

# Carta dei diritti e dei servizi Anni D'oro -Futura srl-



1. Chi siamo
2. Perché la carta dei servizi
3. La Residenza
4. La Struttura
5. Destinatari dei servizi
6. Principi fondamentali nell'erogazione dei servizi
7. Diritti e doveri degli ospiti e dei loro familiari
8. Accoglienza ed inserimento
9. Servizi compresi nella retta
10. Retta
11. Servizi a pagamento
12. Orari e modalità di accesso
13. Gestione delle emergenze
14. Personale
15. Rinvio
16. Organigramma

# Carta dei diritti e dei servizi Anni D'oro -Futura srl-



## 1. Chi Siamo

La Residenza per anziani non autosufficienti Anni D'oro – Futura srl- (di seguito Residenza) con sede in via Cellini 3 a Trieste ha come oggetto della propria attività fornire una risposta adeguata ai bisogni delle persone anziane non autosufficienti che non possono o non vogliono permanere nel proprio domicilio.

## 2. Perché la carta dei servizi

Questa Carta si propone di descrivere il Servizio offerto dalla Residenza e le garanzie offerte a coloro che tale Servizio utilizzano. La nostra Carta è conforme alla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, che dispone i *"principi su cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici"*. E' anche in sintonia con quanto previsto dal DPGR 144/2015 Friuli Venezia Giulia. La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata qualora dovessero intervenire significative modifiche rispetto a quanto descritto. Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli Ospiti e loro familiari all'ingresso nella Residenza.

## 3. La Residenza

La Residenza per anziani non autosufficienti è destinata ad ospitare 44 anziani non autosufficienti e si propone di mantenere l'equilibrio tra anziano e Istituzione e tende a garantirgli un sistema integrato di servizi socio assistenziali e socio sanitari. Detto sistema, permette all'anziano, ospite della Residenza, il mantenimento di normali condizioni di vita e cerca di contenere il declino dell'anziano, per favorire il mantenimento dell'autosufficienza, stimola l'ospite a svolgere autonomamente una serie di utilità e di occupazioni quotidiane e favorisce l'integrazione sociale con il modo esterno. Le caratteristiche strutturali della Residenza sono le più idonee per rispondere in modo adeguato alle esigenze socio assistenziali e psicologiche dell'anziano. In particolare i Servizi della Residenza sono integrati con i servizi sanitari e socio-sanitari gestiti dai Distretti Sanitari di competenza presenti su territorio di Trieste. Il livello di riclassificazione della residenza è il SECONDO; la residenza è articolata in 3 nuclei N3. La Residenza può accogliere anziani con profili A, B, COMP, C ed E.

## 4. La Struttura

La Residenza è ben inserita nel contesto urbano, nelle vicinanze della stazione dei treni e di numerose attività commerciali. La struttura, situata al secondo piano dello stabile è distribuita su un unico piano. La capacità ricettiva totale è di 44 posti letto, ed è composta da:

- Camere da letto da 1, 2, 3 e 4 posti letto
- Servizi igienici per disabili
- Soggiorno
- Sala da pranzo
- Cucina
- Dispensa
- Infermeria
- Magazzino
- Sala fisioterapica

- Ufficio amministrativo
- Spogliatoi del personale
- Deposito biancheria sporca
- Ripostiglio deposito attrezzature
- Lavanderia

## 5. Destinatari dei servizi

La Residenza ha lo scopo di ospitare persone anziane di ambo i sessi che vivano in condizioni di oggettivo disagio (socio – sanitario – assistenziale) tali da richiedere l'accoglimento in strutture residenziali sia che siano in condizioni di non autosufficienza, momentanea o permanente, sia che siano ancora in condizioni di parziale non autosufficienza.

## 6. Principi fondamentali nell'erogazione dei servizi

Nell'erogazione dei Servizi previsti nella Residenza il personale tutto si impegna al rispetto dei seguenti principi fondamentali.

### **Uguaglianza**

La struttura eroga i Servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, forme di handicap anche se i servizi vanno comunque personalizzati, tenendo conto delle necessità delle persone, secondo criteri di obiettività e di imparzialità.

### **Imparzialità e continuità**

Nella propria gestione, la residenza uniforma la propria attività ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità delle prestazioni di seguito specificate.

### **Diritto di scelta**

Compatibilmente con le esigenze organizzative la Residenza si impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.

