



# **CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI ALLA PERSONA**

Approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 14 dd. 19.06.2023

## INTRODUZIONE

La Carta dei diritti e dei Servizi è il documento che rende visibile e trasparente ciò che l'Azienda pubblica di servizi alla persona della Carnia S. Luigi Scrosoppi (A.S.P.) offre e rappresenta l'impegno che essa assume nei confronti degli assistiti.

È un **patto di collaborazione tra la struttura e le persone in essa assistite**, in cui vengono esplicitate le caratteristiche di qualità e gli standard del servizio offerto.

Attraverso la trasparenza e l'informazione infatti si rende possibile la **partecipazione dell'assistito e dei suoi famigliari** e, di conseguenza, si permette all'Azienda ogni possibile intervento per **rimuovere disservizi e migliorare la qualità delle prestazioni**.

Nello specifico è il documento con il quale l'Azienda rappresenta in modo trasparente agli ospiti, ai loro familiari, alle Istituzioni e a tutta la popolazione:

- l'organizzazione e le caratteristiche dei servizi che gestisce e delle prestazioni erogate;
- i valori a cui si ispira;
- le regole di accesso e funzionamento dei servizi;
- i diritti e doveri che l'azienda e gli utenti reciprocamente si impegnano a rispettare;
- le modalità con le quali promuove e favorisce la partecipazione e il confronto con le famiglie e con i soggetti rappresentativi degli utenti e del territorio.

E' un documento che consente inoltre di **comprendere** la "cultura" e **l'approccio assistenziale e di cura** che ispira l'azione quotidiana dell'ASP il cui obiettivo principale è **garantire un servizio assistenziale di alto livello**, la cui qualità è garantita non solo dal rispetto dei parametri quantitativi (quali ad esempio la dotazione organica e professionale del personale, il tempo di assistenza assicurato, le dotazioni di locali e le caratteristiche strutturali dei servizi) ma anche dalla natura e dalle **modalità della presa in carico** dell'ospite, dalla condivisione dei piani assistenziali (PAI) con le famiglie, dalla personalizzazione degli interventi, dal recupero e dal **mantenimento delle autonomie e delle abilità residue, dall'adeguatezza delle prestazioni** assistenziali, sanitarie e riabilitative, **dall'attenzione agli aspetti relazionali** e non da ultimo dal rispetto della persona e della sua individualità.

## CENNI STORICI E FINALITA'

L'A.S.P. ha sede a Tolmezzo (UD) in Via Morgagni n.5 e nasce dalla trasformazione dell'I.P.A.B. "Casa di Riposo della Carnia" (già istituita in Ente morale con D.P.R. n. 26085/125 in data 18/06/1954) in attuazione della L.R. 11 dicembre 2003 n. 19.

Ai sensi della normativa regionale in materia di strutture residenziali per anziani, la Residenza per anziani di terzo livello è destinata all'accoglimento di persone di età maggiore o uguale a sessantacinque anni in condizioni psicofisiche sia di non autosufficienza che di autosufficienza completa o parziale, per le quali sia stata accertata l'impossibilità di permanere nell'ambito familiare e di usufruire di servizi alternativi all'accoglimento.

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.

Finalità primaria dell'Azienda è garantire **un'assistenza adeguata agli ospiti accolti**, nel momento in cui l'invecchiamento o altre situazioni di disabilità li portano a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri mediante attività progettate al fine di accompagnarli e supportarli nel rispetto della loro dignità, personalità, benessere fisico e mentale, volontà e sicurezza.

Le finalità specifiche aziendali sono quelle di:

- offrire un **livello qualificato di assistenza sociosanitaria** nel pieno rispetto della dignità, dell'intimità, della riservatezza e delle esigenze di ciascuna persona accolta;
- operare secondo un **approccio protesico** alla cura delle persone anziane fragili per garantire il loro benessere e il contenimento dello stress di chi di loro si prende cura;
- operare nell'ottica di un **processo dinamico, terapeutico ed educativo** che sostenga l'inserimento della persona in Residenza e che consideri i suoi bisogni;
- contribuire alla **valutazione multidimensionale** degli ospiti e alla pianificazione assistenziale individualizzata;
- caratterizzare l'ospitalità attraverso **interventi personalizzati ed orientati alla promozione dell'autonomia**, al mantenimento o al recupero delle capacità funzionali, cognitive, affettive e psicosociali della persona anziana attraverso lo sviluppo di molteplici attività;
- soddisfare il bisogno di **rapporto sociale e valorizzare la capacità di esprimerlo**, articolando l'attività della giornata secondo l'esigenza degli ospiti;

- **motivare e valorizzare il personale di assistenza**, responsabilizzandolo e rendendolo partecipe alla mission aziendale, agli obiettivi e ai programmi individuali, attraverso corsi di aggiornamento, un'organizzazione del lavoro flessibile e riducendo il carico di lavoro con l'apporto di adeguata strumentazione.

Obiettivo primario è pertanto la volontà di contribuire a creare, nel proprio territorio di riferimento, una **dimensione percepibile di comunità accogliente** dove ogni persona senta attorno a sé, in qualsiasi fase di vita si trovi e soprattutto in quelle più difficili da affrontare, la presenza tangibile sia di opportunità di sostegno, sia di servizi che di risorse.

Il ruolo che l'A.S.P. vuole ricoprire nella rete dei servizi per le persone non autosufficienti è quello di essere una **presenza piena e consapevolmente unica nella comunità e nel territorio carnico**.

Piena perché per occuparsi delle famiglie e delle persone anziane, occorre una dedizione completa, fatta di **competenze e sentimenti** supportati dalla responsabilità condivisa di tutti gli attori.

Consapevolmente unica perché per realizzare questa visione occorre un **altissimo grado di innovazione e spirito d'iniziativa** per progettare servizi in grado di rispondere sempre e in modo adeguato al mutare e all'aumentare dei bisogni delle persone anziane, a fronte della riduzione delle risorse formali (pubbliche e private) e informali.

Un altro aspetto importante che guida il pensiero strategico dell'A.S.P. è la valorizzazione delle persone che ne fanno parte, ritenute il vero capitale dell'Azienda.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Con l'approvazione del Codice Etico l'Azienda ha definito i seguenti principi etici generali secondo i quali si impegna a garantire:

- **centralità della persona**: in coerenza con la propria visione etica a promuovere il valore della persona attraverso il rispetto dell'integrità fisica, culturale e morale e della dimensione relazionale con gli altri, mediante condizioni di lavoro e di ospitalità rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro e di permanenza sicuri e salubri;
- **continuità**: a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti. Si impegna inoltre a garantire a tutti gli Utenti il diritto ad ottenere

le informazioni che li riguardano e alla presentazione di osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio;

- **coinvolgimento e partecipazione:** a garantire la partecipazione e il coinvolgimento degli Utenti alle prestazioni che gli sono erogate nel rispetto del principio dell'autodeterminazione della persona;
- **responsabilità:** si impegna ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute ed a soddisfare i bisogni espressi dalle persone accolte e pertanto ogni operatore, assume come diritto-dovere la necessità di ampliamento delle proprie conoscenze per soddisfare tali bisogni;
- **lavoro d'équipe multidisciplinare:** l'Azienda favorisce il lavoro d'équipe come strumento per rispondere in modo appropriato ai molteplici e complessi bisogni dell'Utente e perseguire la continuità assistenziale;
- **diligenza professionale:** si impegna ad erogare i propri servizi secondo criteri di competenza, precisione, puntualità, cautela, onestà;
- **dialogo e collaborazione:** si impegna a promuovere il dialogo e la collaborazione con i cittadini e con le loro organizzazioni di volontariato sociale;
- **non discriminazione:** si impegna ad evitare qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri collaboratori, rifiutando qualunque forma di discriminazione basata sul genere, sull'orientamento sessuale, sull'etnia, sulla religione, sulla nazionalità, sull'appartenenza politica, sull'età e sulla disabilità. Sono inoltre vietati tutti i comportamenti che costituiscono violenza fisica o morale.

#### **CARATTERISTICHE E ORGANIZZAZIONE DELLA RESIDENZA**

La Residenza è regolarmente autorizzata all'esercizio ai sensi della normativa regionale ed ha una capacità ricettiva di **166 posti letto** destinati all'accoglimento di persone non autosufficienti.

La struttura è in possesso del Certificato di Prevenzione Incendi (CPI) e tutti gli ambienti sono dotati di rilevatori di fumo. Per garantire il massimo livello di sicurezza sono stati installati un **sistema di videosorveglianza** e un **impianto di allarme** applicati su tutti i varchi d'accesso attivi nelle 24 ore.

