



**COMUNE DI TRICESIMO**

**CASA DI RIPOSO  
'NOBILI DE PILOSIO'**

Revisione 1

2023

**CARTA DEI SERVIZI**

VIA BUIA, 4 MAGNANO IN RIVIERA

Approvata dal Consiglio comunale con Deliberazione n. 55/21 e aggiornata con le modifiche approvate con deliberazione del Consiglio comunale n. 32 del 29/05/2023

# INDICE

Pag. 4	PRESENTAZIONE
Pag. 5	PREMESSA
Pag. 5	INTRODUZIONE
Pag. 6	1. FINALITA', PRINCIPI FONDAMENTALI E OBIETTIVI GENERALI DELLA CASA DI RIPOSO
Pag. 7	2. LA STORIA DELLA CASA DI RIPOSO
Pag. 8	3. DOVE SI TROVA LA STRUTTURA
Pag. 8	4. MODELLO ORGANIZZATIVO E SISTEMA DI RESPONSABILITA'
Pag. 9	5. IL PERSONALE IMPIEGATO. I SERVIZI E LE PRESTAZIONI EROGATE
Pag. 16	6. IL VOLONTARIATO
Pag. 16	7. L'ASSISTENZA RELIGIOSA
Pag. 16	8. MODALITA' DI ACCESSO E DI EROGAZIONE DEI SERVIZI. INGRESSO ED ACCOGLIENZA
Pag. 18	9. I MOMENTI CHE SCANDISCONO LA GIORNATA IN CASA DI RIPOSO
Pag. 21	10. REGOLE DI VITA COMUNITARIA
Pag. 22	11. AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO
Pag. 23	12. RACCOLTA, CONSERVAZIONE E TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI E SENSIBILI AI SENSI DEL REGOLAMENTO (UE ) 679/2016
Pag. 23	13. SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE
Pag. 23	14. IMPEGNI ASSUNTI NEI CONFRONTI DELLE PERSONE RESIDENTI E DEI FAMILIARI/CAREGIVER
Pag. 24	15. GLI STANDARD DI QUALITA'
Pag. 27	16. VALUTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI
Pag. 27	17. GESTIONE DEI RECLAMI
Pag. 28	18. MODALITA' DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI RESIDENTI E DEI LORO FAMILIARI

**ALLEGATO: CARTA EUROPEA DEI DIRITTI E DELLE RESPONSABILITÀ DELLE PERSONE ANZIANE**

## PRESENTAZIONE

Da anni l'Amministrazione Comunale mette a disposizione il Servizio svolto presso la Casa di Riposo per le persone che hanno perso del tutto o in parte la propria autonomia, sia in maniera definitiva o transitoria, e non hanno più la possibilità di permanere al proprio domicilio.

Quello che è soprattutto importante è garantire una qualità di vita che renda accettabile e ancora foriero di gratificazioni e di serenità la vita anche nella cosiddetta "terza età".

L'amministrazione comunale di Tricesimo ha a cuore dunque soprattutto le relazioni con i nostri Ospiti, cosa tanto più vera e sentita uscendo dal periodo pandemico che ha messo a dura prova la convivenza sociale e l'interscambio tra gli ospiti e i propri parenti ed amici, cercando quindi di organizzare e gestire il più possibile la Casa di Riposo come una comunità familiare.

Particolare attenzione poniamo da sempre inoltre anche alla qualità dei servizi alberghieri, che ci caratterizzano grazie alla competenza dei nostri collaboratori che operano nei diversi settori, da quello della ristorazione a quello alloggiativo.

L'impegno che poniamo nel seguire la formazione e la professionalità di tutti coloro che quotidianamente curano e assistono gli anziani Ospiti è la conferma che vogliamo mantenere la nostra Casa di Riposo luogo dove trascorrere la parte finale della nostra vita in piena dignità e attività per quanto le condizioni di salute lo consentano.

Un ruolo importante viene anche garantito dalla partecipazione dei familiari dei nostri Ospiti che, attraverso il Comitato parenti, contribuiscono alla verifica della qualità del nostro operare quotidiano e ci stimolano a migliorare laddove gli spazi operativi e amministrativi lo permettano.

Sottolineo inoltre la disponibilità da parte del personale amministrativo e della Direzione della Casa di Riposo, oltre a quella dell'Amministrazione Comunale ad accogliere suggerimenti e spunti per assicurare la qualità della vita all'interno della nostra Casa di Riposo.

*Consigliera comunale con delega alla salute e alla casa di riposo Francesca Pezzetta*

Le ragioni della Carta dei Servizi possono essere riassunte in tre verbi: Comunicare, Tutelare, Migliorare. In queste tre azioni sono contenuti tutti i principi fondamentali che ispirano il lavoro in Casa di Riposo.

Comunicare con i residenti e con i loro familiari è fondamentale e in quest'ottica, è necessario definire chiaramente ciò che la Struttura è in grado d'offrire in termini di servizi e prestazioni oltre che trasmettere in modo esaustivo le informazioni utili. Solo in questo modo, infatti, siamo in grado di tutelare effettivamente i fruitori del servizio che, consapevoli dei propri diritti, trovano all'interno della Carta precise informazioni su come far valere le proprie ragioni, qualora fossero disattese.

La Casa di Riposo opera inoltre dal punto di vista del miglioramento continuo dei servizi offerti e prevede nella Carta uno spazio dedicato ai percorsi di miglioramento che nascono dall'ascolto dei suggerimenti e della soddisfazione di residenti e familiari, per una struttura residenziale di qualità, progettata e gestita sui bisogni specifici dei fruitori.

In sintesi, attraverso la Carta dei Servizi intendiamo essere vicini ai cittadini, favorendo trasparenza e partecipazione, un modo quindi per continuare a essere, sempre e comunque, al servizio della collettività.

*Responsabile del Servizio Casa di Riposo*

## PREMESSA

Gentile Signora / Egregio Signore, il documento che sta leggendo è la “Carta dei Servizi” della Struttura residenziale per anziani “Nobili de Pilosio” del Comune di Tricesimo. Come anticipato nella presentazione, si tratta di un importante strumento di comunicazione e d’informazione che permette di conoscere la Struttura, i servizi prestati, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adottati, per garantire la migliore qualità delle prestazioni erogate alle persone che hanno scelto di risiedervi.

La Carta dei Servizi non rappresenta quindi un semplice opuscolo informativo ma un mezzo per consentire la scelta della struttura corrispondente ai bisogni e alle attese della persona anziana e della sua famiglia.

Nel presente documento sono contenute, infatti, informazioni che approfondiscono:

- aspetti generali della struttura, dove si trova, come raggiungerla, quali sono le modalità d’accesso e di accoglienza;
- aspetti specifici dei servizi sanitari, assistenziali, animativi e alberghieri erogati;
- modalità di partecipazione per migliorare il rapporto tra utente e struttura.

In sintesi, l’obiettivo che si pone questo documento è di “far conoscere”, per mettere in condizione la persona anziana e i suoi familiari di valutare e di scegliere, attraverso un coinvolgimento diretto nella gestione dei percorsi d’assistenza e di cura che la riguardano.

## INTRODUZIONE

Come anticipato, la presente Carta dei Servizi definisce principi, criteri e modalità di erogazione dei servizi garantiti dalla “Nobili de Pilosio” alle persone anziane residenti e alle loro famiglie.

In particolare il presente documento:

- costituisce strumento volto a delineare la qualità dei servizi e delle prestazioni, tramite un approccio orientato al miglioramento continuo dei processi di cura e d’assistenza, l’applicazione di *best practices* e l’uso di adeguate tecnologie, la messa in campo di appropriati sistemi di selezione, formazione e supervisione delle risorse umane e professionali;
- stabilisce per i diversi servizi erogati caratteristiche, tempi d’intervento / risposta a fronte di diverse situazioni o richieste, con standard verificabili;
- indica precisi riferimenti per le segnalazioni, le richieste d’informazione e per ottenere adeguate risposte e chiarimenti.

I principali riferimenti normativi della Carta, della diffusione e comunicazione all’utenza sono i seguenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull’erogazione dei servizi pubblici*;
- D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell’11 luglio u.s., *Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle Pubblica Amministrazione*;
- D.Lgs 286/1999, *Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni*

- pubbliche*, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59 e, in particolare, l'articolo 11 Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi;
- D.lgs. 150/2009, Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;
  - D.lgs. 198/2009, Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici.
  - Delibera CiVIT 88/2010, *Linee guida per la definizione degli standard di qualità*, emanata ai sensi dell'articolo 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198.
  - Delibera CiVIT 3/2012, *Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*, emanata ai sensi degli articoli 13, comma 6, lettera f), e 28 del d.lgs. 150/2009.

#### 1- FINALITA', PRINCIPI FONDAMENTALI E OBIETTIVI GENERALI DELLA CASA DI RIPOSO

Il principio fondamentale della struttura residenziale per anziani 'Nobili de Pilosio' è la *centralità della persona anziana*. La *centralità* è riconosciuta attraverso l'erogazione, in termini di qualità, di servizi e attività che pongono la persona al centro dell'assistenza e del processo decisionale, riconoscendone il valore intrinseco, trattandola con dignità, rispettandone storia di vita, cultura, valori, convinzioni, attitudini, competenze, preferenze, attese e scelte. Si parte dal presupposto che ogni persona è unica, con la propria storia di vita, il proprio vissuto, una propria personalità e propri gusti da conoscere e valorizzare. L'assistenza e la cura basate sulla centralità della persona, implicano il fatto di conoscerla, di là dalle difficoltà che può incontrare in questa sua fase di vita, focalizzandosi sulle sue capacità, sulle esigenze personali, sui punti di forza, piuttosto che su quello che può aver perso in termini di capacità funzionali o cognitive. Alla luce di ciò, gli obiettivi che la "Nobili de Pilosio" si pone quotidianamente nel lavoro di cura (= prendersi cura) sono in sintesi i seguenti:

- perseguire il benessere dell'anziano attraverso criteri e modalità d'erogazione dell'assistenza e della cura basati su linee guida, buone pratiche e in ottemperanza alle normative regionali e nazionali vigenti, senza mai perdere di vista il suo 'essere persona' (*personhood*)<sup>1</sup>;
- assicurare le migliori condizioni di vita degli Ospiti attraverso un'attività costante e continua di monitoraggio delle condizioni psico-fisiche e relazionali, con una particolare attenzione alla *Qualità di Vita* delle persone residenti;
- garantire all'Ospite, ai suoi famigliari la qualità dei servizi attraverso *sistemi di misurazione oggettivi*, definiti mediante parametri.

