operatori è previsto il rimborso nella misura forfettaria di Euro 10,00 a capo.**

**Per ottenere il rimborso deve essere presentata richiesta scritta al Responsabile della struttura.**

### **3.1.4 Servizi Sanitari**

La responsabilità del coordinamento dell'attività sanitaria è di competenza del Servizio Sanitario Regionale ed è assicurato dal Distretto Ovest che garantisce e assicura l'assistenza medica/specialistica, infermieristica e fisioterapica attraverso un'apposita Convezione stipulata con il Comune, volta a disciplinare i punti oggetto di accordo tenendo conto delle peculiarità e delle caratteristiche proprie della Struttura e delle persone residenti.

Il Distretto sanitario, assicura agli anziani residenti, l'assistenza infermieristica e riabilitativa in funzione ai profili di bisogno, della complessità assistenziale ed in base agli standards regionali.

### *Direttore Sanitario/Servizio Medico*

Ai sensi dell'art. 22 bis del D.P.Reg. 144/2015 e s.m.i. entro il 31.12.2023 verrà nominato un Direttore Sanitario che assumerà la responsabilità e il compito di curare ogni aspetto igienico-sanitario in ambito sanitario.

L'assistenza medica è garantita dal medico di medicina generale (MMG) secondo le condizioni previste dalla vigente contrattazione nazionale e regionale.

L'assistenza medica specialistica, farmaceutica e protesica, nonché ogni altra prestazione diagnostico- terapeutica, sono garantite dall'Azienda sanitaria competente per territorio.

Gli anziani hanno il diritto di mantenere il proprio medico di fiducia o, alternativamente, di sceglierne uno diverso. La scelta può essere effettuata, da parte degli anziani o chi per essi autorizzati ad agire per loro conto.

### *Il Servizio Infermieristico*

Rientrano tra le prestazioni di assistenza infermieristica le attività di pianificazione e di controllo sulle mansioni sociosanitarie svolte dagli operatori dedicati all'assistenza di base in relazione alle rispettive competenze. Il servizio infermieristico viene garantito nelle 24 ore.

### *Servizio Fisioterapico e Riabilitativo*

L'assistenza riabilitativa è garantita dal fisioterapista e, quando necessario, dagli altri professionisti di area riabilitativa.

## **4. Servizio di Assistenza religiosa**

La funzione religiosa è garantita da una convenzione con la Diocesi di Concordia-Pordenone.

## **5. Inserimento: modalità ed informazioni generali**

L'accoglienza in Struttura avviene a seguito di libera scelta del soggetto, o di chi per esso autorizzato.

Il ricorso al servizio di accoglienza residenziale in Casa di Soggiorno per Anziani avviene nei casi in cui sia stata accertata l'effettiva impossibilità di mantenimento della persona (con il sostegno e supporto della rete dei servizi di assistenza domiciliare) nel suo ambiente di vita.

Per potere accedere alla Struttura residenziale, al fine di garantire una presa in carico integrata sociosanitaria, viene effettuata dall'UVD (Unità di Valutazione Distrettuale formata da un'equipe multidisciplinare) una valutazione multidimensionale.

### **5.1 La domanda di ammissione**

Ai fini dell'ammissione è necessario presentare apposita domanda al Servizio Sociale Territoriale (SST) del Comune di residenza. La domanda

va redatta utilizzando gli appositi modelli, che sono disponibili presso i Servizi Sociali dei Comuni.

La domanda di ammissione va rivolta al SST del comune di residenza.

Nel sito web [www.comune.aviano.pn.it](http://www.comune.aviano.pn.it) è disponibile il Regolamento della struttura.

## **5.2 Le liste di attesa**

Le liste d'attesa sono definite dall'UVD e vengono formulate in base ai seguenti criteri:

- non autosufficienza-profilo di bisogno;
- età;
- carico assistenziale;
- dimensione sociale;
- dimensione abitativa;
- punteggio opzionale per situazioni particolari;
- residenza.