La struttura è inoltre dotata di un **impianto di trattamento dell'aria e di climatizzazione**.

L'edificio si sviluppa su un corpo principale di cinque piani, più un seminterrato, dove sono ubicati la fisioterapia, gli spogliatoi e i servizi riservati agli operatori; la cucina dedicata al servizio di ristorazione; la lavanderia e il servizio guardaroba, i depositi vari, le centrali impianti e l'officina.

Al piano terra si trovano gli uffici amministrativi, il bar, il salone di animazione, l'ambulatorio, i locali dedicati alla parrucchiera e alla cura della persona, un locale dedicato alle attività manuali, l'area dedicata ai distributori automatici di cibi e bevande, la chiesetta con sacrestia e le celle mortuarie.

Al piano terra è altresì collocato il Nucleo Margherita.

Al primo piano si trovano il Nucleo Bucaneve e il Nucleo Giglio.

Al secondo piano si trovano il Nucleo Gardenia e il Nucleo Lilla.

Al terzo piano si trovano il Nucleo Iris e la Residenza Sanitaria Assistita gestita dall'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale.

Al quarto piano si trova il Nucleo Primula.

Ciascun piano dispone di proprie attrezzature specifiche ed è dotato di bagni assistiti, sale da pranzo e soggiorni.

Nello specifico sono presenti 65 stanze doppie, 30 stanze singole e 3 stanze triple, di cui 77 stanze sono dotate di bagno dedicato.

L'assegnazione dei posti letto viene disposta dal Direttore dell'Area delle cure sanitarie e socio-sanitarie in base alle necessità assistenziali e organizzative.

## GLI ORGANI DELL'AZIENDA

La governance dell'Azienda pubblica di servizi alla persona della Carnia San Luigi Scrosoppi è composta da:

- **Consiglio di amministrazione**, che rappresenta l'organo supremo di indirizzo politico-amministrativo cui compete la definizione degli obiettivi e dei programmi di attività e di sviluppo da attuare, nonché le funzioni di controllo, di verifica della rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa e della gestione agli indirizzi impartiti nel rispetto dei principi enunciati nello Statuto dell'Azienda, dagli articoli 4 e seguenti della Legge Regionale 11.12.2003 n. 19 e nell'articolo 4 del D.lgs. 30.03.2001, n. 165.
- **Presidente del Consiglio di Amministrazione** che, come organo monocratico, ha la rappresentanza legale dell'Azienda, convoca il Consiglio stesso, esercita vigilanza sul

buon andamento dell'Azienda e sull'esecuzione delle deliberazioni. Vigila inoltre sul funzionamento degli uffici e dei servizi dell'Azienda in collaborazione con il Direttore generale ed esercita i poteri di cui all'art. 10 dello Statuto. In caso di necessità e urgenza il Presidente può assumere provvedimenti denominati "Ordinanze", da sottoporre alla ratifica del Consiglio nella prima seduta utile.

- **Direttore generale** è l'organo supremo di gestione e svolge compiti di collaborazione e funzioni di assistenza giuridico-amministrativa nei confronti degli organi di indirizzo dell'Azienda in ordine alla conformità dell'azione amministrativa alle leggi, allo statuto e ai regolamenti. È responsabile del raggiungimento degli obiettivi programmati annualmente dal Consiglio di amministrazione e della realizzazione dei programmi e progetti attuativi e del loro risultato, nonché della gestione finanziaria, tecnica e amministrativa dell'Azienda, incluse le decisioni organizzative e di gestione del personale dal punto di vista organizzativo, di direzione, di coordinamento, di controllo, di rapporti sindacali e di istruttoria dei procedimenti disciplinari.
- **Revisione contabile**, nominato dal Consiglio di Amministrazione, al quale viene attribuito il ruolo di controllo sulla regolarità contabile e di vigilanza sulla correttezza della gestione economico finanziaria dell'Azienda.

### **MODELLO ORGANIZZATIVO E SISTEMA DELLE RESPONSABILITA'**

Con il "Regolamento di Organizzazione" approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 01.12.2020 è stata prevista l'articolazione della struttura e delle responsabilità. Il documento integrale è disponibile sul sito internet [www.aspcarnia.it](http://www.aspcarnia.it) nella sezione Atti Generali in Amministrazione Trasparente.

In sintesi, la struttura organizzativa dell'Azienda si articola in:

- **Strutture permanenti** denominate Aree e Unità operative, che assicurano l'esercizio di funzioni ed attività di carattere istituzionale e continuativo;
- **Team interfunzionali**, che costituiscono strumenti temporanei per la realizzazione di programmi o progetti a termine, di particolare rilevanza strategica.

La struttura direttiva si articola nella **Direzione generale e in Unità operative**.

La struttura operativa si articola nelle seguenti **Aree funzionali e Unità operative**:

- **Direzione generale** che si occupa direttamente della gestione contabile e patrimoniale e della gestione del personale dipendente - dalla programmazione, alla definizione dello



stato giuridico ed economico e governa le attività connesse all'accoglimento degli ospiti. Sono altresì assegnate alla Direzione generale tutte le competenze relative alla transizione al digitale, alla gestione del sistema informativo dell'Azienda, con particolare riguardo alle responsabilità di amministrazione del sistema stesso, dei programmi applicativi e del corretto svolgimento della gestione e conservazione documentale e dei flussi di informazioni e le competenze relative al sistema di qualità e sicurezza, alla logistica, all'innovazione tecnologica e alla manutenzione, alla gestione delle attività e degli impianti;

- **Area delle cure sanitarie e sociosanitarie** che identifica il contesto organizzativo all'interno del quale rientrano le prestazioni assistenziali che rappresentano l'oggetto principale dell'attività dell'Azienda e che sono caratterizzate da elevato livello di integrazione sociosanitaria. All'Area è preposto un Direttore che deve possedere i requisiti per l'accesso alla categoria Ds del ruolo sanitario ed inoltre comprovata capacità e preparazione nel coordinamento e nell'organizzazione delle funzioni del personale dei servizi sanitari e sociosanitari, nell'elaborazione dei piani e dei programmi legati alle attività dell'area, nella strutturazione e nell'effettuazione delle politiche di formazione e di aggiornamento del personale della propria area. Le attività dell'Area corrispondono a quelle definite all'art 22 comma 3 del DPGR 144/2015.
- **Area delle funzioni residenziali** che comprende le Unità operative che garantiscono l'erogazione delle attività alberghiere.

### *Direzione Generale*

- Gestione Amministrativa e contabile
- Gestione patrimoniale politiche del personale
- Gestione personale dipendente
- Gestione sistema informativo
- Controllo di gestione
- Relazioni e comunicazione
- Mantenimento del patrimonio strutturale e tecnico

### *Area della cure sanitarie e socio-sanitarie*

- Servizio medico e di direzione sanitaria
- Servizio infermieristico e riabilitativo
- Gestione famraci e presidi

### *Area delle funzioni residenziali*

- Servizio di ristorazione
- Servizio di igiene ambientale
- Servizio di guardaroba e ricondizionamento biancheria piana ospiti
- Servizio di accoglienza ospiti



## I SERVIZI OFFERTI

La responsabilità dell'organizzazione e della realizzazione dei servizi offerti è in capo al Direttore generale nonché al Direttore delle Area delle cure sanitarie e socio-sanitarie che pianificano e predispongono le condizioni necessarie per attuare quanto indicato nella presente Carta dei Servizi.

I servizi erogati ai residenti sono orientati al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- offrire un livello qualificato di assistenza sociosanitaria nel pieno **rispetto della dignità, dell'intimità, della riservatezza e delle esigenze** di ciascun residente;
- operare secondo un approccio protesico alla cura delle persone anziane fragili per **garantire** il suo **benessere** e il contenimento dello stress di chi di lui si occupa;
- operare nell'ottica di un **processo dinamico, terapeutico ed educativo** che sostenga l'inserimento della persona in struttura e che consideri i bisogni della persona medesima, tenendo presenti anche i livelli di assistenza (potenzialmente migliorabili) contenuti nella Carta dei Servizi;
- contribuire alla **valutazione multidimensionale dei residenti** e alla pianificazione assistenziale individualizzata;
- attuare gli interventi assistenziali pianificati;
- caratterizzare l'ospitalità attraverso **interventi personalizzati ed orientati alla promozione dell'autonomia**, al mantenimento o al recupero delle capacità funzionali, cognitive, affettive e psico-sociali della persona anziana attraverso lo sviluppo di molteplici attività;
- favorire la **socializzazione** delle persone residenti;
- dare attuazione a tutte le linee guida/protocolli/procedure aziendali relativamente alla **sicurezza degli ospiti**, alla prevenzione delle cadute, della malnutrizione e della disidratazione, delle lesioni da decubito, delle infezioni correlate all'assistenza, ecc.;
- collaborare a progetti specifici per **migliorare la qualità dell'assistenza e il benessere dei residenti** e in particolare alla realizzazione di un sistema di cura protesico;
- **motivare e valorizzare il personale di assistenza**, responsabilizzandolo e rendendolo partecipe alla mission aziendale, agli obiettivi e ai programmi individualizzati, attraverso corsi di aggiornamento, un'organizzazione del lavoro flessibile e riducendo il carico di lavoro con l'apporto di adeguata strumentazione.