Il perseguimento di tali obiettivi trova fondamento nell'adozione di alcuni principi fondamentali nello svolgimento delle attività e nell'erogazione del servizio.

La Carta, ispirandosi alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*, si pone l'obiettivo di assicurare l'erogazione di servizi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali.

---

<sup>1</sup> L'essere persona (*personhood*), nel suo senso più completo, considera la persona intera, implica le abilità cognitive (memoria, comprensione, orientamento, capacità di giudizio e di pianificazione, etc.) ed insieme i sentimenti, le emozioni, il senso di appartenenza, l'attaccamento ad altre persone, il senso di identità, la personalità, la cultura.

- *Eguaglianza*

L'erogazione dei servizi di assistenza e cura, effettuata dalla Nobili de Pilosio, si basa sul principio di eguaglianza degli Ospiti. Le regole che determinano il rapporto fra l'Ospite e la struttura sono le medesime per tutti gli Ospiti indipendentemente da sesso, razza, religione e opinioni politiche e da stato di salute.

- *Imparzialità*

Nei confronti degli Ospiti sono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. L'erogazione dei servizi non è condizionata da pregiudizi o da valutazioni improprie.

- *Continuità del servizio*

E' garantito l'impegno a erogare i servizi in maniera continua e senza interruzioni improprie, garantendo la massima continuità assistenziale da parte del personale.

- *Rispetto della dignità della persona residente e tutela delle informazioni*

E' assicurato il rispetto della dignità del residente in tutte le fasi del processo d'assistenza e cura, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la personalizzazione delle cure e la flessibilità del servizio, la riservatezza e la tutela delle informazioni oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale specialistico della struttura.

- *Efficacia ed efficienza*

La Nobili de Pilosio s'impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

- *Professionalità e tecnologie*

L'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza e l'aggiornamento continuo del personale, costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio d'assistenza e cura all'Ospite.

- *Tutela dell'ambiente*

La Nobili de Pilosio riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

## 2- LA STORIA DELLA CASA DI RIPOSO

La struttura residenziale per anziani è intitolata a "Antonio e Maddalena de Pilosio" e il nome dei Pilosio è da sempre legato al lascito che ha consentito il nascere della Casa di Riposo per anziani che porta questo nome.

*“E' una grande Casa con bellissima fontana, più decorativa che funzionale, e circondata da un grande giardino, dove, molti anni fa dei conti intorno, si facevano serate per la nobiltà del luogo con illuminazione alla veneziana e con fuochi d'artificio da lasciare tutti a bocca aperta, sedevano sotto la pergola a parlare di politica, di storia, di religione. Ora è la nuova Casa di Riposo per anziani, per:*

*dare anni alla vita,  
dare vita agli anni,  
dare salute alla vita.”*

### 3- DOVE SI TROVA LA STRUTTURA

La Struttura Residenziale ha sede in via San Francesco, 98 a Tricesimo (UD). Da novembre 2020 la sede è oggetto di significativa ristrutturazione e per questa ragione la Casa di Riposo è Ospite della Struttura denominata Magnano Green, sita in Via Buia n°4 a Buia, immersa nel verde delle colline, di proprietà del Gruppo Zaffiro.

La Casa si colloca su quattro piani.

Al primo piano sono presenti 52 posti letto articolati in 25 camere doppie e 2 camere singole. Ogni camera è dotata di bagno interno. In posizione centrale rispetto al piano è collocata la sala da pranzo.

Al secondo piano sono presenti 16 camere doppie e 2 camere singole, con bagno interno. La sala da pranzo si trova al centro del piano.

Presso la struttura di Magnano denominata Magnano Green, i saloni e ogni camera sono dotati di televisione.

In entrambi i piani sono presenti le infermerie e i locali di servizio.

Al piano terra sono presenti:

- la reception con gli uffici amministrativi e di direzione;
- uno spazio con distributori di cibi e bevande calde e fredde;
- il salone per la cura della persona;
- la cappella interna;
- un locale a uso medico;
- la cucina interna.

Al piano interrato trova spazio l'ampia palestra di fisioterapia, gli spogliatoi del personale, i locali di servizio. A disposizione della Casa di Riposo è inoltre il sottoportico e l'ampio parcheggio esterno.

### 4- MODELLO ORGANIZZATIVO E SISTEMA DI RESPONSABILITA'

Il legale rappresentante della Casa di Riposo è il Sindaco del Comune di Tricesimo; la Casa di Riposo s'interfaccia inoltre con l'Assessore di riferimento. Il nome del Sindaco e dell'Assessore di riferimento, con i recapiti telefonici, sono pubblicati sul sito del Comune di Tricesimo.

La Casa di Riposo garantisce al proprio interno un centro di responsabilità della gestione amministrativa, organizzativa, tecnica e finanziaria della Residenza attraverso il ruolo del Responsabile del Servizio, che collabora strettamente con l'Istruttore Amministrativo per lo svolgimento delle attività amministrative, in sinergia con gli Organi di governo, il Segretario comunale e gli Uffici competenti del Comune di Tricesimo.

Il Responsabile del Servizio è contattabile al numero 0432.851115/interno 4 nelle giornate e negli orari pubblicati sul sito del Comune di Tricesimo nella sezione Casa di Riposo.

Per ricevere informazioni amministrative sulla struttura residenziale, sul percorso d'ingresso, sulle modalità di pagamento delle rette è possibile contattare l'ufficio amministrativo al numero 0432 85 11 15/interno 3 negli orari d'ufficio o tramite mail all'indirizzo [casadiriposo@comune.tricesimo.ud.it](mailto:casadiriposo@comune.tricesimo.ud.it). Gli orari di apertura dell'ufficio amministrativo sono pubblicati sul sito del Comune di Tricesimo nella sezione Casa di Riposo.

All'albo comunicazioni della Casa di Riposo sono pubblicati e tenuti aggiornati i recapiti mail e telefonici delle figure di riferimento della struttura.

## 5- IL PERSONALE IMPIEGATO. I SERVIZI E LE PRESTAZIONI EROGATE

La “Nobili de Pilosio” è una struttura residenziale, autorizzata come Residenza per anziani di secondo livello, finalizzata all'accoglimento di persone adulte in difficoltà, anziani e inabili, in condizioni di autosufficienza (anche parziale) e non autosufficienza. La struttura si pone la finalità d'offrire al territorio di riferimento una risposta appropriata e pertinente ai bisogni delle persone anziane che non possono o non intendono permanere al proprio domicilio. A tal proposito, ai sensi della normativa regionale in materia di strutture residenziali per anziani, la Residenza è destinata all'accoglimento di persone d'età maggiore o uguale a sessantacinque anni in condizioni psicofisiche sia di non autosufficienza sia di autosufficienza completa o parziale, per le quali sia accertata l'impossibilità di permanere nell'ambito familiare e di usufruire di servizi alternativi al ricovero. Possono altresì essere accolte, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 4, comma 1 della legge regionale 10/1998, anche persone con meno di sessantacinque anni in condizioni psico-fisiche assimilabili a quelle geriatriche, per le quali non sussistono sul territorio altre modalità di assistenza adeguate.

Può accogliere quindi, prevalentemente, persone con profili di bisogno A, B e comportamentale, ma può accogliere anche persone con profili C e E<sup>2</sup>. I profili qui citati sono desunti dalla scheda Val.Graf. – FVG, un sistema di valutazione multidimensionale<sup>3</sup> effettuata, prima dell'ingresso in struttura, dall'Equipe multiprofessionale distrettuale - costituita da professionalità di tipo sanitario e sociale appartenenti al Distretto sanitario e all'Ambito dei servizi sociali territorialmente competenti - per rilevare e valutare il bisogno d'assistenza e cura delle persone anziane. Dopo l'ingresso in struttura, i bisogni della persona sono rivalutati attraverso la Val.Graf dall'Equipe multidisciplinare della Casa di Riposo, nei termini previsti dalla norma di riferimento.

Il complesso di servizi e prestazioni dettagliate sono considerate complementari e integrati fra loro, funzionali alla realizzazione dei Piani di Assistenza Individuali (PAI), attraverso i quali l'Equipe della struttura definisce gli obiettivi assistenziali, sanitari, riabilitativi, animativi da perseguire e le azioni per il loro raggiungimento, al fine di soddisfare nel miglior modo possibile i bisogni specifici di ogni persona residente. I PAI sono periodicamente aggiornati, tenendo conto dell'esito del periodo iniziale d'inserimento in struttura, dell'evoluzione nel tempo della situazione complessiva dell'anziano e del livello d'intensità del bisogno assistenziale e sanitario aggiornato attraverso lo strumento Val.Graf - FVG .

La Casa di Riposo “Nobili de Pilosio” eroga le seguenti prestazioni:

- *Prestazioni sociosanitarie*: comprendono l'insieme delle attività di aiuto alla persona nello svolgimento delle attività di base (ADL) e strumentali della vita quotidiana (IADL). Sono erogate da Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) secondo i parametri previsti dai regolamenti regionali in vigore;
- *Prestazioni di tipo sanitario, infermieristico e riabilitativo*: alle persone accolte è garantita l'assistenza sanitaria mediante l'operato del personale infermieristico, del personale riabilitativo e dei medici di medicina generale (questi ultimi convenzionati con l'Azienda Sanitaria di riferimento). Le prestazioni riabilitative sono garantite da terapisti della

---

<sup>2</sup> Cfr. Decreto del Presidente della Regione 13 luglio 2015, n. 144 modificato da Decreto 20 dicembre 2017, n. 290

<sup>3</sup> Metodo di valutazione multidimensionale adottato con D.G.R. 1389/2003 dalla regione Friuli Venezia Giulia.

riabilitazione e sono finalizzate al recupero e alla rieducazione funzionale o al mantenimento della condizione raggiunta.

L'assistenza farmaceutica è a carico del Servizio Sanitario Regionale, limitatamente ai farmaci di classe di rimborsabilità A, inseriti nel prontuario dell'Azienda Sanitaria di riferimento.