I familiari o l'utente, vengono informati dal distretto con comunicazione scritta dell'esito dell'UVD, della data di inserimento in graduatoria e di scadenza della permanenza in lista.

Le liste di attesa sono aggiornate periodicamente, tenendo conto delle nuove domande presentate e dei criteri come sopra indicativamente specificati. La domanda ha validità 1 anno, salvo diverse disposizioni regionali, trascorso tale periodo decade e per il reinserimento deve essere prodotta una nuova domanda.

È possibile, in seguito a variazioni delle condizioni personali, sociali e sanitarie, richiedere un riesame della posizione in lista d'attesa, rivolgendosi al Servizio Sociale Territoriale (SST) del Comune di residenza.

## **5.3 La procedura di accoglienza ed inserimento**

Vengono seguite dal Coordinatore in concerto con l'Operatore Assistenziale preposto, adottando tutte le misure necessarie per la gestione di questa fase "critica", che rappresenta per la persona un momento di distacco dal proprio ambiente di vita e di inserimento in un nuovo ambiente. Dal momento della comunicazione di disponibilità del posto la persona interessata ha 24 ore per confermare l'accettazione del posto. L'inserimento viene concordato con il Responsabile della struttura o suo delegato e deve avvenire con le modalità definite nel Regolamento interno per il funzionamento della struttura.

Alla data di accettazione dell'ingresso è richiesto il versamento di una cauzione infruttifera, a titolo di garanzia dell'adempimento del regolare pagamento delle rette di degenza. L'importo della cauzione è pari a una mensilità della retta di degenza, come definita e approvata annualmente con deliberazione della Giunta Comunale.

## **5.4 Soggiorni temporanei**

La Struttura riserva 2 posti per inserimenti temporanei come funzione respiro alla famiglia e/o caregiver e per sopperire a problemi familiari e/o difficoltà a domicilio di natura temporanea, con le seguenti modalità: durata minima 2 settimane, durata massima 3 mesi, possibilità di effettuare massimo 2 inserimenti nell'arco dell'anno per una durata massima di 3 mesi.

## **5.5 Dimissioni**

La dimissione può avvenire per:

- ◆ volontà dell'anziano o di chi per esso autorizzato ad agire per suo conto, o degli Enti pagatori della retta;
- ◆ accertamento di patologie ritenute non congrue con l'organizzazione e con la tipologia di servizi offerti dalla Struttura,
- ◆ problematiche comportamentali dell'anziano residente non compatibili e non confacenti alla normale vita comunitaria all'interno della Casa.
- ◆ insolvenza nel pagamento delle rette dovute per un periodo superiore ai 3 mesi.

Nei casi di dimissione non volontaria questa viene disposta, con provvedimento motivato, dalla Direzione dell'Ente, previa effettuazione degli opportuni accertamenti.

## **6. Orari e modalità di accesso**

La Casa è aperta al pubblico (parenti e amici degli anziani residenti) con l'orario di seguito riportato.

### **Orario apertura al pubblico**

9.00 - 11.30

14.30 - 18.00

L'Ufficio Amministrativo è aperto al pubblico nei seguenti orari:

lunedì 10.00-12.30 16.45-17.45

martedì 08.45-13.30

mercoledì 10.00-12.30 16.45-17.45

giovedì 10.00-12.30

venerdì 10.00-12.30

Non è consentito introdurre alimenti, bevande, medicinali ed oggetti che potrebbero recar danno. Eventuali deroghe per alimenti confezionati possono essere autorizzate dalla Responsabile della Struttura e/o dal Responsabile del Governo Assistenziale.

## **7. Associazioni di Volontariato**

La struttura intende avvalersi della collaborazione del volontariato. La stipula di convenzioni con il volontariato rientra tra gli obiettivi di miglioramento della qualità del triennio 2023/2025. Le attività dei volontari devono essere concordate prevalentemente con il Servizio di Animazione,

che è il principale interlocutore, il quale provvede ad inserirli nei vari programmi ed attività presenti in struttura.