## SERVIZI EROGATI

La Residenza per anziani di terzo livello gestita dall'A.S.P. della Carnia San Luigi Scrosoppi fornisce ai propri ospiti/clienti accolti i seguenti servizi:

- servizio di **assistenza diretta alla persona** (assistenza di base);
- servizio **sanitario** (assistenza medica, infermieristica e fisioterapica);
- servizio di **animazione**;
- servizi **alberghieri** (ristorazione, igiene ambientale, lavanderia e guardaroba).

L'approccio generale utilizzato per l'erogazione dei propri servizi si ispira al **modello assistenziale protesico Gentlecare®** che individua come obiettivo fondamentale il benessere della persona e di chi le vive vicino e come strumento operativo la protesi di cura.

Il metodo Gentlecare® nella quotidianità mira a **personalizzare la routine giornaliera** della persona anziana residente per rendere la giornata il più possibile aderente al suo stile di vita, dando il senso della "normalità".

### 1. SERVIZIO DI ASSISTENZA DIRETTA ALLA PERSONA

L'assistenza di base è effettuata da personale adeguatamente formato e in possesso delle qualifiche previste dalla legislazione vigente. Il servizio, che viene reso sulle 24 ore e ha come obiettivo generale il mantenimento ed il recupero delle capacità della persona ad assolvere le funzioni primarie della vita quotidiana.

Agli ospiti residenti vengono garantite, nel rispetto della dignità della persona, della sua riservatezza e della sua autodeterminazione, tutte le prestazioni inerenti all'igiene della persona, la vestizione, l'idratazione, l'alimentazione e la mobilizzazione.

Il personale di assistenza dedica particolare attenzione e cura all'igiene e al decoro della persona, anche assicurando capi di vestiario ed intimo sempre puliti e nel rispetto del gusto degli anziani.

L'assistenza viene modulata in base alle caratteristiche psico-fisiche di ciascun ospite su indicazione del medico e degli infermieri, nonché attraverso l'attenta osservazione e valutazione dei PAI (piani assistenziali individualizzati). Gli operatori infatti partecipano attivamente alla redazione dei documenti suddetti assieme agli altri professionisti dell'équipe multi professionale.

Gli operatori suppliscono alle carenze di autonomia dei residenti, nelle loro funzioni personali essenziali e in particolare sono addetti a:

- l'igiene personale quotidiana, eseguita al mattino e in ogni altro momento, qualora se ne verifichi l'esigenza;
- il bagno o doccia, svolto negli appositi bagni protetti;
- il cambio della biancheria personale;
- il rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria piana ed il mantenimento dell'igiene dell'unità dell'ospite;
- l'alternanza delle posture assicurata agli ospiti a rischio, al fine di prevenire le lesioni da decubito;
- la stimolazione degli ospiti alla deambulazione;
- l'accompagnamento in sala da pranzo per i pasti e l'eventuale aiuto nell'assunzione del cibo;
- l'idratazione con bevande calde e/o fredde (the, caffè, latte, succhi di frutta, bevande gelificate) ed il controllo della stessa;
- l'accompagnamento degli ospiti in bagno per i bisogni fisiologici, al fine di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia;
- il cambio dei prodotti monouso agli ospiti incontinenti, secondo un programma personalizzato;
- il monitoraggio e la segnalazione del ritmo delle funzioni escretorie degli ospiti;
- la disponibilità a favorire il riposo dell'ospite considerando le sue necessità.

Nello svolgimento delle suddette attività l'operatore assistenziale osserva le condizioni fisiche e reattive dell'ospite e comunica all'infermiere eventuali modificazioni. L'esecuzione pratica si associa inoltre a momenti di interscambio relazionale al fine di instaurare un dialogo ed un legame di fiducia affinché l'ospite si senta rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la propria storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile infatti stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto che aiuterà l'ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione.

## **2. SERVIZIO SANITARIO**

### *2.1 Servizio di assistenza medica*

L'Azienda, a mezzo di apposita convenzione con l'Azienda Sanitaria territorialmente competente, garantisce ai residenti, oltre alle prestazioni infermieristiche e riabilitative,

l'assistenza medica di base, ai sensi dell'art.16 del D.P.Reg. 144/2015, tramite due medici di continuità assistenziale secondo le modalità concordate e le condizioni previste dalla vigente contrattazione nazionale e regionale.

I medici sono presenti nella Residenza dal lunedì al sabato per 4 ore giornaliere e garantiscono tutte le prestazioni previste dall'intesa Regionale per l'erogazione dell'assistenza nei confronti dei pazienti non autosufficienti ospiti di residenze protette (D.P.R. n. 484/96) e, precisamente:

- l'assistenza sanitaria con attività di prevenzione, diagnosi e cura;
- il raccordo con i medici specialisti e con i presidi ospedalieri;
- il ricevimento degli anziani e dei loro familiari in date e orari concordati;
- la collaborazione con i servizi infermieristico e riabilitativo dell'Azienda.

L'assistenza medica notturna, festiva e prefestiva viene assicurata dal servizio di Guardia Medica, con orari e modalità stabiliti dall'Azienda Sanitaria.

Durante il periodo di ricovero in ospedale (o analoga struttura), ogni valutazione e decisione d'ordine sanitario è affidata alla totale responsabilità del personale medico e infermieristico della sede ospedaliera.

## *2.2 Servizio di assistenza infermieristica*

Il servizio di assistenza infermieristica, garantito sulle 24 ore, è assicurato da infermieri provvisti di titolo ed iscritti al Collegio IPASVI e comprende le attività e le responsabilità di cui alla L. 42/99.

Il servizio opera secondo i seguenti obiettivi e nel pieno rispetto delle linee guida, nonché indirizzi e prescrizioni definite nei propri protocolli dell'A.S.P. e dall'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale:

- perseguire l'obiettivo dell'osservazione e dell'ascolto, considerando l'anziano a tutti gli effetti paritario nel rapporto assistenziale;
- operare secondo un approccio protesico alla cura delle persone anziane fragili per garantire il suo benessere e il contenimento dello stress di chi di lui si occupa;
- offrire un livello d'assistenza qualificato dal punto di vista sanitario, nel pieno rispetto della dignità, dell'intimità, degli affetti e delle esigenze di relazione di ciascun Ospite;
- dare attuazione alle linee di indirizzo sanitario fornite dal Medico di medicina generale o di continuità, dare attuazione alle loro prescrizioni e fornire loro assistenza durante le visite;

- caratterizzare l'attività infermieristica attraverso interventi personalizzati e mirati all'acquisizione e/o al mantenimento di capacità comportamentali, anche residue;
- dare attuazione a tutte le linee guida-protocolli già adottati dalle strutture e a quelli che in futuro verranno adottati, in particolare relativamente alla prevenzione delle lesioni da decubito, alla corretta nutrizione e idratazione, alla prevenzione delle cadute, etc.;
- contribuire alla valutazione multidimensionale degli ospiti;
- assicurare la corretta tenuta della documentazione clinica;
- assicurare la corretta gestione dei farmaci e dei presidi attivando i necessari controlli e ponendo la massima attenzione a non conservare i prodotti oltre la loro data di scadenza e facendo sì che le richieste siano effettuate in tempo utile a garantire l'approvvigionamento;
- assicurare la continuità delle informazioni;
- fornire tutoraggio e supervisione a stagisti in formazione.

### *2.3 Servizio di assistenza riabilitativa*

L'assistenza riabilitativa è garantita dal Fisioterapista e comprende le attività e le responsabilità previste dalla L. 42/99 per la specifica professione sanitaria. I fisioterapisti operano sia nei locali dedicati (palestra) che nelle aree di degenza effettuando una serie di interventi volti alla prevenzione, alla cura e alla riabilitazione motoria della persona presa in carico al fine di favorire, laddove possibile, il processo di riattivazione psico-motoria.