L'assistenza medica specialistica e protesica e ogni altra prestazione diagnostico terapeutica sono garantite, riguardo alle necessità dei residenti, dall'Azienda Sanitaria di riferimento;

- *Prestazioni di socializzazione e di animazione* all'interno e all'esterno della struttura; garantite da operatori dedicati alle attività di animazione, in possesso delle qualifiche previste dal Regolamento regionale in vigore. Le uscite esterne sono effettuate con gli Ospiti che presentano condizioni di salute tali da consentirne il trasporto, di volta in volta accertate dal personale sanitario;

- *Prestazioni di tipo alberghiero*: vi rientrano il servizio di pulizia e sanificazione, il servizio di ristorazione e il servizio di lavanderia e guardaroba.

Il servizio di pulizia e sanificazione ambientale garantisce un livello qualificato d'igiene e sanificazione ambientale e contribuisce al mantenimento, in buono stato di conservazione, dei beni mobili e dell'ambiente della residenza. Garantisce inoltre condizioni di comfort per le persone residenti, soddisfazione degli utenti interni ed esterni e rispetto dell'ambiente.

Il servizio di ristorazione interno alla struttura è attivo tutti i giorni ed ha il compito di preparare i principali pasti della giornata. Particolare attenzione è posta nella definizione dei menù e nell'utilizzo delle materie prime.

Il servizio di lavanderia e guardaroba provvede al noleggio, lavaggio e stiratura di tutta la biancheria piana e degli indumenti personali delle persone residenti.

- Il servizio *manutentivo* della Casa di Riposo è incaricato della manutenzione ordinaria e della riparazione e prevenzione di guasti e rotture.
- La *cura della persona* è ulteriormente garantita in struttura dal servizio di barbiere/parrucchiere ed estetista per la cura di mani e piedi; queste prestazioni, svolte da professionisti esterni, non sono ricomprese nel costo della retta.

Il personale impegnato nei servizi presso la Casa di Riposo, si compone dei seguenti profili:

- il Responsabile del Governo Assistenziale,
- gli infermieri,
- gli operatori socio-sanitari
- i fisioterapisti,
- gli animatori,
- gli addetti ai servizi generali,
- gli addetti alla ristorazione.

Nei paragrafi seguenti descriviamo le competenze specifiche di ogni profilo, precisando che solo nella collaborazione, integrazione e unitarietà d'intenti, la Casa di Riposo può farsi garante della *mission* e degli obiettivi che si è data e che la caratterizzano.

#### *I requisiti di dotazione del personale*

Il numero e la tipologia di figure professionali operanti sono dimensionati sul numero di persone accolte in Struttura e sui loro profili di bisogno, in applicazione della normativa

regionale vigente. La struttura residenziale garantisce, infatti, che gli standard di personale d'assistenza di base, infermieristica, riabilitativa e di animazione rispettino quanto definito dal D.P.R. 13 luglio 2015, n. 144 "Regolamento di modifica al regolamento di definizione dei requisiti, dei criteri e delle evidenze minimi strutturali, tecnologici e organizzativi per la realizzazione e per l'esercizio dei servizi semiresidenziali e residenziali per anziani" e s.m.i.i.

#### *Il Responsabile del Governo Assistenziale*

Al Responsabile del Governo Assistenziale (d'ora in poi R.G.A.) è attribuita la responsabilità – organizzativa, di coordinamento e raccordo sinergico - dei servizi assistenziali, infermieristici, riabilitativi, di animazione e dei servizi ausiliari.

Il R.G.A. è contattabile al telefono al numero 0432.851115/interno 1, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 16:00.

Il ruolo è finalizzato a garantire il raggiungimento degli obiettivi d'assistenza infermieristica, d'assistenza di base, fisioterapici e animativi attraverso il coordinamento delle risorse umane, la pianificazione degli interventi, la conduzione delle attività, l'organizzazione dei processi assistenziali, lo sviluppo e il miglioramento della qualità della cura prestata alle persone residenti. Svolge la funzione di governo delle attività di cura alla persona in un'ottica sistemica. Tutti i servizi operano in un'ottica d'integrazione e collaborazione, finalizzata alla centralità della persona anziana, alla promozione del suo benessere e della qualità di vita.

#### *Gli infermieri*

L'assistenza infermieristica è garantita attraverso un'equipe formata dal R.G.A. e dal team d'infermieri che operano secondo quanto previsto per la specifica professione sanitaria dalla normativa di riferimento. Il servizio infermieristico, presente nell'arco delle 24 ore giornaliere, tutti i giorni dell'anno, si occupa di:

- rilevare e identificare i bisogni d'assistenza infermieristica delle persone anziane, garantendo la corretta applicazione delle prescrizioni terapeutiche;
- pianificare, gestire e valutare l'intervento assistenziale infermieristico in forma coordinata con il medico di medicina generale delle persone residenti;
- operare in sinergia con i riferimenti del Distretto sanitario di Tarcento, per quanto di competenza;
- partecipare all'elaborazione dei piani assistenziali individualizzati, integrandosi con gli altri servizi;
- supervisionare e formare gli addetti all'assistenza di base.

Il Servizio è contattabile al numero 0432.851115/interno 1, per le persone residenti al primo piano della struttura e al numero 0432.851115/interno 2, per le persone che risiedono al secondo piano.

#### *L'Assistenza medica*

L'assistenza medica è garantita dal Medico di Medicina Generale di riferimento per la struttura che opera in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale. Al medico è affidata la diagnosi, la cura e la prevenzione delle patologie degli Ospiti, coordinandosi con i servizi ambulatoriali pubblici e il personale medico ospedaliero in caso di ricovero.

Il Medico di Medicina Generale collabora strettamente con il personale infermieristico della Casa di Riposo e cura il rapporto con i familiari dell'Ospite per gli aspetti clinici di sua competenza.

Le visite specialistiche, esterne alla struttura, sono eseguite con le modalità previste dal Servizio Sanitario Nazionale.

#### *Gli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.)*

Il personale socio sanitario della Casa garantisce assistenza diretta agli anziani residenti nell'arco delle 24 ore giornaliere, tutti i giorni dell'anno, nello svolgimento delle attività di vita quotidiana secondo il PAI formulato in Equipe e periodicamente aggiornato. Le attività assistenziali sono discusse, programmate, coordinate e verificate periodicamente.

Le prestazioni sociosanitarie comprendono l'insieme delle attività di aiuto alla persona nello svolgimento delle attività di base (ADL) e strumentali della vita quotidiana (IADL), finalizzate al soddisfacimento dei bisogni primari della persona. Prevedono quindi mansioni d'assistenza all'igiene personale, cura dei piedi e dei capelli, aiuto alla vestizione, all'assunzione del cibo, all'idratazione, all'accompagnamento al bagno, alla mobilitazione, all'alzata e rimessa a letto, attività di socializzazione e animazione, cercando di promuovere e di mantenere l'autonomia residua della persona.

Particolare attenzione è data alla mobilitazione attiva e passiva con cura della postura. L'igiene quotidiana della cute avviene al mattino e ogni volta ci sia necessità, mentre il cambio dei presidi di assorbenza ha luogo nel primo pomeriggio, prima della messa a letto serale e secondo necessità.

La doccia è garantita a cadenza settimanale e secondo il bisogno; per quanto riguarda l'igiene del letto, è assicurato il cambio settimanale della biancheria e/o ogni qual volta sia necessario. Mensilmente e/o periodicamente su indicazione degli infermieri, è rilevato il peso degli Ospiti.

La cura dell'alimentazione vede la stretta collaborazione e sinergia con il servizio ristorazione interno alla struttura. Il supporto assistenziale prevede che in caso di bisogno l'Ospite sia opportunamente aiutato nell'assunzione del pasto, con supervisione del personale infermieristico, che interviene nel caso difficoltà nella deglutizione.

Il servizio d'assistenza si occupa inoltre di somministrare, stimolare e monitorare l'idratazione degli Ospiti.

Il controllo dell'incontinenza è garantito con programmi personalizzati di prevenzione e successivamente con appropriato utilizzo d'idonei presidi personalizzati, rispetto alle necessità di ciascuno e in un'ottica di prevenzione delle lesioni da pressione.

Compito del servizio è anche quello di occuparsi della stesura delle 'consegne' sul sistema informatizzato adottato in struttura. Per consegne s'intende il passaggio di dati e d'informazioni tra colleghi teso a garantire in primis una "continuità" delle attività assistenziali, continuità del percorso di cura e assistenza all'interno della stessa equipe.

Figure di riferimento, per il personale socio assistenziale e per l'Equipe multi professionale della Casa, sono i *referenti assistenziali* che coordinano le attività assistenziali quotidiane nei nuclei in stretto raccordo con il R.G.A. Si occupano inoltre di programmare, in sinergia con l'Equipe multi professionale di cui fanno parte, la stesura e la revisione delle Val.graf e dei PAI, che, come detto, consentono di adattare le attività di cura all'evolvere e al modificarsi dei bisogni delle persone anziane.

#### *I Fisioterapisti*

Al momento dell'ingresso in struttura, la persona accolta è valutata dal fisioterapista che elaborare il programma riabilitativo personalizzato, integrato con il PAI. Il programma, soggetto a monitoraggio e revisioni, in relazione all'evoluzione delle condizioni della persona, è

svolto dal fisioterapista al piano dove risiede l'Ospite oppure nello spazio attrezzato della palestra.

Il servizio, garantito da due fisioterapisti, si occupa nello specifico dei seguenti interventi riabilitativi:

- mobilizzazione attiva e passiva (arti superiori e inferiori);
- riattivazione motoria e rinforzo muscolare (cicloergometro, pedaliera);
- rieducazione neuromotoria e funzionale (addestramento al cammino);
- ginnastica di gruppo (a corpo libero e con attrezzi);
- trattamenti personalizzati a letto;
- addestramento, consulenza e gestione ausili;
- supervisione nei trasferimenti e addestramento del personale di assistenza.

I fisioterapisti della struttura collaborano con i riferimenti del Distretto sanitario di Tarcento per quanto di competenza.

Il Servizio è contattabile al telefono dal lunedì al sabato al numero 0432.851115/interno 1.

### *Gli animatori*

La struttura residenziale programma iniziative attente alla qualità di vita del residente e orientate a favorire la socializzazione, l'integrazione e il benessere psico-fisico della persona, coinvolgendola attivamente nelle attività previste nel programma di animazione.