L'attività di volontariato non può essere in alcun modo sostitutiva dei compiti propri ed istituzionali della struttura; la stessa deve intendersi senza fini di lucro ed improntate solo ad una azione spontanea e solidale di aiuto alle persone.

## **8. Rette**

### **8.1 Determinazione delle rette e modalità di pagamento**

La retta giornaliera di ricovero viene determinata annualmente, con specifica deliberazione della Giunta Comunale.

L'obbligo di pagamento della retta è a carico in primo luogo dell'assistito, che vi provvede con i propri redditi e con il proprio patrimonio. Nel caso in cui la persona residente non sia in grado di provvedervi autonomamente, quando richiesto dallo stesso, l'obbligo di pagamento è a carico dei suoi familiari civilmente obbligati, ai sensi e secondo l'ordine previsto dall'art. 433 del Codice Civile, per i vincoli di solidarietà familiare derivanti dal rapporto di parentela o di affinità.

Nel caso in cui né l'anziano né i familiari civilmente obbligati siano in grado di provvedere, in tutto o in parte, al pagamento della retta, è tenuto ad intervenire il Comune di residenza dell'anziano prima dell'inserimento, previa verifica della capacità economica degli interessati.

**La Casa di Soggiorno per Anziani applica la retta già al netto dei contributi pubblici previsti dalla legislazione vigente per gli anziani di Strutture Residenziali in condizione di accertata non autosufficienza. Per questo gli stessi vengono introitati direttamente dall'Ente.**

Nel sito web [www.comune.aviano.pn.it](http://www.comune.aviano.pn.it) è disponibile lo schema con le rette applicate presso la struttura.

### **8.2 Servizi compresi nella retta**

La retta consente di usufruire di tutti i servizi offerti dalla Struttura di carattere alberghiero e di carattere assistenziale, nello specifico di:

- ◆ vitto,
- ◆ alloggio,
- ◆ riscaldamento,
- ◆ assistenza di base, parrucchiere,
- ◆ servizio di lavanderia/guardaroba,
- ◆ servizio di pulizia ambientale,

ed inoltre di tutti i servizi generali e collettivi – come meglio descritti nei relativi capitoli della presente Carta dei Diritti e dei Servizi che sommariamente si possono così identificare:

- servizio di animazione
- sostegno religioso e spirituale

## **SEZIONE TERZA**

### **Standard di qualità, impegni e programmi**

#### **1. La Qualità che ci impegniamo a garantire**

La struttura garantisce servizi di qualità, con particolare cura ed attenzione dei bisogni/problems della persona.

Nelle pagine seguenti vengono presentate le principali aree di qualità e vengono descritti gli standard che la Struttura si impegna a garantire.



La gestione dei servizi per il funzionamento della Struttura è affidata all'esterno a ditte qualificate ed operanti nel settore dei servizi socio - assistenziali per anziani ed inabili.

Il Comune ha designato un Responsabile della Qualità con potere di attivare programmi di miglioramento della qualità. Il Responsabile della Qualità predispone il Piano Triennale di miglioramento della Qualità previsto dal Regolamento regionale 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, approvato e sottoposto a periodica revisione dalla Giunta Comunale.

Il Piano di Triennale di miglioramento della Qualità è disponibile nel sito web [www.comune.aviano.pn.it](http://www.comune.aviano.pn.it).

Vengono riportati di seguito gli standards di qualità per il biennio 2024/2025.