### **Efficienza e efficacia**

L'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio. La Residenza si impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze del Cliente, migliorando nel contempo la qualità dell'intervento.

### **Riservatezza**

Nell'espletamento dei propri compiti il personale tutto si impegna a garantire la massima riservatezza su tutti i dati sensibili degli Ospiti e dei loro familiari di cui vengano in possesso nello svolgimento della propria attività impegnandosi al più assoluto mantenimento del segreto professionale.

### **Trasparenza**

La residenza garantisce la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa attraverso la possibilità di visionare o avere copia dei documenti, ma anche con la tempestività delle informazioni richieste e la chiarezza, salvaguardando in ogni caso la riservatezza dei dati personali.

## 7. Diritti e doveri degli ospiti e dei loro familiari

### **Diritti**

I. L'Ospite ha il diritto di essere assistito con premura e attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

II. L'Ospite ha diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.

III. L'Ospite ha il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.

IV. L'Ospite ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra

circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

V. L'Ospite ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

VI. La famiglia ha diritto di essere informata su tutto quanto concerne la cura e la salute del loro familiare.

### **Doveri**

I. L'Ospite ha il dovere di rispettare la dignità degli Operatori della Residenza.

II. L'Ospite ha il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli Operatori e con gli altri Ospiti della Residenza.

III. L'Ospite ha il dovere di collaborare nel fare sì che lo spazio abitativo sia il più possibile su misura delle proprie esigenze personali, nel rispetto delle diverse individualità.

IV. I Familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese accessorie.

V. L'Ospite e i suoi Familiari sono tenuti ad avere cura di arredi ed accessori della Residenza.

## **8. Accoglienza ed inserimento**

A tal fine, coloro che intendano entrare nella Residenza, o i loro familiari, devono presentare la seguente documentazione:

- ❖ Domanda di ingresso;
- ❖ Certificato del medico curante con indicato lo stato di salute del richiedente;
- ❖ Scheda di valutazione Valgraf
- ❖ Certificato di residenza;
- ❖ Impegnativa dell'ospite, e/o di un parente, al pagamento della retta;
- ❖ Eventuali esenzioni ticket
- ❖ Documentazione sanitaria (libretto sanitario, tessera sanitaria, cartelle cliniche, esami clinici...) relativa al nuovo ospite.
- ❖ Documento di identità dell'ospite

## **9. Servizi compresi nella retta**

Il servizio comprende le seguenti prestazioni:

- a. Servizi assistenziali
- b. Servizio di ristorazione
- c. Servizi Sanitari-infermieristici
- d. Servizi Generali
- e. Servizio fisioterapico
- f. Servizio di animazione
- g. Assistenza religiosa
- h. Assistenza sussidiaria

### **a. Servizi assistenziali**

L'assistenza alle attività di vita quotidiana dell'anziano vengono programmate, garantite, coordinate e verificate da tutte le figure professionali coinvolte.

Compatibilmente con la loro condizione di salute tutti gli Ospiti vengono alzati ed accompagnati nelle sale comuni per trascorrere la giornata. In particolare l'attività di assistenza prevede:

- aiuto all'anziano nelle attività quotidiane (cura della persona attraverso igiene personale, vestizione mirante all'utilizzazione di un abbigliamento idoneo, gestione della continenza; mobilitazione attiva e passiva con particolare attenzione alle posture, gestione dell'alimentazione assistita, operazioni di messa a letto ed alzata, deambulazione assistita, movimentazione degli ospiti a rischio decubiti...)
- cura delle condizioni igieniche dell'ambiente (rifacimento dei letti, riordino delle stanze, pulizia dei comodini e degli ausili)

#### **b. Servizio di ristorazione**

Tale servizio garantisce la fornitura della colazione, del pranzo, della merenda e della cena. Oltre ai pasti principali è previsto un apporto di bevande, fredde e calde, durante l'intera giornata, in particolare nella parte centrale del pomeriggio. Il servizio si impegna ad integrare in maniera armonica le valenze nutrizionali con quelle igienistiche di modo che siano rispettate le linee guida appositamente predisposte dall'Azienda Sanitaria secondo la Delibera di Giunta N. 66 del 19 gennaio 2018.