Gli animatori della Casa di Riposo programmano, gestiscono e verificano gli interventi educativi e animativi mirati al mantenimento, recupero e ove possibile il potenziamento delle abilità delle persone anziane residenti, cercando di ritardare il più possibile il decadimento cognitivo e motivazionale. Anche le attività previste dall'animazione e proposte alle persone singolarmente, a coppie, a piccoli gruppi o in gruppo più numerosi sono programmate a partire dal profilo di bisogno, dalle abilità, dagli interessi e passioni di ciascuno. Per comprendere a fondo questi aspetti, gli animatori prestano particolare attenzione alla ricostruzione della storia di vita della persona, alle sue capacità individuali, al suo stato cognitivo ed emotivo, alle sue inclinazioni e preferenze. Il rilievo e la valutazione di tutti questi aspetti consentono, infatti, di personalizzare le proposte d'attività, mantenendole integrate con il PAI.

Le attività programmate dal servizio di animazione sono sintetizzabili nelle seguenti macro categorie:

- attività ludiche,
- di stimolazione cognitiva e sensoriale,
- grafico – pittoriche,
- musicali,
- legate all'immagine,
- di lettura,
- centrate sul corpo,
- attività di festa,
- collaborazioni con le realtà territoriali.

Gli animatori sono presenti in struttura dal lunedì al sabato sia al mattino sia al pomeriggio. Il Servizio è contattabile al telefono dal lunedì al sabato al numero 3466072075.

### *Gli addetti ai servizi generali*

Il servizio d'igiene ambientale si occupa della sanificazione e dell'igiene ambientale di tutti gli spazi della struttura.

Il servizio è svolto sette giorni su sette per tutti i giorni dell'anno, negli orari diurni, tenendo conto delle esigenze degli Ospiti e dell'organizzazione degli altri servizi con cui collabora, in funzione del benessere e della cura della persona.

Il servizio garantisce la tutela dello stato igienico sanitario e del decoro dell'ambiente di vita degli Ospiti, operando attraverso protocolli, procedure e un sistema di controllo sulla qualità del servizio curato dalla ditta cui è affidato. Il servizio si articola in pulizia e sanificazione giornaliera e in pulizia e disinfezione periodica (settimanale, mensile, bimestrale, ecc..), che si aggiunge a quella giornaliera secondo piani di lavoro definiti.

La struttura è inoltre dotata di un dispositivo professionale che sanifica e deodorizza gli ambienti attraverso l'utilizzo dell'ozono.

Il servizio di lavanderia e guardaroba, interno alla Casa di Riposo, si occupano della cura del vestiario delle persone anziane residenti e del lavaggio della biancheria piana in uso presso la struttura. Assicura, nello specifico, il lavaggio, l'asciugatura, la stiratura, il rammendo del vestiario e della biancheria degli Ospiti e la sistemazione dei capi nell'armadio personale.

Al momento dell'ingresso è assegnato un numero identificativo a ogni persona da applicare su ogni capo portato in dotazione, al fine di ridurre il rischio di scambi e/o smarrimenti di indumenti.

L'Ospite porta con sé in struttura un numero sufficiente di capi di vestiario adeguati alla stagione, comprensivi di biancheria intima e calzature. Le quantità occorrenti, definite con la persona e i familiari al momento dell'accoglimento, sono rivalutate nel tempo in accordo con la R.G.A.-

A tal proposito, si consiglia di prevedere dotazioni di capi in tessuti resistenti al lavaggio con lavatrici, asciugatrici e prodotti per il lavaggio di tipo industriale. Si raccomanda quindi di prevedere indumenti in cotone o con una percentuale di lana non superiore al 30%. La struttura, nello svolgimento di questo servizio, non si assume responsabilità alcuna sull'eventuale danneggiamento di indumenti che non abbiano le suddette caratteristiche.

#### *Gli addetti alla ristorazione*

La preparazione dei pasti ha luogo nella cucina interna, ben attrezzata, nella quale presta servizio personale qualificato e specializzato. La cucina interna è una scelta finalizzata a garantire la buona qualità dei pasti.

Il menu programmato su quattro settimane che ruotano nel periodo invernale e su quattro settimane che si alternano nel periodo estivo, supervisionato da un dietista, è approvato dagli uffici preposti dell'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale. Il menù, programmato in modo da garantire la presenza di tutti i principi nutrizionali necessari per un'alimentazione sana, come detto segue l'andamento delle stagioni e offre la possibilità di rispondere, nel limite del possibile, ai gusti personali degli Ospiti. Il servizio ristorazione garantisce inoltre la realizzazione di menù speciali, definiti di concerto con le persone residenti, per le occasioni di festa e la preparazione delle torte per i compleanni.

Il menù è reso noto a tutti gli Ospiti mediante esposizione giornaliera ai piani.

Attenzione è data agli Ospiti che presentano problemi ad alimentarsi attraverso la preparazione di cibi tritati e frullati di qualità.

Le diete particolari sono giustificate da idonea prescrizione del medico curante o su indicazione del servizio infermieristico.

La distribuzione ai piani avviene utilizzando carrelli termici che mantengono i cibi protetti e alla temperatura giusta. La distribuzione e somministrazione dei pasti, a cura del personale

autorizzato e formato, è compiuta nelle sale da pranzo, o direttamente nella camera dell'Ospite allettato, nel pieno rispetto delle norme igieniche sanitarie degli alimenti.

A tutela della salute dell'Ospite, è vietato introdurre e distribuire cibi e bevande per uso personale e collettivo (ad esempio: distribuzione di torte, pasticcini, salatini in occasione di feste o compleanni) non in regola con i requisiti di legge.

#### *Il servizio di manutenzione*

La Casa di Riposo garantisce il servizio interno di manutenzione ordinaria. Il manutentore della Casa si occupa degli interventi programmati e/o urgenti o dell'attivazione delle ditte specializzate per garantire il corretto funzionamento dei sistemi e delle attrezzature.

Gli interventi si possono distinguere in interventi di manutenzione programmata (ordinaria e straordinaria), eseguiti in base ad un calendario, interventi urgenti effettuati su chiamata diretta o su segnalazione in agenda di piano e interventi che richiedono l'attivazione di ditte specializzate (ascensori, impianti, ecc.).

È compito del servizio di manutenzione anche la gestione dei magazzini dei presidi d'assorbimento.

Di diretta rilevanza ai fini assistenziali è la manutenzione degli ausili in uso agli Ospiti, quali carrozzine, girelli e la riparazione degli arredi delle stanze da letto o dei locali comuni.

#### *I servizi di cura alla persona*

La Casa di riposo mette a disposizione delle due professioniste esterne il locale dei servizi di cura alla persona ubicato al piano terra per i servizi di pedicure, di parrucchiera e barbiere. I servizi offrono possibilità di lavaggio, taglio, piega dei capelli, manicure e pedicure.

Il servizio di manicure e pedicure è svolto da un'estetista, professionista esterna, ed è garantito una volta al mese.

Il servizio di parrucchiera e barbiere è svolto a cadenza settimanale sempre da una professionista esterna.

Il costo di detti servizi, svolti dalle due professioniste nel rispetto di quanto previsto dalle norme per queste specifiche attività, è a totale carico degli Ospiti che li richiedono e ne fruiscono.

#### *La formazione del personale*

La Nobili de Pilosio promuove e favorisce la formazione e la supervisione di tutte le risorse umane che vi operano, per garantirne la crescita personale e professionale continua, condizione necessaria del lavoro di cura alla persona.

Si tratta, infatti, di un lavoro *per le persone fatto dalle persone*, dove centrale è il benessere dell'anziano, obiettivo prioritario che può essere raggiunto solo prendendosi cura delle risorse umane e delle professionalità, in termini di competenze acquisite/aggiornate, del personale. Si tratta di due obiettivi interdipendenti, per raggiungere l'uno, la qualità di vita e il benessere della persona anziana, è necessario prevedere anche l'altro, il benessere del personale che si prende cura dell'anziano, che passa anche attraverso la formazione e la supervisione.

I piani di formazione e supervisione sono programmati annualmente a partire dai bisogni formativi rilevati e sono condivisi con il personale che vi prende parte.

## 6- IL VOLONTARIATO

La Casa di Riposo promuove il *lavoro di rete* con l'obiettivo di mantenersi aperta e integrata con la comunità locale, ponendosi come *'luogo aperto al territorio'*<sup>4</sup>. La Casa di Riposo favorisce e promuove l'apporto delle Associazioni di volontariato e di singole persone che intendano impegnarsi in attività a favore degli Ospiti e ne coordina l'intervento, integrandolo con gli obiettivi e le attività della Struttura.

Le attività di volontariato devono essere preventivamente comunicate e autorizzate dalla Direzione della Casa di Riposo.

Le attività di volontariato, stabilmente programmate e organizzate da un'Associazione, sono regolate da convenzione.

L'Associazione di volontariato o i singoli volontari, operano nel rispetto delle norme di comportamento e di regolamentazione interna definiti dal Regolamento per il funzionamento e l'accoglimento degli Ospiti della Casa di Riposo e vigenti in Struttura.

Tutto il personale che opera in Casa di Riposo intrattiene con i volontari rapporti di rispetto e di reciproca collaborazione.

## 7- L'ASSISTENZA RELIGIOSA.

La struttura è dotata di una cappella, posta al piano terra, che consente momenti di raccoglimento spirituale individuale.

Con tempistiche definite e concordate con il Parroco di Tricesimo, è organizzata la Santa Messa, con la collaborazione dei volontari parrocchiali.

Nel rispetto delle esigenze spirituali di ciascuno e su richiesta, la Casa garantisce, attraverso la collaborazione con il Parroco, gli accompagnamenti spirituali nel percorso di Fine Vita.

## 8- MODALITA' DI ACCESSO E DI EROGAZIONE DEI SERVIZI. INGRESSO ED ACCOGLIENZA

### *La domanda di ammissione*

L'ingresso in Residenza avviene a seguito di volontà espressa, scelta libera e consapevole del richiedente ovvero in caso di sua impossibilità, da parte di un parente ovvero del suo Amministratore di Sostegno, Curatore o Tutore.

Le persone che desiderano essere accolte presso la Casa di Riposo "Nobili de Pilosio" devono presentare domanda di ammissione. La domanda di ammissione, in carta libera, va redatta sul modello predisposto, pubblicato sul sito internet del Comune di Tricesimo, nella sezione Casa di Riposo e richiedibile all'Ufficio amministrativo della Struttura. L'istanza deve essere firmata dall'interessato o - nei casi d'impossibilità fisica o psichica dello stesso a firmare - dal familiare di riferimento, dall'Amministratore di Sostegno o Curatore o Tutore e presentata all'Ufficio amministrativo della Casa di Riposo.