Il servizio opera secondo i seguenti obiettivi e nel pieno rispetto delle linee guida, nonché indirizzi e prescrizioni definite nei propri protocolli dell'A.S.P. e dall'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale:

- offrire un livello d'assistenza qualificato dal punto di vista riabilitativo, nel pieno rispetto della dignità, dell'intimità, degli affetti e delle esigenze di relazione di ciascun residente;
- caratterizzare l'attività della riabilitazione attraverso interventi personalizzati e mirati all'acquisizione e/o al mantenimento di capacità comportamentali, anche residue, seguendo le indicazioni degli specialisti di riferimento;
- rivalutare periodicamente tutti gli anziani al fine di individuare il programma terapeutico più appropriato, anche in relazione a modifiche della condizione generale dello stesso;

- collaborare nella redazione e nell'adozione di linee guida-protocolli tendenti a migliorare l'assistenza in generale;
- contribuire alla valutazione multidimensionale dei residenti;
- fornire attività di supporto e di consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico per garantire continuità nelle azioni di riattivazione, mantenimento e rieducazione delle persone anziane;
- fornire attività di consulenza per quanto concerne l'utilizzo di ausili, attrezzature e strumenti che favoriscono la riabilitazione e il mantenimento delle capacità motorie residue.

In attuazione di tali obiettivi, il personale addetto all'assistenza riabilitativa:

- elabora il piano di riabilitazione volto all'individuazione e al soddisfacimento dei bisogni di salute dell'ospite rivalutando periodicamente lo stato dell'assistito e programmando gli interventi riabilitativi conseguenti;
- pratica autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche ed occupazionali;
- partecipa, in collaborazione con altre figure professionali, all'elaborazione del PAI (piano assistenziale individualizzato) assicurandone, per la parte di competenza, la realizzazione e la verifica;
- propone l'adozione di protesi ed ausili e ne verifica l'efficacia;
- collabora con il personale infermieristico e assistenziale per l'informazione e l'addestramento al corretto uso e manutenzione degli ausili.

#### *2.4 Servizio di assistenza farmaceutica e integrativa*

Così come definito dalla convenzione in essere con l'Azienda Sanitaria è garantita l'assistenza farmaceutica gratuita dei farmaci inseriti nel Prontuario Farmaceutico Aziendale attraverso consegna diretta alla Residenza, che provvede previamente alla gestione informatica delle prescrizioni.

L'Azienda Sanitaria fornisce, altresì:

- prodotti per l'applicazione di protocolli terapeutici (piaghe da decubito, cateterismo, etc.);
- dispositivi medico-chirurgici, diagnostici, prodotti dietetici e specialistici;
- soluzioni perfusionali e mezzi per la loro somministrazione;

- ausili tecnici individuali personalizzati qualora ritenuti necessari e prescritti dallo specialista, nonché ausili tecnici individuali non-personalizzati, non disponibili presso la Struttura, concessi sotto forma di comodato;
- presidi monouso per incontinenti a tutti gli ospiti in possesso dell'autorizzazione rilasciata dal Distretto competente.

### **3. SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

Il servizio di animazione ha come obiettivo primario quello di riattivare le abilità residue e rallentare la perdita funzionale delle attività cognitive della persona anziana attraverso attività che:

- stimolano la socializzazione, l'integrazione e relazione interpersonale;
- valorizzano le competenze delle capacità residue;
- stimolano l'autonomia fisica e psicologica;
- valorizzano il passato e le esperienze di vita;
- stimolano l'espressività, la memoria, l'attenzione e la fantasia;
- favoriscono l'autonomia e l'integrazione;
- rafforzano il legame tra la persona anziana ed il contesto sociale in cui vive;
- promuovono lo sviluppo culturale ed emotivo-psicologico attraverso gli strumenti dell'aggregazione e della partecipazione;
- favoriscono e sviluppano i rapporti interpersonali utilizzando le dinamiche di gruppo e stimolando le risorse e le capacità relazionali dei singoli.

L'animazione lavora "con" e "per" le persone anziane ed i progetti vengono valutati tenendo in considerazione i loro bisogni, desideri e interessi. Gli animatori osservano i residenti dai vari punti di vista e redigono dei progetti di animazione individuali che vengono monitorati e aggiornati in corso d'opera e che tengono conto delle diverse esigenze e personalità e si fondano su un approccio relazionale il più possibile comprensivo ed umano.

Ogni intervento di animazione pone la persona al centro e favorisce l'instaurarsi di rapporti interpersonali tra i residenti al fine di evitare ogni forma di isolamento.

all'interno delle seguenti fasce orarie:

L'attività di animazione e socializzazione viene erogata dalle ore 9.00 alle ore 11.30 e dalle 15.00 alle ore 17.30.



La programmazione delle attività deve riconoscere e tenere in considerazione i diversi e “particolari” bisogni delle persone anziane residenti nella struttura:

- a) bisogni di sicurezza fisica e psicologica: essere rassicurati e confortati;
- b) bisogni sociali: essere amati, ascoltati, stimati e avere relazioni significative;
- c) bisogni di autonomia: mantenere ogni più piccola indipendenza e sentirsi ancora utili;
- d) il rispetto dei tempi: di reazione e di realizzazione;
- e) il riconoscimento della diversità: si invecchia in modo diverso.

Le attività di animazione e di socializzazione rivolte ai residenti rivestono, pertanto, un ruolo importante all'interno del servizio residenziale, soprattutto per la loro duplice valenza di favorire l'autonomia e l'integrazione, nonché di rafforzare il legame tra la persona anziana ed il contesto sociale in cui vive.

In quest'ottica assumono quindi interesse e rilevanza tutte quelle iniziative (anche a livello logistico, organizzativo e di coordinamento) che sono volte a favorire, promuovere e sostenere gli apporti “non professionali”, che possono integrare, arricchire e qualificare ulteriormente, anche sul piano sociale e relazionale, l'attività di tale servizio.

In considerazione della sua rilevanza, i programmi di animazione, socializzazione, attività occupazionali e ricreative prevedono attività mirate e modalità e percorsi, anche innovativi, in cui vi siano precise indicazioni rispetto ai contenuti, alle metodologie, alle soluzioni organizzative previste, nonché alle risorse (materiale, piccoli attrezzi da lavoro, materiale a perdere) e al personale specificamente esperto da impiegare nelle singole attività.

Le attività proposte sono “finalizzate”, “dotate di senso” per la persona anziana, quindi aderenti al suo vissuto ed alla sua cultura. In specifico le attività, individuali e di gruppo, sono strettamente orientate al perseguimento degli obiettivi previsti ed indicati nel progetto assistenziale individualizzato.

Mensilmente viene predisposto un programma di animazione che prevede il coinvolgimento delle associazioni di volontariato operanti e delle associazioni attive sul territorio e la partecipazione dei residenti alle varie ricorrenze ed eventi che si svolgono nel territorio di riferimento.

I vari programmi ed attività sono pensati per la persona e tengono conto della sua biografia, delle attitudini, delle propensioni, background culturale, nonché di quanto osservato quotidianamente dall'equipe e vengono strutturati affinché:

- siano il più aderente possibile allo stile di vita della persona accolta;

- tengano conto delle reali competenze ed abilità possedute dalla persona
- si realizzino per piccoli gruppi;
- si sviluppino in angoli e luoghi diversi della Residenza, interni o esterni, per favorire una maggiore personalizzazione e un più efficace orientamento nello spazio e nel tempo.

#### **4. SERVIZI ALBERGHIERI**

##### *4.1 Servizio di ristorazione*

In considerazione della particolare tipologia di utenti cui è rivolto, il servizio di ristorazione è destinato a:

- favorire agli ospiti momenti di socializzazione e di integrazione ambientale nonché la preservazione e il recupero delle funzioni psico-fisiche;
- garantire la sicurezza alimentare e nutrizionale, in ottemperanza alla normativa vigente;
- contribuire alla realizzazione delle finalità di solidarietà sociale attraverso l'adozione delle misure previste dalla normativa vigente in materia di distribuzione e donazione delle eccedenze alimentari.

Il servizio viene svolto secondo le migliori regole d'arte, considerate nelle sue singole componenti, allo scopo di raggiungere l'obiettivo prioritario di garantire una corretta gestione nutrizionale ed il benessere degli ospiti attraverso:

- una alimentazione sana, genuina, di facile digeribilità e sempre di ottima qualità;
- la definizione di menù idonei dal punto di vista nutrizionale e gustativo;
- il qualificato apporto nutrizionale;
- l'uso di materie prime e di sistemi di preparazione adeguati al fabbisogno assistenziale e al quadro clinico degli ospiti accolti;
- la più scrupolosa igienicità degli alimenti, delle stoviglie dei materiali ed attrezzature impiegate, nonché di tutti i locali utilizzati per l'espletamento del servizio;
- il rispetto delle più appropriate norme dietologiche e dietetiche previste per la particolare categoria di utenti a cui è destinato;
- il contrasto alla malnutrizione.