1. Il menù sia tale da soddisfare le esigenze dell'utenza sia dal punto di vista delle quantità sia, nel limite delle alternative proposte, delle preferenze individuali;
2. Il menù sia definito in modo personalizzato sulla base delle indicazioni del medico in riferimento al quadro sanitario dell'Ospite;
3. Le pietanze da somministrare agli Ospiti siano presentate e servite con cura nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti.  
La valutazione delle esigenze nutrizionali si basa sulla presenza di eventuali patologie e sulle capacità funzionali residue degli anziani non autosufficienti, mirando all'applicazione di schemi dietologici adeguati.

#### **c. Servizi Sanitari**

A miglioramento della previsione normativa vigente in materia, la residenza predispone l'assistenza medica generica garantendone la presenza in struttura di un medico una volta la settimana e di infermiere professionale. Nei rimanenti giorni viene comunque fatto riferimento al medico di base dell'Ospite nonché al servizio di guardia medica, al Pronto Soccorso e ai Servizi Distrettuali.

Tra i Servizi sanitari offerti nella Residenza vi è anche l'assistenza infermieristica finalizzata:

- alla supervisione delle corrette assunzioni dei farmaci da parte degli Ospiti stessi;
- all'esecuzione della terapia intramuscolare endovenosa o sottocutanea e dei prelievi;
- prevenzione e medicazione delle ulcerazioni e delle piaghe;
- controllo e gestione dei cateteri, delle sonde e delle stomie;
- controllo dei parametri vitali;
- compilazione e gestione della cartella clinica ed infermieristica di concerto con il medico

- erogazione di tutte le prestazioni infermieristiche che si rendessero necessarie.

Qualora gli Ospiti avessero bisogno di usufruire di prestazioni di assistenza nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale, la struttura attiva tutte le procedure necessarie a soddisfare tale esigenza.

#### **d. Servizi generali:**

La gestione quotidiana è responsabilità degli Operatori in servizio, i quali gestiscono:

- la pulizia degli ambienti: spazzatura e lavaggio dei pavimenti, relativamente alle stanze, ai bagni delle stanze e ai bagni comuni, alla cucina e alle parti comuni tutte; spolveratura degli arredi, degli oggetti, nonché di qualsiasi tipo di superficie soggetta a depositi di polvere; lavaggio e disinfezione con detergente sanificante dei servizi igienici sanitari, accessori, ecc.); ripristino carta igienica, sapone; vuotatura cestini, portarifiuti, evacuazione di tutto il materiale di risulta; igienizzazione della attrezzatura utilizzata per preparazione pasti (cucine, piani lavoro, lavandini e quant'altro).

- la gestione dei magazzini;

- l'organizzazione della dispensa alimentare: Per l'approvvigionamento di beni vari (alimentari, prodotti per l'igiene, ecc.) la Residenza si avvale sia di fornitori qualificati che delle risorse del territorio.

- il servizio di lavanderia e guardaroba: lavaggio e piegatura del vestiario degli Ospiti nonché della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani, tovaglie, tovaglioli, tende). La Residenza offre inoltre collaborazione alle famiglie per quanto concerne la gestione del vestiario provvedendo al riordino, all'immagazzinamento e ai cambi di stagione.

**e. Servizio fisioterapico:** vengono attivati su ogni ospite specifici percorsi fisioterapici sulla base delle esigenze individuali e in ottemperanza alla normativa vigente in termini di durata delle sessioni fisioterapiche, con l'obiettivo di mantenere o recuperare le capacità di movimento dell'anziano.

**f. Servizio di animazione**

La Residenza dispone di propri animatori e collabora ad individuare attività educative esterne alla struttura per favorire il benessere psicofisico e sviluppare e mantenere le autonomie e le capacità cognitive residue degli Ospiti.

Offre sostegno finalizzato all'integrazione dell'Ospite nel contesto sociale di appartenenza e all'utilizzo delle risorse territoriali.

In particolare vengono organizzate feste nelle principali ricorrenze dell'anno ed eventi di animazione giornalieri.

**g. Assistenza religiosa e spirituale**

La Residenza contempla un servizio spirituale, organizza servizi di culto e consente ad ogni ospite di ricevere il conforto di ministri di ogni confessione.