La domanda di ammissione è soggetta a istruttoria da parte dell'Ufficio amministrativo della Residenza e dell'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune di provenienza, ognuno per la parte di propria competenza.

All'istanza deve essere allegata la certificazione medica compilata dal Medico di Medicina Generale della persona anziana sul modello predisposto, pubblicato sul sito internet del Comune di Tricesimo, nella sezione Casa di Riposo e richiedibile all'Ufficio amministrativo della Struttura.

---

<sup>4</sup> Cfr. Delibera della Giunta Regionale n. 1610 del 22 ottobre 2021.

Dopo la conclusione dell'esame istruttorio, le domande complete sono inserite nella graduatoria del sistema informatizzato SIRA FVG, secondo l'ordine cronologico di arrivo, attestato dal protocollo generale del Comune di Tricesimo.

La valutazione dell'accoglimento dell'Ospite avviene dopo l'esame istruttorio della domanda corredata da tutta la documentazione e l'inserimento nella graduatoria, approfondito nell'articolo successivo.

La priorità negli accoglimenti è data ai richiedenti che prima dell'accoglimento in Casa di Riposo sono residenti nel Comune di Tricesimo, in secondo luogo a quelli che prima dell'accoglimento in Casa di Riposo sono residenti nei Comuni dell'Ambito Distrettuale di Tarcento, infine a quelli provenienti da altri Comuni della Regione Friuli Venezia Giulia o fuori Regione.

E' prevista una visita al domicilio della persona da parte del personale della Casa di Riposo ovvero presso il Presidio ospedaliero o la Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) ove il richiedente è ricoverato. La visita è finalizzata a valutare la compatibilità della Struttura rispetto alle condizioni e ai bisogni assistenziali e socio-sanitari della persona. In questa fase si valuta la capacità della Casa di Riposo di presa in carico e di risposta, appropriata e pertinente, ai bisogni specifici della persona, attraverso le caratteristiche organizzative e strutturali, le risorse professionali e strumentali a disposizione. In merito alla compatibilità, decide il Responsabile del Servizio Casa di Riposo congiuntamente al R.G.A., sentita l'Equipe multidisciplinare della struttura, composta dal Responsabile del Servizio, dal R.G.A., dal Fisioterapista di riferimento e dai referenti assistenziali (eventualmente integrata da altri membri con competenze specifiche in ambito sanitario o altro).

Nella fase di valutazione dell'accoglimento, per quanto attiene all'occupazione del posto, si tiene conto del sesso degli altri occupanti la camera in cui il posto si è reso disponibile, per un appropriato abbinamento delle persone nelle camere di residenza.

All'atto dell'accoglimento la persona che s'impegna al pagamento delle rette - l'Ospite e/o il Soggetto obbligato firmatario - è tenuta a firmare il Contratto di accoglienza che disciplina il rapporto giuridico con la Casa di Riposo.

#### *L'accoglimento della persona anziana*

Prima dell'ingresso è fissato un incontro di pre - accoglienza da parte del Responsabile del Servizio Casa di Riposo con la persona anziana e/o con un familiare o con una persona di riferimento per approfondire ogni utile informazione sulla persona stessa, sulle sue abitudini e consuetudini e per concordare le modalità idonee a favorire l'ambientamento. Al familiare o alla persona di riferimento sono inoltre fornite tutte le necessarie informazioni sui servizi, sull'organizzazione della struttura e sulle modalità previste per favorire il mantenimento del contatto con il proprio congiunto (orari di visita, programmazione delle attività, visita nella camera di residenza del Nucleo assegnato e negli spazi collettivi, ecc.).

L'accoglimento degli Ospiti avviene di norma nelle ore antimeridiane, nei giorni di apertura dell'Ufficio amministrativo della Struttura, dal lunedì al venerdì.

Al momento dell'ingresso l'Ospite proveniente da altri Comuni dovrà scegliere un medico di medicina generale di fiducia fra quelli operanti nel territorio di riferimento della struttura.

#### *Accoglimenti temporanei*

La Casa di Riposo può accogliere persone anziane anche per un periodo di tempo limitato, che non può essere inferiore ai trenta (30) giorni, con pagamento anticipato della retta per tutto il periodo di permanenza.

### Attribuzione della camera di residenza

La camera di residenza che accoglie la persona nuovo ingresso è stabilita dall'Equipe della Casa, tenuto conto dei posti letto disponibili, dei bisogni specifici della persona, degli abbinamenti di genere e delle compatibilità caratteriali, al fine di garantire una buona convivenza tra le persone.

La Direzione in accordo con l'equipe della struttura ha la facoltà di trasferire l'Ospite, dopo averlo consultato e dopo aver sentito anche i garanti o i parenti, in una camera diversa da quella assegnata al momento dell'ingresso, qualora ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni psico-fisiche e bisogni d'assistenza e cura del residente.

### Il costo retta di accoglienza

L'ammontare della retta giornaliera di ospitalità e le relative detrazioni in casi di assenza, sono determinate annualmente dalla Giunta Comunale, che può stabilire rette diverse e più favorevoli per i residenti nel Comune di Tricesimo al momento dell'accoglimento in Struttura. Si precisa che nell'ammontare della retta sono compresi i costi dei servizi erogati dalla struttura, ad eccezione dei seguenti costi:

- costo dei farmaci non rimborsabili dal Servizio Sanitario Nazionale;
- costo dei trasporti non sostenuti dal Servizio Sanitario Nazionale;
- costo degli interventi della parrucchiera e della podologa.

Si rinvia al Regolamento della Casa e alla sezione Casa di Riposo nel sito internet del Comune di Tricesimo per l'approfondimento delle rette in vigore.

### 9- I MOMENTI CHE SCANDISCONO LA GIORNATA IN CASA DI RIPOSO

L'organizzazione della giornata in Casa di Riposo segue un ritmo definito e rassicurante, perché anticipabile e prevedibile, per le persone che vi abitano. Lo dettagliamo di seguito:

I MOMENTI DELLA GIORNATA TIPO	Intorno alle ore 07:30 il buongiorno, l'igiene personale e la cura di sé
	Dalle ore 08:00 alle ore 09:00 colazione
	Verso le ore 9:30 attività d'animazione, occupazionali, fisioterapiche individuali o di gruppo
	Alle ore 10:00 distribuzione e somministrazione idratazione
	Alle ore 11:45 inizio del momento del pranzo
	Alle ore 12:45 igiene personale e riposo pomeridiano
	Alle ore 15:00 distribuzione merenda e bevande
	Intorno alle ore 14:30 attività d'animazione, occupazionali, fisioterapiche individuali o di gruppo
	Alle ore 17:45 – 18:00 inizio del momento della cena
	Intorno alle ore 19:00 igiene personale e messa a letto
	Alle ore 21:15 somministrazione bevanda calda (es. Camomilla) e saluto della buona notte

### Personalizzazione dell'ambiente

In accordo con la Direzione della struttura, l'Ospite può arredare la propria unità abitativa - costituita dal letto, dal comodino, dall'armadio e dal tavolino - con fotografie e oggetti, per personalizzarla e renderla maggiormente intima, riconoscibile, confortevole e gradevole. Per

rispetto delle altre persone residenti e per evitare pericolo e disturbo, i summenzionati oggetti non devono essere numerosi e di grandi dimensioni.

Nella propria stanza è inoltre consentito l'uso di apparecchi radio che possono essere collegati con gli impianti centralizzati. Tali apparecchi devono essere dotati di auricolari o di altri sistemi per l'ascolto individuale al fine di non arrecare disturbo alle altre persone residenti. L'utilizzo in orario dedicato al riposo è permesso, ponendo particolare attenzione alla quiete e alle esigenze altrui.

Non è consentito inoltre tenere in camera cibi e bevande che possano incidere negativamente sulle condizioni di salute dell'Ospite e sulle condizioni igieniche generali dell'ambiente.

#### *Dotazione di vestiario e protesi*

Ciascun Ospite deve essere provvisto, fin dal momento del suo ingresso in Residenza, dei necessari articoli da toeletta per uso personale. Deve inoltre essere dotato di capi d'abbigliamento e di biancheria personale di suo gradimento, in numero sufficiente da consentire il cambio degli stessi in conformità alle necessità d'igiene personale e comune decoro. Per l'accoglimento residenziale, al momento della comunicazione dell'accettazione è, infatti, fornito l'elenco indicativo degli indumenti personali necessari, ai quali dovrà essere applicato il succitato numero assegnato all'Ospite al fine del riconoscimento dei capi. Il numero è attribuito dall'Ufficio amministrativo della Casa di Riposo.

I familiari sono invitati a curare il necessario reintegro degli articoli da toeletta come pure a provvedere alla sostituzione degli indumenti non più utilizzabili.

La Casa di Riposo è dotata di un servizio di lavanderia; la struttura non si assume alcuna responsabilità per lo smarrimento o il deterioramento dei capi di vestiario trattati dal servizio lavanderia. S'invita pertanto a evitare di dotare la persona di capi non numerati e/o di capi in tessuti delicati o che richiedano trattamenti particolarmente accurati, tenuto conto che, per ottenere la disinfezione dei tessuti, sono utilizzati detersivi igienizzanti e alte temperature.

#### *Custodia dei valori*

E' consigliabile per l'Ospite non tenere presso di sé somme di denaro eccedenti le necessità giornaliere, valori e oggetti di valore.

In ogni caso, la Struttura non risponde di eventuali furti e/o danneggiamenti inerenti gli stessi. Le somme di denaro e gli oggetti di valore degli Ospiti, se introdotti, devono essere gestiti dall'Ospite o dai familiari da loro incaricati, con esonero di ogni responsabilità da parte della struttura.

#### *Le visite in struttura*

La Casa di Riposo favorisce i rapporti della persona residente con l'ambiente esterno e il mantenimento dei contatti con il contesto familiare e relazionale di provenienza (es. amici e conoscenti).

Al fine di non arrecare disturbo agli altri Ospiti, non sono ammesse visite in alcune fasce orarie: durante le igiene personali, durante la consumazione del pasto, durante il riposo pomeridiano e serale.