Il servizio di ristorazione è attivo tutti i giorni ed è affidato a una ditta esterna specializzata del settore che effettua ordinariamente tutti i controlli previsti dalla legge in materia di igiene degli alimenti e della loro rintracciabilità.

#### **4.1.1. Il menù**

L'articolazione dei menù tiene conto della stagionalità delle materie prime e delle tradizioni gastronomiche carniche e friulane.

I menù sono articolati su un periodo minimo di quattro settimane.

In occasione delle festività, quali: Natale, Santo Stefano, San Silvestro, Capodanno, Epifania, giovedì e Martedì Grasso, Venerdì Santo, Pasqua, Lunedì dell'Angelo, 25 Aprile, 1° Maggio, Festa del Benefattore, Ferragosto, Festa dei Nonni, Santo Patrono delle Aziende, sono preparati pasti speciali con menù che sono previamente concordati con la direzione della Residenza.

Il menù del giorno è affisso nelle sale destinate al consumo dei pasti nei nuclei assistenziali e pubblicato sul sito aziendale.

#### **4.1.2. Giornata alimentare**

##### **a) Colazione**

L'offerta giornaliera prevede i seguenti alimenti:

- caffè, caffè d'orzo, infuso/tisana in filtro (con/senza zucchero aggiunto);
- latte fresco parzialmente scremato e intero, yogurt, burro (in confezioni monodose);
- pane comune o integrale, fresco o biscottato, fette biscottate, biscotti;
- marmellata (in confezione monodose), miele (in confezione monodose) zucchero, frutta fresca;
- cereali.

##### **b) Spuntini**

Al fine di incentivare l'adeguata idratazione dei residenti nel corso della giornata, a metà mattina e a metà pomeriggio viene garantita la fornitura di caffelatte, o infuso o tisana, nonché di frutta fresca anche sotto forma di centrifugati, spremute, frullati e yogurt. È prevista la distribuzione di biscotti nel pomeriggio.

Alla sera vengono distribuiti camomilla, latte o altra bevanda.

##### **c) Pranzo e Cena**

Sono composti da primo piatto, secondo piatto, contorno di verdura e pane, frutta o dolce, confezionati giornalmente e utilizzando generi alimentari di prima qualità, nello scrupoloso rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti in materia.

##### **d) Il dietetico**

In relazione alle necessità nutrizionali degli ospiti residenti il servizio ristorazione garantisce diete personalizzate:

- a consistenza modificata, in caso di compromissioni della capacità di masticazione e/o deglutizione, a consistenze diverse e idonee ai vari gradi di disfagia;
- ad apporto controllato di carboidrati e lipidi, in caso di sovrappeso, obesità, diabete, intolleranza al glucosio, sindrome metabolica;
- a basso contenuto di fibre e lattosio, in caso di alvo diarroico o altre patologie del tratto gastroenterico;
- con scarso apporto o priva di sale, in caso di prescrizione medica per ipertensione, problemi renali, ecc.;
- con alimenti modificati, in caso di allergie o intolleranze alimentari;
- ad alto contenuto di fibre, in caso di alvo stitico o altre patologie del tratto gastroenterico che richiedano un aumento della quantità di scorie/fibre apportata con l'alimentazione;
- "rinforzata", per tutte le situazioni in cui sia necessario un aumento generale degli apporti nutritivi rischio o presenza di lesioni da pressione, rischio di malnutrizione, malnutrizione in assenza di impedimenti alla normale alimentazione per bocca, ecc.).

#### **e) Frequenze di consumo settimanali**

I menù stagionali sono elaborati tenendo conto delle seguenti frequenze settimanali

##### **a) Primi piatti - Pranzi**

<b>Scelte settimanali</b>	<b>Volte/settimana</b>
pasta asciutta	3-4
riso, orzo e altri cereali asciutti	1-2
pasta ripiena/gnocchi/lasagne/crepes	1-2
minestra di verdure (passato, crema, zuppa...)	1
pasta all'uovo	0-1

##### **b) Primi piatti - Cene**

<b>Scelte settimanali</b>	<b>Volte/settimana</b>
---------------------------	------------------------

minestra di verdure (passato, crema, zuppa...)	4
Minestra di legumi (passato, crema, zuppa...)	2
Brodo con pasta ripiena, gnocchi di semolino, passatelli, pasta all'uovo, panada...	1

**c) Secondi Piatti - Pranzi e cene**

<i>Scelte settimanali</i>	<i>Volte/settimana</i>
Carne	3-4
Pesce	2-3
Formaggio	2-3
Uova	1-2
Preparazione a base di legumi: sformati/tortini vegetali/polpette/crocchette	1-2
salumi (comprende anche wurstel, salsicce, musetto, cotechino)	1-2

**d) Contorni**

A pranzo e a cena viene garantita l'offerta di:

- verdura cruda (almeno due volte alla settimana verdura cruda mista)
- verdura cotta del giorno, privilegiando preparazioni "sfiziose" quali grigliato, gratinato, brasato, trifolato ecc., e almeno una volta a settimana un misto di verdure cotte (es. melanzane e zucchine, cicoria e bieta, macedonia di verdure ecc.).

Le verdure sono diversificate nel corso della settimana, secondo la stagionalità e le preparazioni.

**e) Condimenti**

Per il condimento dei primi piatti viene utilizzato il formaggio tipico previsto per la specifica pietanza (formaggio grana, pecorino, provola, ecc.).

Per i condimenti a crudo delle pietanze, verdure e insalate e per il condimento di sughi, pietanze cotte e preparazione di salse, viene utilizzare esclusivamente olio extravergine di oliva.

Non vengono mai utilizzati grassi idrogenati.

#### **f) Pane**

Ad ogni pasto viene garantita l'offerta di:

- pane comune
- pane integrale

entrambi con contenuto di sale pari o inferiore a 18 g./kg di farina (1,8%).

#### **g) Frutta e dolce**

Nel periodo autunno-inverno viene sempre offerta la frutta fresca di stagione opportunamente variata (la stessa tipologia viene proposta non più di 3 volte la settimana).

Nel periodo primavera-estate viene garantita una varietà maggiore (la stessa tipologia viene servita non più di 2 volte la settimana) e prevede anche melone e anguria.

Una volta la settimana viene offerta macedonia di frutta fresca, budino, gelato, dolce lievitato.

### **4.2 Servizio di igiene ambientale**

Il servizio di pulizia e sanificazione ambientale è orientato al raggiungimento dei seguenti obiettivi fondamentali:

- garantire un livello qualificato di igiene e sanificazione ambientale;
- contribuire a mantenere il buon stato di conservazione dei beni mobili e dell'ambiente;
- garantire una buona integrazione con le diverse attività (sanitarie, sociosanitarie, amministrative, ecc.) svolte all'interno della Residenza;
- garantire condizioni di confort per i residenti e la soddisfazione degli utenti interni ed esterni;
- rispettare l'ambiente.
- la sanificazione e disinfezione dei locali, degli arredi e delle attrezzature in essi contenute, in rapporto alla loro specifica destinazione d'uso;
- il mantenimento delle caratteristiche fisiche ed estetiche di tutte le superfici sottoposte a pulizia e sanificazione.

### **4.2 Servizio di guardaroba e lavanderia**

In occasione della sottoscrizione del contratto viene consegnato al caregiver l'elenco della dotazione minima degli indumenti e del materiale necessario durante la permanenza in struttura.

Alcuni giorni prima dell'accoglimento tutto il materiale deve essere consegnato al servizio di lavanderia e guardaroba per l'etichettatura.

Poiché il lavaggio viene effettuato con macchinari industriali ad acqua, a temperature elevate e con detersivi e disinfettanti che garantiscono igiene e sicurezza alla comunità, si consiglia di fornire capi pratici, poco costosi, aventi una/due taglie superiori, tessuti misti (preferibilmente con il 70% di acrilico) o di provvedere in proprio al lavaggio dei capi più delicati. Si sconsigliano gli indumenti di: pura lana, seta, lino, merletti, perle, paillettes.

Durante il periodo di permanenza in struttura il personale assistenziale richiede il reintegro del vestiario e la consegna deve essere effettuato al servizio di lavanderia e guardaroba o, qualora il personale non sia in servizio, agli operatori assistenziali di Nucleo.

Il noleggio e il ricondizionamento della biancheria piana (lenzuola, federe, tovaglie, ecc.) è affidato a ditta esterna.