**h. Assistenza sussidiaria agli ospiti**

Considerato che la struttura assicura e garantisce agli anziani non autosufficienti ospitati tutto ciò che attiene alle loro necessità primarie, sono valutati ed autorizzati eventuali interventi assistenziali sussidiari secondari rivolti ai singoli ospiti, in forma diretta, da parte di familiari e/o amici, oppure in forma indiretta, da parte di persone incaricate da quest'ultimi, a condizione che tali interventi non interferiscano in alcun modo con l'andamento e con l'organizzazione dei reparti e dell'intera struttura, e che avvengano con modalità concordate e compatibili con le disposizioni date. Qualora tale assistenza sia fornita da persone incaricate dai familiari degli anziani ospiti non autosufficienti, i committenti devono farsi carico delle relative responsabilità assicurative e civili, comunicando preventivamente e per iscritto il nominativo, i compiti e gli orari di presenza del loro incaricato. L'Amministrazione della casa si riserva di impedire l'accesso ad incaricati, in particolare nel caso in cui dovessero assumere comportamenti non consoni alle caratteristiche del contesto o di manifesto disturbo dell'ambiente della struttura o in carenza delle necessarie abilitazioni previste per legge.

## 10. Retta

A fronte dei servizi sopra descritti l'Ospite, o i suoi familiari, con l'entrata nella Residenza si impegnano al pagamento di una retta mensile netta che deve essere pagata anticipatamente il primo giorno del mese di riferimento nei modi stabiliti per legge. L'importo di tale retta è visibile nella sezione "Tariffario".

**Retta giornaliera netta a carico dell'Ospite:** si intende il corrispettivo che l'Ospite è tenuto a pagare alla Residenza al netto del contributo regionale per l'abbattimento retta (Art. 13 L.R. 10/97) ove spettante e contributo oneri sanitari ove spettante.

## 11. Servizi a pagamento

Nella retta non risulta compreso quanto specificato nel dettaglio sottostante che è da considerarsi quindi a carico dell'Ospite e/o della sua famiglia o tutore:

- Fornitura di capi di abbigliamento personale comprese le calzature e la biancheria intima
- Farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN
- Eventuali ticket per farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami
- Parcelle per consultazioni personali di professionisti e per eventuali ricoveri presso strutture che richiedano pagamenti di rette parziali o totali compreso l'accompagnamento
- Onoranze funebri
- Servizio di Parrucchiere e pedicure

## 12.Orari e modalità di accesso

La residenza è articolata per 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno e accoglie i propri Ospiti anche per periodi transitori. Le visite di parenti e amici degli Ospiti possono avvenire tra le 09:30 e le 11:30 e tra le 14.30 e 16.30 di ogni giorno, sulla base degli impegni di ogni singolo Ospite, non interferendo con il funzionamento del Servizio. Gli Operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire informazioni di carattere generale. Per informazioni più dettagliate inerenti la condizione degli Ospiti è necessario il colloquio con il Coordinatore.

## 13.Gestione delle emergenze

In caso di emergenze a carattere non sanitario nelle ore notturne l'Operatore presente nel servizio contatta il Coordinatore, o persona delegata, in modo da avvalersi della sua collaborazione. Durante le ore del giorno si fa riferimento sia al Coordinatore che ai colleghi presenti in turno. Per eventuali emergenze a carattere sanitario (sia diurne che notturne) gli Operatori si avvalgono del personale infermieristico o del servizio di Guardia Medica e/o di Pronto Soccorso, fornendo pronta comunicazione alle Famiglie dell'accaduto.

## 14.Personale

Per l'esecuzione dei Servizi sopra richiamati la Residenza si avvale del seguente personale:

- Medico
- Infermiere
- Responsabile di struttura
- Responsabile del governo assistenziale
- Personale addetto all'assistenza di base alla persona
- Fisioterapista
- Personale amministrativo
- Addetto alla cucina
- Manutentore
- Addetto alle pulizie
- 

L'operatore addetto all'assistenza di base alla persona è tenuto a:

- Svolgere con puntualità e diligenza i compiti ad esso affidati dal Responsabile di struttura, rispettando gli orari e le modalità di svolgimento del servizio concordate
- Collaborare con la famiglia nell'ambito delle attività di competenza
- Mantenere, sia con l'Ospite che con i familiari, un comportamento di collaborazione, disponibilità e rispetto
- Riferire al responsabile di struttura, segnalando puntualmente eventuali problemi o/e esigenze dell'Ospite

- Mantenere il rigoroso rispetto del segreto professionale circa le informazioni, gli atti e i documenti dei quali viene a conoscenza o in possesso, conformandosi ai principi di cui alla legge di tutela della privacy, ed osservare diligentemente le norme specificate nella presente Carta dei Servizi

## 15. Rinvio

A questa Carta dei Servizi è collegato un apposito Regolamento disciplinante la vita all'interno della Residenza.

## 16. Organigramma