A tal fine la Direzione stabilisce le giornate e gli orari di visita che sono affissi in luoghi facilmente accessibili della Struttura, come ad esempio l'albo delle comunicazioni. Su valutazione dell'Equipe multidisciplinare possono essere concesse deroghe a tali orari, motivate da esigenze socio-assistenziali specifiche.

Per garantire la continuità del rapporto con i familiari e conoscenti, a integrazione delle visite, la Casa garantisce inoltre le videochiamate tramite tablet, gestite dal servizio animazione, secondo le richieste degli Ospiti e dei congiunti.

#### *Le uscite temporanee degli Ospiti*

La persona accolta stabilmente in Casa di Riposo, che desideri assentarsi per qualche giorno, in accordo con i familiari, deve dare comunicazione scritta preventiva al Responsabile del Servizio della Casa di Riposo e al R.G.A. utilizzando gli indirizzi mail esposti all'albo delle comunicazioni e sottoscrivendo l'apposito modulo per le uscite temporanee. Nella comunicazione via mail devono essere indicati la durata dell'assenza e il termine previsto per il rientro.

Resta inteso che, accogliendo la Residenza anche soggetti non autosufficienti, la volontà cosciente e autonoma di allontanamento è manifestata da parte dei parenti responsabili o dei tutori dell'Ospite.

Le uscite degli Ospiti devono essere concordate operativamente con il R.G.A. per organizzare al meglio l'uscita e il rientro della persona, prevedendo eventuali ausili e quanto necessario alla cura della persona nel tempo che trascorrerà al di fuori della Casa, tenuto conto dei suoi bisogni.

Non è previsto l'accompagnamento degli Ospiti a visite specialistiche o per ricoveri ospedalieri da parte del personale della struttura. Compito degli operatori è di avvertire prontamente i familiari dell'Ospite, per consentire l'accompagnamento da parte di questi ultimi o organizzare la trasferta con altro servizio.

Per visite richieste privatamente è necessario ricevere avviso in tempo utile, al fine di predisporre l'opportuna documentazione medica.

#### *Le dimissioni*

La dimissione dalla Residenza può avvenire nei seguenti casi:

- per volontà dell'Ospite o dei suoi familiari o degli Enti pubblici che sostengono la retta di accoglienza;
- per accertamento di patologie ritenute non congrue con l'organizzazione e con la tipologia di servizi offerti, che richiedono particolari interventi terapeutici o riabilitativi e non permettono l'ulteriore permanenza presso la residenza;
- per comportamento tenuto dall'Ospite o dai suoi familiari gravemente in contrasto con le norme di convivenza, in altre comportamento che rechi pregiudizio o grave disturbo agli altri Ospiti e alla comunità, comportamento che ravvisi gli estremi di un reato contro l'incolumità della persona o contro i beni di proprietà degli altri Ospiti o della Struttura, che persistano anche a seguito di reiterati richiami;
- in caso d'insanabili dissensi inerenti all'erogazione delle prestazioni, con particolare riferimento ai criteri terapeutici assistenziali, medico – infermieristici e riabilitativi, a tutela degli interessi e responsabilità della Casa di Riposo;
- qualora, pur avendo compiuto ogni utile tentativo di conciliazione tra le parti, il rapporto di fiducia tra le figure di riferimento della struttura e l'Ospite e/o i suoi familiari di riferimento sia venuto a mancare;
- per violazione delle regole disciplinari vigenti;
- per insolvenza nel pagamento delle rette, nei termini previsti dal *Regolamento per il funzionamento e l'accoglimento degli Ospiti della Casa di Riposo 'Nobili de Pilosio' di Tricesimo*.

Le dimissioni volontarie dell'Ospite possono essere presentate in qualsiasi momento e devono essere precedute da preavviso scritto di almeno 15 (quindici) giorni, che decorreranno dalla data di presentazione della richiesta di dimissioni al protocollo. In caso di dimissioni per le quali non sia stato rispettato tale preavviso, saranno conteggiati 15 (quindici) giorni di retta intera dalla data di presentazione al protocollo della richiesta di dimissioni o dalla data di allontanamento dalla struttura.

### *Il decesso della persona*

In caso di decesso della persona accolta in struttura, gli eredi devono prendere contatto con le onoranze funebri, facendosi carico dei conseguenti oneri economici. Gli stessi dovranno inoltre, entro una settimana, consentire alla Casa di Riposo di restituire gli effetti personali e quant'altro di proprietà del defunto, agli effettivi aventi diritto, che abbiano presentato la documentazione necessaria alla loro individuazione. Trascorso tale termine, la Casa di Riposo declina ogni responsabilità per danni che possano derivare dal mancato ritiro degli stessi. Nel caso in cui non ci siano eredi o i soggetti obbligati civilmente, si provvederà nelle forme previste dalla legge.

## 10- REGOLE DI VITA COMUNITARIA

### *Norme di convivenza e comportamento per gli Ospiti*

Le persone accolte godono della più ampia libertà e del diritto di vivere liberamente all'interno della Residenza, esprimendo la propria personalità e secondo il proprio stile di vita, nel pieno rispetto del proprio credo religioso e politico.

Le sole limitazioni sono quelle imposte dal loro stato psicofisico, dal rispetto per gli altri Ospiti e dall'osservanza delle regole di comportamento e di civile convivenza indispensabili per il corretto svolgimento della vita comunitaria in Residenza.

Le norme di convivenza prevedono che:

- La libertà d'azione della persona accolta trova il solo limite nella libertà degli altri e nell'osservanza delle norme collettive;
- Gli Ospiti devono tenere un comportamento corretto e rispettoso nei confronti degli altri residenti, del personale e delle persone in visita;
- Ciascun Ospite ha a disposizione un letto, un armadio, un comodino, un tavolino e un televisore (condiviso con il compagno di stanza nel caso di camere doppie), che ha il dovere di mantenere in buono stato di conservazione. Analogo dovere è riferito agli spazi comuni, agli arredi e alle suppellettili, agli impianti e alle apparecchiature che vi sono installate;
- L'Ospite è tenuto a segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature e a consentire al personale di servizio, e a qualsiasi altra persona incaricata, di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni;
- L'Ospite è tenuto a risarcire all'Amministrazione comunale i danni arrecati per propria incuria o trascuratezza;

Qualora la condotta degli Ospiti non si uniformi alle regole della convivenza, la Struttura coinvolge i familiari di riferimento e gli Amministratori di Sostegno, ove presenti, in merito alle criticità emerse e adotta, caso per caso, gli opportuni provvedimenti in merito.

La Direzione della Casa di Riposo può richiamare l'Ospite al rispetto delle suddette norme, prima verbalmente poi per iscritto.

### *Norme di comportamento per i visitatori*

I visitatori devono osservare un comportamento consono all'ambiente e non devono in alcun modo turbare la tranquillità e riservatezza degli Ospiti.

- Devono astenersi da ogni azione che possa arrecare pregiudizio alla sicurezza, all'organizzazione e al funzionamento della Struttura;
- Per evitare disagi agli Ospiti è indispensabile che i famigliari si attengano in modo scrupoloso a quanto prescritto dal medico curante in rapporto alla terapia. Pertanto è assolutamente vietato consegnare farmaci direttamente alle persone anziane residenti e in caso di necessità possono essere affidati all'infermiere di turno;
- Analogamente, sia per garantire diete alimentari bilanciate e adeguate alle necessità individuali degli Ospiti (riguardo a terapie in atto e alle condizioni di salute), sia per tutelare la comunità residenziale (pericolo di tossinfezioni alimentari), è vietato portare cibi cucinati a casa, cibi deperibili e quantità di vivande che creino accumuli di cibo nelle camere di residenza;
- E' vietato portare all'interno delle camere e negli altri locali comuni, oggetti che costituiscono pericolo, ingombro o disturbo. In particolare, è assolutamente proibito portare all'interno della Struttura apparecchi o strumenti elettrici per il riscaldamento o per cucinare (fornelli di qualunque specie, macchine del caffè, ferri da stiro, ecc.) e mobili di proprietà non espressamente autorizzato;
- E' altresì fatto divieto - sia agli Ospiti sia ai visitatori - di appropriarsi di materiali, ausili o farmaci di proprietà della Struttura, salva espressa autorizzazione.

Inoltre, a tutela degli Ospiti accolti e delle responsabilità degli operatori e dell'organizzazione aziendale, ai familiari e ai visitatori è fatto divieto di:

- a. intervenire nell'assistenza diretta alle persone anziane: igiene personale, bagni assistiti, somministrazione di farmaci ecc.;
- b. intraprendere iniziative autonome nei confronti degli assistiti (sia che si tratti del proprio familiare sia degli altri Ospiti) prima di aver consultato il personale sanitario della struttura;
- c. divulgare informazioni sulle condizioni di salute degli Ospiti.

### *Rapporti con gli operatori*

L'Ospite e i suoi famigliari sono tenuti a intrattenere con gli operatori in servizio rapporti improntati al reciproco rispetto e comprensione, non richiedendo a questi alcuna prestazione non prevista dal normale programma di lavoro.

Eventuali osservazioni, segnalazioni e reclami, riguardanti comportamenti del personale in servizio, devono essere prontamente e direttamente comunicate alla Direzione della struttura. Tali segnalazioni devono essere comunicate anche alla R.G.A, se relative all'assistenza di base e al servizio infermieristico.

Nessun intervento di richiamo può essere svolto dai familiari e dai visitatori direttamente al personale in servizio.

Non sono ammesse mance, compensi e regali di alcun tipo al personale da parte degli Ospiti e dei loro famigliari.

#### 11- AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

La Direzione della Casa di Riposo favorisce la nomina di un Amministratore di Sostegno – nel rispetto della procedura di nomina in vigore - per tutti i soggetti che, a causa di un'infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trovano nell'impossibilità, anche parziale o

temporanea (ad es. causa un intervento chirurgico con una lunga degenza), di provvedere ai propri interessi per coadiuvare o sostituire il beneficiario nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana mediante intervento di sostegno temporanei o permanenti.

#### 12- RACCOLTA, CONSERVAZIONE E TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI E SENSIBILI AI SENSI DEL REGOLAMENTO (UE) 679/2016

I dati personali sono trattati - nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali - con strumenti manuali e informatici al fine di conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti. Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti e accessi non autorizzati.