## **5. ALTRI SERVIZI**

### ***5.1 Servizio di trasporto e accompagnamento ospiti***

L'Azienda organizza il trasporto per accertamenti e/o visite programmate, ovvero richieste dal medico di medicina generale.

Per le visite non richieste dal medico di medicina generale, quali ad esempio visite per il riconoscimento dell'invalidità civile e/o trasferimenti per esigenze personali dell'ospite o dei familiari, è richiesto un rimborso forfettario del servizio. Le tariffe suddette vengono determinate ogni anno da parte del Consiglio di amministrazione in concomitanza con le rette di accoglienza.

### ***5.2 Servizio di taglio capelli e barba e cura di mani e piedi***

Il servizio mira a garantire igiene personale, cura, decoro e benessere psico-fisico dell'ospite.

A tal fine è organizzato in modo tale da garantire la migliore integrazione con gli altri servizi erogati, in particolare con il servizio di assistenza di base alla persona e dei bagni assistiti.

Il servizio viene garantito a tutti gli anziani residenti nella struttura e comprende le seguenti prestazioni:

- shampoo e taglio capelli;
- messa in piega per gli Ospiti di sesso femminile;
- manicure e pedicure igienico-curativa;



- rasatura o epilazione viso.

### **5.3 Servizio di manutenzione**

L'azienda garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili, dei mobili e delle attrezzature attraverso un servizio di manutenzione interno e mediante appositi contratti di affidamento a ditte esterne.

### **5.4 Assistenza religiosa**

L'Azienda cura con attenzione l'assistenza religiosa e spirituale dei residenti che lo desiderano. Una volta a settimana e, in occasione delle feste religiose di precetto, presso il salone dedicato all'attività di animazione viene celebrata la S. Messa. All'interno della Residenza è presente anche una cappella a disposizione per i momenti intimi di preghiera.

Coloro che sono di confessione diversa dalla cattolica possono richiedere l'assistenza spirituale dei propri ministri dandone comunicazione al Direttore dell'area delle cure sanitarie e socio-sanitarie.

### **5.5 Distributori di snack e bevande**

Al piano terra della Residenza sono presenti distributori di bevande calde, fredde e snack gestiti da una ditta esterna. I distributori funzionano a moneta o con chiave ricaricabile che può essere richiesta presso gli uffici amministrativi.

### **5.6 WI-FI Zone e Whatsapp**

L'Azienda è dotata di copertura wi-fi che garantisce agli ospiti ed ai parenti, la possibilità di collegarsi ad internet in modo veloce e rapido. La password di accesso va richiesta agli uffici amministrativi.

Il servizio di animazione mette inoltre a disposizione degli ospiti un tablet che, tramite l'applicazione Whatsapp permette di effettuare video chiamate con parenti e amici.

### **5.7 Servizio Amministrativo**

Il servizio amministrativo fornisce informazioni generali sulle modalità di accoglimento e sulla lista d'attesa, fornisce assistenza nella predisposizione delle domande di ingresso e nella preparazione dei documenti necessari all'inserimento delle persone nella Residenza. All'atto

dell'ingresso garantisce una prima accoglienza all'ospite e ai propri familiari in attesa della sistemazione al nucleo di riferimento.

#### **5.8 Posta**

I residenti che lo desiderano possono far pervenire presso la struttura la propria corrispondenza, la quale verrà consegnata giornalmente da parte del personale incaricato. Anche l'inoltro della posta in partenza potrà essere effettuato per il tramite del personale dell'Ufficio Amministrativo.

#### **5.8 Custodia di oggetti personali**

La custodia di effetti personali e oggetti di valore è disciplinata da uno specifico protocollo aziendale.

Al momento dell'ingresso, il personale sanitario (infermieri e/o OSS) provvede a fornire al nuovo ospite e/o al caregiver specifica informazione sulle modalità di custodia degli oggetti personali consegnando l'"Informativa sulla gestione degli effetti personali" e comunque, se rileva la presenza di oggetti di valore, invita l'ospite a consegnarli al più presto al caregiver o al personale affinché vengano depositati presso la cassaforte aziendale.

### **6. VOLONTARIATO**

L'Azienda è aperta ad apporti collaborativi esterni, nel rispetto delle esigenze delle persone residenti e di quelle organizzative generali.

La collaborazione del volontariato è ammessa purché siano fornite adeguate garanzie di competenza, disinteresse, imparzialità e dedizione nei confronti delle persone anziane.

### **7. POSTEGGI**

La Residenza dispone di un posteggio interno destinato prevalentemente al personale che opera in struttura. Per facilitare la visita da parte di familiari in condizioni di non autosufficienza, previa valutazione della Direzione generale, è prevista la concessione di una specifica autorizzazione all'utilizzo del parcheggio.

### **8. NORME DI SICUREZZA**

L'Azienda pone molta attenzione all'applicazione delle procedure e delle disposizioni previste dalla normativa vigente in tema di sicurezza.

Il documento di valutazione dei rischi elaborato dal servizio di prevenzione e protezione aziendale individua i rischi per operatori, ospiti e visitatori.

Il personale è adeguatamente formato per affrontare i primi interventi di emergenza.

Tutte le persone residenti e coloro che frequentano la Residenza sono tenute ad osservare attentamente le indicazioni esposte o comunicate dal personale al fine di prevenire ogni possibile criticità.

### **8.1 Rischio clinico**

Il rischio clinico è stato definito dallo statunitense institute of Medicine come *“la probabilità che un paziente sia vittima di un evento avverso, cioè subisca un qualsiasi danno o disagio imputabile, anche se in modo involontario; alle cure mediche prestate durante il periodo di degenza e che sia causa di un prolungamento di tale periodo, di un peggioramento delle condizioni di salute o della morte”* (Kohn, IOM 2000).

Gli ambiti del rischio nelle organizzazioni sanitarie sono riconducibili:

- alla sicurezza del paziente;
- alla sicurezza del personale;
- alle emergenze esterne;
- alla sicurezza degli ambienti e delle attrezzature;
- ai rischi finanziari per il riconoscimento di danni alle persone.

Con l'approvazione del Piano annuale per la gestione del rischio sanitario l'Azienda intende:

- favorire una visione unitaria del rischio sanitario;
- definire lo strumento organizzativo e tecnico necessario per una corretta valutazione delle modalità di lavoro degli operatori e dei contesti lavorativi;
- favorire un confronto aperto, consapevole e trasparente con i propri stakeholder;

Le attività indicate nel Piano sono inoltre parte integrante delle iniziative aziendali in materia di rischio clinico e concorrono al perseguimento degli obiettivi di appropriatezza, economicità e sostenibilità della gestione aziendale e delle prestazioni assistenziali:

in questa ottica, il Piano è costruito nella prospettiva del miglioramento continuo e dell'implementazione di azioni qualificanti l'attività.

## INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AI SERVIZI

### *La domanda di accoglimento*

Per poter accedere ai servizi dell'ASP va presentata una domanda di accoglimento, corredata da relativa valutazione medica, su apposito modulo messo a disposizione sia sul sito internet della struttura che presso gli uffici amministrativi.

La domanda può essere presentata direttamente dagli interessati o, in casi di persone sole, dall'Amministratore di sostegno, dai servizi sociali o dal Comune di residenza.

E' prevista anche la possibilità di accoglimenti temporanei per periodi di tempo limitato che non può essere inferiore ai 30 gg., con pagamento anticipato della retta che copra l'intero periodo di soggiorno, ovvero tramite il versamento di un deposito cauzionale.

Dopo essere stata debitamente protocollata, la domanda viene valutata in sede di UVD (Unità di Valutazione Distrettuale) da un'equipe multidisciplinare e successivamente inserita in una lista d'attesa informatizzata.

L'ammissione avviene sulla base della disponibilità dei posti e della valutazione di appropriatezza del servizio rispetto ai bisogni dell'anziano. A parità di condizioni, l'ammissione avviene secondo l'ordine cronologico della domanda.

Al Direttore dell'Area delle cure sanitarie e sociosanitarie compete la discrezionale valutazione dell'attribuzione del posto letto in relazione al profilo di bisogno, al carico assistenziale e alla compatibilità di genere (maschile o femminile) se trattasi di camera con più posti letto.

Le modalità di accoglimento sono definite con Regolamento approvato dal Consiglio di amministrazione con deliberazione n. 5 del 31.01.2018.

### *Le rette di accoglienza*

L'ammontare delle rette giornaliere di accoglienza richieste per l'erogazione delle prestazioni assistenziali è determinato ogni anno con deliberazione del Consiglio di Amministrazione ed ha validità, di norma, dal 1° gennaio al 31 dicembre.