<b>Standard di qualità</b>	<b>Obiettivo 2024-2025</b>	<b>Indennizzo</b>
<b>INFORMAZIONE: percentuale di segnalazione/reclami a cui si</b>	<b>100%</b>	<b>Non previsto</b>

<b>fornisce risposta entro 30gg</b>		
<b>SERVIZI SOCIO SANITARI :</b> - valutazione multidimensionale Valgraf entro 45 gg dall'ingresso in struttura - valutazione multidimensionale con Pai provvisorio entro 2 gg dall'ingresso - percentuale di eventi traumatici /escoriazioni/cadute determinati da assistenza interna	100% 100% Max 10%	<b>Non previsto</b> <b>Non previsto</b> <b>Non previsto</b>
<b>SERVIZIO INFERMIERISTICO:</b> assenza da lesioni da decubito determinati da assistenza interna	Max 5 %	<b>Non previsto</b>
<b>SERVIZIO FISIOTERAPICO :</b> valutazione fisioterapica entro 2 gg dall'ingresso	100%	<b>Non previsto</b>
<b>SERVIZIO ANIMAZIONE :</b> numero di laboratori/iniziative attivate rispetto a quelle presenti nel programma annuale	100%	<b>Non previsto</b>
<b>SERVIZIO GUARDAROBA/LAVANDERIA</b> - consegna indumenti lavati entro 10 gg - assenza danneggiamento capi personali causati da comportamenti interni	80% 5%	<b>Non previsto</b> <b>Euro 10,00 a capo</b>

## 2 La Qualità Residenziale

### 2.1 Le nostre stanze

Le stanze (da 1,2,3,4 posti letto) sono dotate di arredamento ed attrezature igieniche (letti per disabili, armadi, comodini, impianto di raffrescamento) sono adeguate alle esigenze delle persone residenti.

I nuclei dispongono di sale comuni per il pranzo, spazi per il soggiorno destinati a momenti di aggregazione alla lettura, ed alla visione di programmi televisivi.

Le stanze sono personalizzabili con propri oggetti.

Ogni camera ha propri servizi igienici e la pulizia e sanificazione viene effettuata giornalmente. Tutti i letti ed i servizi igienici hanno il sistema di chiamata di emergenza.

La biancheria piana e la biancheria da bagno viene cambiata ogni settimana e/o qualora si renda necessario.

È garantito il servizio di lavaggio, stiratura e riordino della biancheria personale degli anziani con caratteristiche conformi alle tabelle della scheda del Servizio Guardaroba.

## **2.2 La nostra cucina**

Il menù stagionale, validato dall'Asfo, si ripete ogni quattro settimane. I pasti sono serviti ai seguenti orari:

- Colazione dalle 8.00 alle 8.30
- Merenda dalle 10.00 alle 10.30
- Pranzo dalle ore 11.30 alle 12.30
- Merenda dalle 15.30 alle 16.00
- Cena dalle ore 18.30 alle 19.30

Su prescrizione del medico curante, il dietista del Servizio di Dietetica e Nutrizione clinica dell'Azienda Sanitaria di Pordenone elabora, formula ed attua la dieta personalizzata.

## **3 La Qualità Socio Assistenziale**

L'assistenza è prestata in modo personalizzato in base ai bisogni sociosanitari di ciascun anziano residente. Non esiste pertanto uno standard assistenziale valido per tutti, ma per ciascuno viene effettuato un Piano di Assistenza Individualizzato a seguito della valutazione multidimensionale Val.Graf. FVG, di cui alla D.G.R. 2147/07, che consente l'identificazione quali-quantitativa dei problemi-bisogni delle persone e delle loro capacità funzionali residue e, conseguentemente, permette la pianificazione e l'avvio di una strategia di azione personalizzata, e la verifica nel tempo dell'efficacia, in termini di risultati raggiunti.

Nella Casa è presente il servizio di assistenza infermieristica nelle 24 ore.

Su prescrizione del medico di medicina generale si prenotano, al bisogno, visite specialistiche.

## **4 La Qualità Relazionale**

### **4.1 Il nostro personale**

Il personale risponde ai requisiti numerici stabiliti dalla Regione FVG. Sono presenti le seguenti qualifiche professionali:

- operatori sociosanitari

- infermieri professionali
- fisioterapisti
- animatori
- parrucchieri
- personale amministrativo
- personale addetto ai servizi generali
- manutentore.

## **4.2 Organigramma**

Vedere allegato A.