Il Titolare di trattamento dei dati è il Comune di Tricesimo, il Responsabile di trattamento dei dati è il Responsabile del Servizio della Casa di Riposo. Il riferimento del *Data Protection Officer* (DPO) è reperibile sul sito del Comune di Tricesimo, nella sezione Privacy.

Il trattamento dei dati è effettuato da personale alle dirette dipendenze del Titolare e/o da persone fisiche o giuridiche da questo appositamente individuate quali incaricati, responsabili opportunamente nominati e loro incaricati del trattamento.

Al momento dell'ingresso la persona accolta e il familiare di riferimento sono informati in merito al Regolamento (UE) 2016/679 e sottoscrivono l'Informativa ai sensi dell'Art.13 del suddetto Regolamento. In questa Informativa sono illustrate le finalità e le modalità con cui il Titolare raccoglie e tratta i dati personali, quali categorie di dati sono oggetto di trattamento, quali sono i diritti degli interessati al trattamento e come possono essere esercitati.

#### 13- SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

La Casa di Riposo Nobili de Pilosio si avvale di un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) esterno, professionista che collabora con il Comune di Tricesimo.

La struttura è dotata di un Piano Gestione Emergenze (PGE) e di una squadra d'emergenza antincendio e primo soccorso in grado di attuarlo. I percorsi d'emergenza sono segnalati e gli estintori sono posizionati secondo le vigenti norme. Il piano d'emergenza e di evacuazione prevede un'esercitazione annuale con l'intervento del personale preposto, per assistere e guidare gli Ospiti, i visitatori e il personale verso un luogo sicuro.

#### 14- IMPEGNI ASSUNTI NEI CONFRONTI DELLE PERSONE RESIDENTI E DEI FAMILIARI/CAREGIVER

Allo scopo di garantire la qualità dei servizi, la Casa di Riposo definisce parametri oggettivi di riferimento e standard riguardanti le prestazioni dei servizi.

Tali standard, opportunamente divulgati agli Ospiti, ai famigliari e agli stakeholders, costituiscono strumento di verifica sia dell'efficienza ed efficacia del servizio sia del grado di soddisfazione da parte degli Ospiti, dei loro famigliari e degli enti interessati e sono espressamente previsti nella parte specifica della presente Carta dei Servizi.

La Nobili de Pilosio considera i seguenti fattori come impegni assunti nei confronti delle persone residenti e dei loro famigliari/caregivers. Si tratta di fattori determinanti la qualità dei servizi erogati. Li dettagliamo di seguito.

### FATTORI DETERMINANTI LA QUALITA' DEL SERVIZIO

FATTORE	DESCRIZIONE
---------	-------------

<p>RISPONDEZZA DEI SERVIZI EROGATI ALLE ESIGENZE DELLE PERSONE ANZIANE RESIDENTI</p>	<p>I servizi assistenziali e di cura sono personalizzati in funzione delle specifiche esigenze degli Ospiti, attraverso la pianificazione assistenziale individualizzata (PAI), che si basa sulla rilevazione dello stato di bisogno, elaborata attraverso lo strumento regionale della Val.Graf FVG. Gli strumenti di rilevazione del bisogno sono aggiornati, nel rispetto di quanto prevede la norma di riferimento. Il PAI è condiviso con la persona anziana - ove possibile - e con i familiari di riferimento/Amministratore di Sostegno, se nominato.</p>
<p>COMPLETEZZA E ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI DA PARTE DELL'OSPITE, DEI FAMIGLIARI E DEGLI STAKEHOLDERS</p>	<p>La comunicazione con l'Ospite e i famigliari avviene attraverso una pluralità di strumenti e mezzi di comunicazione al fine di garantire la condivisione delle informazioni nel rispetto delle normative sulla Privacy. Tali strumenti informativi sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– momenti d'incontro con i familiari nella fase di prima conoscenza della struttura;</li> <li>– momenti d'incontro con i familiari nella fase dell'accoglienza;</li> <li>– momenti d'incontro e condivisione della documentazione assistenziale (Piano Assistenziale Individualizzato) negli incontri con la famiglia;</li> <li>– comunicazioni telefoniche e mezzo mail da parte del personale della struttura;</li> <li>– affissione, pubblicazione sul sito del Comune di Tricesimo e distribuzione di documenti e materiale informativo sia cartaceo sia via mail (Carta dei Servizi, regolamento interno, note informative, modulistica, verbale riunioni plenarie con i Parenti ecc.);</li> <li>– informazioni di carattere generale e relative a iniziative straordinarie e/o occasionali sono affisse all'ingresso, all'albo delle comunicazioni;</li> <li>– incontri plenari con i familiari;</li> <li>– incontri con il Comitato parenti.</li> </ul>
<p>COMPORTEMENTO PROFESSIONALE DEL PERSONALE</p>	<p>Il corretto comportamento del personale è principio fondamentale nel lavoro di cura alla persona. Pertanto tutto il personale è tenuto a trattare gli Ospiti e i loro famigliari con professionalità, rispetto e cortesia. Tutto il personale che opera in Casa di Riposo è tenuto a rispettare quanto previsto dal <i>Codice di comportamento</i> del Comune di Tricesimo, che definisce le regole comportamentali cui devono attenersi tutti i dipendenti dell'Ente e degli operatori economici aggiudicatari di contratti d'appalto di lavori, servizi e forniture. Il Codice di Comportamento è stato consegnato al personale che opera in Casa di Riposo.</p> <p>Il personale è chiaramente identificabile poiché munito di tesserino di riconoscimento che riporta il nome e la qualifica.</p>

#### 15- GLI STANDARD DI QUALITÀ

Tenuto conto dei fattori fin qui descritti, allo scopo di garantire la qualità dei servizi erogati sono definiti *parametri oggettivi* e sono introdotti standard di riferimento, che, analizzati negli incontri di monitoraggio - curati dal Responsabile del Servizio, dal R.G.A. e dall'Equipe multidisciplinare della Casa - consentono il monitoraggio dei servizi in itinere e la loro verifica a chiusura di ogni anno.

REQUISITO VALUTATO	CRITERI	STANDARD	EVIDENZE
VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE DELLA PERSONA	La persona è valutata con il sistema Val.Graf. FVG: - tra il trentesimo e il quarantacinquesimo giorno dall'accoglimento; - ogni qual volta accada un evento che comporti un cambiamento significativo e duraturo della condizione dell'ospite; - in assenza di eventi, comunque ogni sei mesi.	Sono presenti le valutazioni in ingresso. Sono presenti le rivalutazioni ogni 6 mesi. Sono presenti le rivalutazioni a ogni cambiamento dello stato di salute. Sono presenti le rivalutazioni degli item nel monitoraggio.	<i>La rivalutazione è presente nel sistema e-GENeSyS. La documentazione è presente nella cartella della persona.</i>
PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO (PAI)	Per tutte le persone accolte è previsto il PAI. Gli obiettivi del PAI sono confermati o riformulati sulla base della rivalutazione multidimensionale della persona.	Il PAI è presente nella cartella della persona. Il PAI è redatto entro 30 giorni dall'ingresso. Nel PAI sono riportati o riformulati gli obiettivi con evidenza delle date delle azioni, tenendo conto del confronto tra risultato osservato e risultato atteso. Il PAI riporta le firme dell'equipe, della persona, se possibile e della famiglia. Il PAI è redatto con il coinvolgimento della persona e della famiglia in tutti i casi in cui è possibile.	<i>Il PAI è contenuto nella cartella della persona. Il PAI è a disposizione del personale per il quale è strumento di lavoro di riferimento.</i>
DOCUMENTAZIONE SANITARIA DELLA PERSONA OSPITE	E' presente una documentazione sanitaria integrata.	Per ogni persona è presente la documentazione clinico – sanitaria – riabilitativa integrata, complete e facilmente accessibile a tutti gli operatori sanitari.	<i>Presente nel nucleo di residenza della persona.</i>
COMPETENZA E PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE	Il personale in servizio opera con competenza tecnica, comunicativa e relazione, modulando I propri interventi	E' presente un piano formativo annuale che prevede percorsi di formazione e aggiornamento su	<i>Il piano formativo del personale è definito ad inizio anno e condiviso con la responsabile del servizio. A conclusione d'anno ha</i>

	rispetto ai diversi profili di bisogno delle persone residenti e alle loro specifiche caratteristiche personali.	tematiche legate sia alle competenze tecniche sia alle abilità comunicative e relazionali.	luogo la verifica del piano realizzato nell'annualità.
ORGANIZZAZIONI DEI SERVIZI E DELLA VITA COMUNITARIA	E' presente il programma delle attività di animazione.	Il programma di animazione è visibile in luogo accessibile e frequentato dalle persone Sono presenti programmi di animazione individuali E' presente la lista con i nomi delle persone che partecipano ai programmi di animazione Le persone in lista nei programmi di animazione sono presenti alle attività. Gli operatori del nucleo sono informati che la persona è inserita nelle attività di animazione.	Il programma è presente nei piani della struttura, all'ingresso della struttura e nei luoghi dove si svolge l'animazione. Nel programma sono esplicitati i luoghi dove si svolgono le attività, visitando questi luoghi si può verificare la presenza delle persone in programma.
PARTECIPAZIONE DELLA PERSONA E DEI FAMILIARI AL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ	La Casa ha definito le forme di partecipazione delle persone e dei familiari alla valutazione della qualità dei servizi e di forme di consultazione.	Sono definite forme e modi di partecipazione.	E' presente un Comitato rappresentativo degli Ospiti e dei parenti definito con Regolamento. Sono indetti tre incontri annuali con i familiari, di cui almeno uno con il Comitato parenti. Sono organizzati almeno due momenti mensili di consultazione con le persone residenti.
	Esiste un sistema di rilevazione di qualità dal punto di vista della persona e dei familiari.	La rilevazione è svolta nei modi stabiliti e vi è evidenza dell'uso dei risultati dell'Ente.	E' somministrato annualmente alle persone residenti e/o ai familiari un questionario di soddisfazione i cui risultati sono presentati ai familiari e agli Ospiti in un incontro dedicato.
	E' previsto un piano della qualità.	La struttura ha elaborato un piano qualità che individua l'ordine di priorità dei	Il Piano è presente in struttura

		processi da monitorare e delle attività di miglioramento da implementare e specifica obiettivi, responsabilità, risorse, tempi e indicatori di verifica.	
PARTECIPAZIONE E INTEGRAZIONE CON ALTRI ENTI E CON LA COMUNITÀ	La Casa attiva legami con altri enti e con la comunità.	Esistono forme di contatto e di collaborazione con enti, associazioni e altre realtà attive nella comunità.	<i>La Casa inserisce le collaborazioni nella programmazione delle attività e ne dà evidenza.</i>
ACCOMPAGNAMENTO SPIRITUALE	La Casa fornisce l'assistenza spirituale alle persone che lo richiedono.	Sono garantiti momenti di vita spirituale in spazi e locali dedicati.	<i>E' celebrata la messa nei locali della struttura. E' presente una cappella interna alla Casa che consente momenti di raccoglimento individuali. E' garantito l'accompagnamento spirituale nel fine vita nei casi in cui sia richiesto dalla persona e dai familiari.</i>

#### 16- VALUTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

La Nobili de Pilosio s'impegna a compiere, periodicamente, l'analisi sulla qualità e sul grado di soddisfazione dei servizi erogati.