Le rette sono diversificate in relazione al diverso livello di intensità assistenziale, determinato con il sistema di valutazione multidimensionale di cui alla normativa regionale.

L'individuazione definitiva del profilo di bisogno viene effettuata al termine di un periodo di osservazione non superiore al mese e comunque sulla base dell'esito della scheda VAL.GRAF o altro strumento di valutazione multidimensionale adottato dalla Regione Friuli Venezia Giulia.

Qualora il fabbisogno assistenziale dovesse risultare diverso da quello valutato al momento dell'accoglimento, il profilo di bisogno viene modificato e comunicato all'ospite o alla persona di riferimento.

Le rette sono conteggiate a giorni interi di effettiva presenza e vanno corrisposte entro la prima quindicina del mese successivo a quello a cui si riferiscono, al netto di eventuali contributi regionali, direttamente in contanti presso gli sportelli della Tesoreria dell'ente o mediante bonifico bancario presso la Tesoreria stessa.

Sono a carico degli ospiti gli eventuali oneri per le visite e le cure specialistiche, per le prestazioni assistenziali in caso di ricoveri ospedalieri, nonché per trasporti effettuati dal Servizio Ambulanze della Croce Rossa o dal personale dell'Azienda disposti dal medico e non rimborsabili dal Servizio Sanitario Regionale.

Sono a carico degli ospiti anche i costi relativi ai trasporti per visite non richieste dal medico di base (es. visite private, visite per l'accertamento dell'invalidità, ecc..) o per esigenze personali. I costi suddetti vengono definiti annualmente dal Consiglio di Amministrazione contestualmente alla determinazione delle rette.

Qualora il sottoscrittore del contratto di accoglienza non provveda al pagamento delle rette e delle spese entro il termine suindicato è facoltà dell'Azienda dimettere l'utente con le modalità previste dall'articolo 13 del "Regolamento per l'accoglimento e la permanenza degli ospiti/clienti", dopo aver trasferito in conto rette l'importo del deposito cauzionale versato all'atto dell'ingresso.

Per i periodi di assenza per qualsiasi causa viene garantita la conservazione del posto versando una quota giornaliera ridotta del 25%.

Le medesime modalità saranno applicate anche nel caso di uscite precedenti alle ore 11.00 e di rientri successivi alle ore 19.00.

### ***Contributi regionali a sostegno delle persone non autosufficienti accolte***

Ai sensi della normativa regionale vigente, alle persone non autosufficienti viene riconosciuto un contributo destinato ad abbattere la retta di accoglienza. Con determinazione della Giunta regionale viene stabilito l'importo e le modalità di erogazione.

La retta applicata è al netto del suddetto contributo regionale.

### ***Il deposito cauzionale***

All'atto dell'ingresso, prima della sottoscrizione del contratto, viene richiesto il versamento di un deposito cauzionale infruttifero pari ad una mensilità in vigore al momento della sottoscrizione del contratto, al lordo dell'eventuale contributo regionale per l'abbattimento della retta di accoglienza.

Qualora i pagamenti delle rette di accoglienza non siano effettuati per due mesi consecutivi, il primo giorno del terzo mese non pagato, l'Azienda procederà ad incamerare il deposito cauzionale trasferendolo in conto retta. In tal caso il deposito cauzionale dovrà essere immediatamente reintegrato e qualora l'importo trattenuto non fosse sufficiente a coprire la somma scoperta si dovrà procedere alla contestuale regolarizzazione del debito residuo.

La cauzione potrà altresì essere utilizzata a titolo di rimborso dei danni subiti in caso di danneggiamento di materiale, mobili, biancheria, ecc. di proprietà dell'Azienda e/o di altri ospiti.

In caso di dimissione o decesso dell'ospite, la cauzione verrà rimborsata, a seguito dell'accertamento del saldo di tutti i debiti relativi all'accoglienza, a chi ha effettuato il versamento o agli eredi legittimi in seguito alla presentazione di idonea documentazione.

Nel caso in cui vi sia un impegno da parte di un ente pubblico alla copertura totale della retta, il versamento della cauzione non è dovuto.

Nel caso di compartecipazione al pagamento, la cauzione è dovuta da parte dell'ospite o del suo familiare in misura proporzionale alla quota di retta a proprio carico.

### *L'ingresso dell'ospite nella Residenza*

Dal momento in cui viene contattato per la disponibilità di un posto, il diretto interessato o il familiare di riferimento ha 24 ore di tempo per confermare l'accettazione, con l'obbligo di perfezionarla attraverso il versamento del deposito cauzionale e la sottoscrizione di apposito contratto, così come previsto dal "Regolamento per l'accoglimento e la permanenza degli ospiti/clienti".

La data di ingresso viene concordata durante il colloquio con il Direttore dell'area delle cure sanitarie e socio-sanitarie in base sia alle esigenze della persona interessata che dell'organizzazione aziendale. Nel caso in cui l'ammissione non possa essere effettuata entro due giorni dalla disponibilità del posto viene data la possibilità di procedere alla prenotazione del posto letto, tramite il pagamento di un importo corrispondente al 75% della retta al lordo della contribuzione regionale per le persone non autosufficienti.

Gli accoglimenti avvengono di norma al mattino, preferibilmente tra le 10:00 e le 11:00, salvo diversi accordi che possono intercorrere tra le parti per esigenze particolari. Salvo motivi d'urgenza non si effettuano ingressi di sabato, domenica e festività infrasettimanali.

L'organizzazione e il costo del trasferimento presso la Residenza è a carico della persona anziana e/o del familiare che se ne occupa.

L'ingresso è un momento molto delicato e difficile sia per l'anziano che per i familiari: prepararli al nuovo contesto di vita è fin da subito momento fondamentale e decisivo, sia per evitare irreparabili traumi che per garantire una corretta gestione dei futuri rapporti.

Pertanto, al fine di facilitare e rendere meno traumatico il momento dell'inserimento, l'accoglienza del nuovo ospite e dei suoi famigliari prevede un importante scambio di informazioni mirate a:

- apprendere bisogni, necessità e aspettative dell'ospite e dei familiari;
- comunicare quali interventi la struttura potrà mettere in atto fin dal primo giorno per garantire una soluzione adeguata e coordinata ai bisogni socio-sanitari dell'ospite;
- definire a quali aspettative potrà essere data una risposta e in quali tempi.

Durante i primi giorni di permanenza, l'ospite viene attentamente monitorato, al fine di favorire la conoscenza degli operatori, degli ambienti e dei ritmi quotidiani anche cercando di stimolare la relazione con gli altri residenti.

Tale periodo di monitoraggio è utile al personale per conoscere meglio la persona e per integrare le informazioni raccolte in fase di colloquio di ingresso, così da poter procedere con la stesura del PAI (piano di assistenza individualizzato). Il primo PAI viene redatto dopo attenta osservazione delle reali condizioni e dei bisogni dell'ospite, e viene rivalutato di norma ogni 3 mesi o in caso di cambiamenti significativi delle condizioni generali della persona.

### *La dimissione dell'ospite*

La dimissione dalla Residenza può avvenire in qualsiasi momento per volontà dell'ospite o dei suoi familiari o degli Enti che sostengono la retta di accoglienza tramite comunicazione preventiva scritta agli uffici amministrativi, nel rispetto comunque del contenuto del contratto firmato all'atto di ingresso e con un preavviso minimo di 15 giorni. In caso di mancato preavviso entro i termini summenzionati viene applicata una penale corrispondente alla retta giornaliera di accoglienza moltiplicata per i giorni di mancato preavviso.

La dimissione può essere disposta anche per i seguenti motivi:



- accertamento di patologie ritenute non adeguate con l'organizzazione e con la tipologia di servizi offerti;
- problematiche comportamentali dell'ospite che mettono a rischio la sua incolumità e quella delle altre persone accolte;
- violazione delle regole comunitarie;
- insolvenza nel pagamento delle rette dovute per un periodo superiore ai 60 giorni;
- qualora dopo rinnovati richiami l'ospite, i familiari, o le persone incaricate dai famigliari di assistere gli ospiti, mantengano un comportamento contrastante con le norme del "Regolamento per l'accoglimento e la permanenza degli ospiti/clienti", ovvero arrechino pregiudizio o grave disturbo agli ospiti ed alla comunità, oppure si rendano responsabili, ai danni di altri ospiti o del personale, di reati contro l'incolumità della persona;
- qualora l'anziano e/o i familiari non concordino con le prescrizioni mediche e seguano direttive diverse o personalistiche;
- qualora, pur avendo effettuato ogni utile tentativo di conciliazione tra le parti, il rapporto di fiducia sia venuto a mancare tra il personale (Direttore dell'area delle cure sanitarie e socio-sanitarie, Infermieri ed OSS) ed i familiari.