## **5 La Qualità Ambientale**

La Casa di Soggiorno per Anziani della Comunità Avianese è inserita in un contesto confortevole, in un parco in prossimità del centro abitato. E' dotata di tutti i comforts che possono migliorare la qualità della vita per i residenti.

## **6 Gli impegni di MIGLIORAMENTO continuo**

Al fine di migliorare ulteriormente il servizio che la Casa garantisce, è in programma la realizzazione del percorso di **autovalutazione e miglioramento** che consiste nell'orientamento ai risultati, focalizzazione sulla persona, *leadership* e fermezza di propositi, gestione per processi e obiettivi, coinvolgimento del personale, miglioramento continuo e innovazione.

Gli obiettivi per la qualità che ci proponiamo sono sostanzialmente quattro:

- a) misurare ciò che si fa e si ottiene;
- b) standardizzare ciò che funziona;
- c) migliorare ciò che può essere migliorato;
- d) promuovere l'innovazione.

# **SEZIONE QUARTA**

## **Gli organismi di partecipazione e le modalità di governo democratico**

### **1.0 Gli Organismi di Partecipazione**

Uno dei principi della Casa è favorire la partecipazione ed il coinvolgimento degli anziani residenti e dei loro familiari e dei cittadini, del mondo del volontariato, del sindacato, dell'associazionismo e del privato sociale all'attività dei servizi.

#### **1.1 Commissione della Casa**

La Commissione della Casa è un gruppo di lavoro, di discussione, di confronto e coprogettazione aperto a tutte le persone portatrici di un qualche interesse verso la Casa di Soggiorno per Anziani ed i suoi residenti. Elabora proposte e promuove iniziative per migliorare il rapporto tra gli anziani residenti e la struttura al fine del buon funzionamento di essa.

Si riunisce su convocazione della Direzione della Casa di Soggiorno, ed è

composta dai seguenti soggetti: Associazioni di Volontariato, i Volontari presenti nella Casa di Soggiorno, i Rappresentanti dei Familiari, i Sindacati dei Pensionati, la Cooperativa che gestisce in appalto i Servizi Assistenziali, Sanitari e di Pulizia, la Ditta che gestisce in appalto il Servizio Ristorazione, i Coordinatori, i Responsabili di tutti i Servizi della Struttura, l'Azienda Sanitaria, Assessorato alla Casa di Soggiorno del Comune.

## **1.2 Rappresentanza dei Familiari**

Nel corso dell'anno 2007 l'Amministrazione ha approvato il Regolamento del Comitato dei rappresentanti di familiari dei residenti in Casa di Soggiorno.

Il Comitato collabora con il Responsabile della Casa nella promozione del miglioramento della qualità dei servizi erogati e favorisce il coordinamento fra direzione, coordinatori e familiari dei residenti.

Il Comitato è composto da n. 5 membri - eletti a maggioranza relativa di voti, qualunque sia il numero dei votanti - e dura in carica due anni dalla data della prima convocazione.

## **2. La Tutela degli Anziani Residenti**

Per migliorare la qualità del servizio, è necessario che i punti di vista degli anziani residenti vengano espressi sia direttamente, attraverso la partecipazione alla vita della casa, l'intervento dei familiari e/o tramite gli organismi di rappresentanza e di tutela previsti.

### **2.1 Il reclamo formale**

Il Responsabile della struttura cerca di risolvere eventuali insoddisfazioni in via informale e colloquiale.

Qualora non sia possibile per particolari motivi si chiede che venga compilato il modulo per il reclamo (Allegato B).

Il modulo è disponibile anche nel sito web del Comune.

### **La modalità di presentazione del reclamo:**

#### **A chi**

- al *Direttore Sanitario* per ciò che riguarda l'assistenza sanitaria (dal 01.01.2024);

- al *Responsabile della struttura* per quanto riguarda i servizi della Casa;

#### **Come**

- in forma scritta per posta, a mano, email, pec;  
(l'espositore con i moduli è presente presso la reception).

#### **Cosa**

- evidenziazione del problema.