L'indagine è effettuata annualmente attraverso un questionario di soddisfazione distribuito alle persone residenti e/o ai loro famigliari. I risultati dell'indagine sulla qualità percepita hanno lo scopo di consentire alla struttura di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento. Il perseguimento degli obiettivi di miglioramento è pianificato su base triennale e aggiornato annualmente, in coerenza con le risorse economiche, tecniche e organizzative disponibili. I risultati dell'indagine sono condivisi con gli Ospiti e con i loro familiari in un incontro dedicato.

#### 17- GESTIONE DEI RECLAMI

La Casa di Riposo garantisce il diritto degli Ospiti e di tutti cittadini a esprimere valutazioni, proposte e reclami sui servizi erogati attraverso:

- segnalazioni presentata al Responsabile del Servizio;
- segnalazione presentata al Responsabile del Governo Assistenziale, per ciò che riguarda l'assistenza di base e infermieristica;
- apposito modulo, a disposizione in Struttura, da compilare e inserire nella cassetta disponibile al piano terra in Casa di Riposo.

Le istanze, segnalazioni e suggerimenti degli Ospiti e dei loro familiari, ricevono una risposta di norma entro quindici (15) giorni dal loro ricevimento.

Sarà cura della Responsabile del servizio adottare i provvedimenti necessari per rimuovere le criticità segnalate e a migliorare la qualità dei servizi erogati in un'ottica di miglioramento continuo.

#### 18- MODALITA'DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI RESIDENTI E DEI LORO FAMILIARI

L'Amministrazione comunale intende fornire alle persone residenti la migliore convivenza possibile all'interno della Casa. E' attesa e richiesta la collaborazione positiva e costruttiva degli Ospiti stessi e dei familiari per la realizzazione di tale finalità.

L'Amministrazione comunale ha favorito, infatti, la costituzione di un organismo rappresentativo degli Ospiti e dei loro familiari, denominato "*Comitato rappresentativo degli Ospiti e dei parenti della Casa di Riposo Comunale di Tricesimo*", ai sensi del "*Regolamento per la costituzione e il funzionamento della rappresentanza degli Ospiti e di familiari della Casa di Riposo comunale di Tricesimo*", approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n.55/21, aggiornato con le modifiche apportate con deliberazione del Consiglio Comunale n. 2 del 15/02/2023. Il Regolamento è pubblicato sul sito internet del Comune di Tricesimo, nella sezione Casa di Riposo ed esposto all'albo comunicazioni della Casa di Riposo.

Il Comitato è organo ausiliario di partecipazione dell'Amministrazione comunale e ha il compito di:

- Collaborare con l'Amministrazione comunale per una migliore qualità dei servizi offerti e per la diffusione delle informazioni alle famiglie;
- Fornire all'Amministrazione comunale anche attraverso appositi incontri, suggerimenti, proposte e osservazioni dirette a favorire la realizzazione dei programmi;
- Proporre iniziative integrative finalizzate a elevare la qualità della vita degli Ospiti;
- Partecipare alle riunioni indette dall'Amministrazione comunale;
- Partecipare alla fase concertativa prevista dalle vigenti normative in materia.

Le modalità di elezione e di funzionamento del Comitato sono definite nel suddetto Regolamento.

## **ALLEGATO CARTA EUROPEA DEI DIRITTI E DELLE RESPONSABILITÀ DELLE PERSONE ANZIANE**

(rif.doc. 2012/C 326/02)

Tutti, senza riguardo all'età o alla condizione di dipendenza, hanno il diritto di godere dei diritti e delle libertà e di difendere i loro diritti umani e civili. L'Unione Europea riconosce e rispetta i diritti delle persone anziane, che hanno maggiori probabilità di diventare dipendenti per bisogno di cure, di condurre una vita dignitosa ed indipendente e di partecipare alla vita sociale e culturale. Ogni restrizione di questi diritti, se a causa dell'età o della dipendenza, deve basarsi su una chiara definizione legale e su un trasparente procedimento legale, deve essere proporzionata, rivedibile e tenere nel massimo interesse la parte coinvolta. Disattendere o limitare questi diritti deve essere considerato inaccettabile.

### **1. Diritto alla dignità, al benessere fisico e mentale, alla libertà e sicurezza**

Se nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, resta il diritto al rispetto della tua dignità umana, al tuo benessere fisico e mentale, alla libertà e alla sicurezza. Hai diritto al rispetto alla tua dignità umana e al tuo benessere, al rispetto e alla protezione del tuo benessere fisico, sessuale, psicologico, emozionale, finanziario e materiale e alla salvaguardia da qualsiasi abuso fisico, compreso maltrattamenti e abbandono, malnutrizione e disidratazione, deperimento, eccessivo caldo o freddo e ogni altro malessere fisico evitabile. Hai diritto a essere protetto da ogni tentativo di separazione da persone con le quali vuoi stare insieme e ad essere protetto da ogni forma di abuso finanziario e materiale. Hai diritto alla protezione contro abusi medici e farmaceutici, compresi trattamenti medici inappropriati, non necessari o eccessivi o

uso di droghe o rifiuto di trattamento, e accesso alla sicurezza e all'assistenza sociale.

### **2. Diritto all'autodeterminazione**

Se nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, resta il diritto a fare le tue scelte di vita e al rispetto della tua libera volontà. Diritto che può essere attribuito per tua scelta a una terza persona competente. Hai diritto a vivere in modo autodeterminato e indipendente in base alle tue capacità fisiche e mentali e a ricevere supporto e aiuto per farlo. Le tue opinioni, desideri o scelte devono essere rispettate e devi essere consultato in qualsiasi decisione che ti riguarda. Hai diritto a scegliere il luogo di vita che si adatta ai tuoi bisogni e a mantenere il controllo delle tue proprietà ed entrate. Hai diritto a nominare una terza persona per prendere decisioni e difenderti e a interpellare altre persone sulla tua salute prima di iniziare un trattamento sanitario. Le tue volontà dovranno sempre essere rispettate anche quando sono state comunicate in modo non verbale o tramite parte terza da te scelta.

### **3. Diritto alla privacy**

Se nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, resta il diritto al rispetto e alla protezione della tua privacy e intimità. Devi avere l'opportunità di disporre di spazio e tempo in cui stare solo o con persone di tua scelta. Il tuo spazio personale deve essere curato con rispetto e deve essere evitata ogni limitazione alla tua privacy. Hai diritto a essere trattato con sensibilità e discrezione, alla riservatezza della corrispondenza, dei tuoi dati e dei tuoi documenti.

### **4. Diritto a cure appropriate e di alta qualità**

Se nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, resta il diritto a cure di alta qualità e a

trattamenti adatti ai tuoi personali bisogni e desideri. Hai diritto a ricevere cure sanitarie e assistenza di lungo termine di alta qualità, tempestive ed economicamente sostenibili, a essere assistito da persone che hanno la professionalità richiesta e un adeguato supporto per rispondere al tuo bisogno di assistenza, cure e trattamenti. Hai diritto a beneficiare di misure di prevenzione di qualsiasi deterioramento o misure di miglioramento delle tue condizioni e di promozione della tua indipendenza nel miglior modo possibile. Hai diritto a ricevere tempestivamente aiuto per i tuoi bisogni quotidiani.

#### **5. Diritto a informazioni personalizzate e al consenso consigliato e informato**

Se nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, resta il diritto a chiedere e a ricevere informazioni personalizzate e consigli su tutte le opinioni a te utili per cure, aiuti e trattamenti in modo che tu sia in condizione di prendere decisioni ben informate. Hai diritto a essere informato sullo stato della tua salute, sui trattamenti possibili e sulle possibili scelte di cura. Hai il diritto di essere informato e consigliato su tutte le possibili attività ricreative, le strutture delle case di cura e le misure sociali di cura di cui potresti beneficiare indipendentemente dai loro costi. Hai diritto a informazioni, rappresentanza e difesa legale.

#### **6. Diritto a continuare a ricevere comunicazioni, alla partecipazione alla vita sociale e alle attività culturali**

Se nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, resta il diritto a interagire con gli altri e a partecipare alla vita civile, alle attività di educazione permanente ed alle attività culturali. Devi essere reso consapevole e ti deve essere data l'opportunità di partecipare volontariamente alla vita sociale compatibilmente con i tuoi interessi

e capacità. Hai diritto a ricevere l'opportunità di dedicarti a lavoro pagato o volontario e a partecipare a programmi di educazione permanente. Hai diritto a soddisfare i tuoi bisogni di comunicare e a spostarti liberamente. Se la tua mobilità è limitata, hai diritto a essere assistito. Hai diritto ad accedere alle nuove tecnologie e a essere istruito e aiutato per il loro uso e hai diritto a continuare a esercitare tutti i tuoi diritti civili.

#### **7. Diritto alla libertà di espressione e libertà di pensiero e di coscienza: credo, cultura e religione**

Se nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, resta il diritto di vivere secondo le tue convinzioni, credo e valori. Hai diritto a essere rispettato per il tuo credo, la tua filosofia di vita e libertà religiosa. Hai diritto a praticare e osservare la tua religione o credo spirituale. Hai diritto a costituire un'associazione, far parte di un gruppo ed egualmente hai diritto di rifiutarti di appartenervi. Hai diritto di sviluppare la tua convinzione politica e sociale e ad ampliare e di rifiutare qualsiasi indesiderata pressione di carattere