#### **La modalità di risposta:**

- in forma scritta, entro 30 giorni dalla data di ricevimento (protocollo).

## **2.2 DIRITTI e...**

L'Amministrazione della Comunità Avianese si impegna per il miglioramento della qualità dei servizi offerti e chiede ai cittadini un coinvolgimento attivo in questo processo.

**I cittadini anziani residenti nella fruizione dei servizi hanno:**

- **Diritto di scelta:** il cittadino anziano residente ha il diritto di manifestare le proprie scelte all'interno della struttura. Le stesse troveranno limiti solo nelle maggiori esigenze organizzative e funzionali che dovranno comunque essere comunicate.
- **Diritto all'informazione:** il cittadino anziano residente ha diritto ad essere informato con indicazioni complete e comprensibili sui suoi diritti, sulle prestazioni a cui può accedere, sui tempi e le procedure, sulle quote di partecipazione al costo del servizio che sono a suo carico. Ha inoltre diritto a poter identificare immediatamente gli operatori dell'Azienda con cui si relaziona.
- **Diritto all'equità nel trattamento:** il cittadino residente ha diritto ad un equo ed imparziale trattamento. La Casa non deve privilegiare nessuno.
- **Diritto alla privacy:** il cittadino residente ha diritto ad un trattamento dei propri dati personali che rispetti le disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza.
- **Diritto alla trasparenza dell'azione amministrativa:** il cittadino residente ha diritto ad un'azione che sia trasparente.
- **Diritto di accesso ai documenti amministrativi:** il cittadino residente ha diritto di prendere visione o estrarre copia della documentazione che lo riguarda.

## **2.3 ... DOVERI**

**I cittadini residenti nella fruizione dei servizi devono:**

- **Rispettare**, con un comportamento corretto e responsabile, le regole, le procedure e gli orari dei servizi e delle strutture, accogliendo le indicazioni del personale.
- **Rispettare** la professionalità dell'operatore, rivolgendosi allo stesso con fiducia ed atteggiamento collaborativo e rispettandone le scelte tecniche condivise.
- **Rispettare** gli operatori in quanto persone.

- **Rispettare** gli altri residenti, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disagio o disturbo.
- **Partecipare** al costo del servizio, sulla base della normativa vigente.

## **SEZIONE QUINTA**

### **1. Giornata tipo dell'anziano residente**

La giornata tipo dell'anziano è così articolata:

<b>06.00/08.00</b>	Sveglia a seconda delle esigenze e/o bisogni specifici fisiologici degli ospiti, inizio alzate ed eventuali bagni su necessità come da piano di lavoro e da programma alzate
<b>08.00/08.30</b>	Colazione
<b>09.00/10.30</b>	Alzate e bagni
<b>09.00/11.00</b>	Attività di animazione, terapia occupazionale, attività riabilitative e tutte le attività programmate in base alla stagionalità
<b>09.30/10.30</b>	Merenda e idratazione
<b>11.30/12.30</b>	Pranzo
<b>13.00/14.00</b>	Riposo pomeridiano
<b>14.00/15.00</b>	Alzate dal riposo pomeridiano
<b>14.30/17.00</b>	Attività di animazione, terapia occupazionale, attività riabilitative e tutte le attività programmate in base alla stagionalità
<b>15.30/16.00</b>	Merenda e idratazione
<b>18.30/19.30</b>	Cena
<b>19.00/20.30</b>	Messa a letto a seconda delle esigenze e/o bisogni specifici
<b>20.30</b>	Buonanotte (camomilla o latte) per favorire il sonno degli ospiti
<b>22.00/06.00</b>	Sorveglianza sociosanitaria, cambio ausili incontinenza

L'erogazione delle prestazioni definite nei Piani di lavoro vengono modulate nel rispetto dei tempi e dei bisogni delle persone anziane, per le quali vengono formulati programmi individuali diversificati in base ai profili presenti nei vari nuclei in relazione all'esito delle valutazioni multidimensionali.