### **REGOLE DI VITA COMUNITARIA**

I residenti 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 psico-fisico, 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.

Compatibilmente con il loro stato di salute, essi possono effettuare uscite esterne, sottoscrivendo l'apposito modulo, e nel caso in cui non siano in grado di autodeterminarsi, sotto responsabilità legale dei familiari, o di chi ne ha la tutela legale, previa autorizzazione da parte del Direttore dell'area delle cure sanitarie e socio-sanitarie.

Nel rispetto delle esigenze della vita comunitaria gli ospiti, i familiari e i visitatori si impegnano a:

- adeguarsi alle disposizioni emanate dall'Azienda ed osservarne le regole igienico-sanitarie e di civile convivenza;

- mantenere un comportamento rispettoso delle regole della convivenza in comunità e di buona educazione;
- evitare tutto ciò che può arrecare disturbo alla comunità (con particolare riguardo alle ore di riposo) o essere di intralcio al regolare funzionamento dei servizi;
- evitare di conservare negli armadi e nei comodini generi alimentari deperibili.

La Direzione potrà richiamare l'ospite al rispetto delle suddette norme, prima verbalmente, poi per iscritto. Dopo un secondo richiamo scritto, la Direzione può prendere in considerazione la dimissione dell'ospite.

### *I diritti dei residenti*

É diritto dei residenti accolti:

- ricevere le prestazioni assistenziali definite nel Piano assistenziale individualizzato;
- ricevere il servizio nel rispetto dei principi fondamentali che orientano l'attività dell'ASP;
- portare nella propria stanza suppellettili, oggetti personali di piccolo ingombro e/o piccoli elettrodomestici (TV, Radio, Computer, ecc...) da installare nel rispetto delle indicazioni dell'Azienda e conformi alle normative di sicurezza;
- uscire dalla struttura, previa comunicazione;
- ricevere, negli spazi comuni e nella propria stanza, visite di familiari e amici nel rispetto delle disposizioni e degli orari definiti dalla Direzione;
- vedere rispettata la riservatezza della propria persona fisica e dei propri spazi personali;
- ottenere informazioni dalle figure preposte sulle proprie condizioni di salute e sugli interventi assistenziali e sanitari, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro e ottenere informazioni sui diritti e sulle prestazioni a cui è possibile accedere, sulle procedure e sui costi;
- ottenere, in caso di decesso, il rispetto delle scelte funerarie espresse dall'ospite o dal familiare di riferimento/tutore/amministratore di sostegno;
- praticare la propria fede religiosa e farsi assistere dal ministro del culto prescelto;
- mantenere, in caso di assenza, il diritto al mantenimento del posto letto tramite il versando della retta giornaliera ridotta del 25%;
- ottenere indennizzi per il danneggiamento o lo smarrimento di effetti personali, se riconducibili a responsabilità del personale aziendale per le casistiche e nei limiti definiti nel successivo paragrafo "Danneggiamento e smarrimento effetti personali".

### *I doveri dei residenti*

É dovere dei residenti:

- disporre del proprio corredo personale, identificato attraverso l'apposizione di apposita etichetta nominativa, e di reintegrarlo in caso di necessità;
- rispettare l'organizzazione aziendale e gli orari previsti per l'erogazione dei servizi;
- mantenere comportamenti improntati a buona educazione evitando di arrecare disagio e disturbo agli altri ospiti;
- comunicare le proprie uscite al personale;
- fumare esclusivamente nelle aree in cui è permesso;
- utilizzare con discrezione i telefoni cellulari;
- corrispondere la retta, sulla base degli accordi contrattuali assunti, rispettando le scadenze fissate, anche in caso di assenza temporanea.

### *La giornata tipo*

L'organizzazione della giornata e delle attività viene effettuata cercando di conciliare al meglio le necessità organizzative e le esigenze e abitudini delle persone residenti.

La giornata degli ospiti inizia alle ore 07.00 quando gli operatori provvedono ad effettuare l'igiene personale, la vestizione e la mobilitazione. Segue la distribuzione della colazione con aiuto ed imboccamento in base alle necessità di ciascun ospite.

Subito dopo la colazione iniziano le attività riabilitative (in palestra e/o nei reparti) e le attività di animazione.

Durante la mattinata vengono garantite inoltre le prestazioni di assistenza medica e infermieristica e una parte del personale assistenziale provvede alla distribuzione e all'aiuto nell'assunzione di bevande calde o fredde e di piccoli spuntini mentre l'altra parte si occupa del cambio della biancheria, del rifacimento del letto e della sanificazione delle camere.

Il pranzo viene distribuito a partire dalle ore 11:45 nelle sale da pranzo dei vari nuclei con aiuto ed assistenza del personale per gli ospiti non autosufficienti.

Al pomeriggio qualche ora è riservata al riposo a letto o nei locali di soggiorno; nel frattempo è garantita la mobilitazione degli allettati e l'igiene intima personale, il cambio della biancheria e dei presidi di assorbimento e la distribuzione della merenda con bevande calde e fredde.

Nelle ore pomeridiane, dalle ore 15,00 alle ore 17,30 proseguono le attività di animazione.

La distribuzione della cena avviene a partire dalle ore 17:45 nelle sale da pranzo dei vari nuclei ai piani con aiuto ed assistenza da parte del personale, come per il pranzo, per gli ospiti non autosufficienti.

Al termine della somministrazione del pasto, gli operatori provvedono all'accompagnamento in bagno e alla successiva messa a letto degli ospiti, alla preparazione per la notte e gli infermieri provvedono alla somministrazione della terapia serale.

Nel corso della notte gli ospiti vengono vigilati da parte del personale di turno, che provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza, alle movimentazioni previste dal protocollo assistenziale e in caso di necessità/urgenza, alla attivazione del servizio infermieristico presente nelle 24 ore.

### **DANNEGGIAMENTO E SMARRIMENTO EFFETTI PERSONALI**

In caso di smarrimento o danneggiamento di oggetti ed effetti personali, l'ospite e/o il familiare di riferimento devono immediatamente darne comunicazione agli uffici amministrativi.

È stato adottato uno specifico protocollo "Per la gestione degli effetti/oggetti personali degli ospiti/clienti" con lo scopo di:

- permettere la corretta gestione degli effetti/oggetti personali degli ospiti accolti e disciplinarne le modalità di ritiro, conservazione e restituzione;
- definire i casi in cui l'A.S.P. si assume la responsabilità della custodia dei beni personali dell'ospite ed i casi in cui la responsabilità rimane in capo agli stessi o ai loro familiari e il comportamento da adottare in entrambe le situazioni per evitare lo smarrimento e/o il danneggiamento;
- definire il comportamento da adottare nelle diverse situazioni al fine di ridurre la probabilità di perdita degli effetti personali.

### **I RAPPORTI CON LA FAMIGLIA E LE VISITE AI RESIDENTI**

L'Azienda incoraggia l'assidua partecipazione dei familiari in quanto ritiene che la loro presenza e il loro apporto siano fondamentali per il mantenimento dell'equilibrio affettivo e del benessere psico-fisico delle persone anziane accolte.

In tal senso, l'Azienda promuove e valorizza ogni forma di collaborazione con i familiari, coinvolgendoli il più possibile per acquisire tutte le informazioni necessarie per una corretta valutazione dei bisogni assistenziali e relazionali.

Inoltre, il Direttore dell'area delle cure sanitarie e socio-sanitarie è a disposizione (su appuntamento), per fornire informazioni sulle situazioni assistenziali e chiarimenti relativi alle persone anziane accolte. Tali incontri sono da ritenere le sedi più funzionali e adeguate sia per precisazioni su eventuali criticità rilevate, sia per un'analisi congiunta mirata all'individuazione di possibili soluzioni da adottare. Analogamente, può essere lo stesso Direttore a richiedere un incontro con il familiare di riferimento di un ospite, qualora ne ravvisi la necessità. Per informazioni di natura sanitaria il riferimento rimane comunque il medico di medicina generale. Ai familiari è consentito prestare sostegno personalmente o mediante persone di fiducia ai propri parenti, previa autorizzazione scritta da parte del Direttore generale, nel rispetto delle indicazioni ricevute e con l'impegno di non fornire prestazioni assistenziali e ad ostacolare in alcun modo il lavoro degli operatori.

Per il rispetto della vita in comunità e della privacy e per consentire il lavoro degli operatori, i parenti e i visitatori devono adottare un comportamento consono all'ambiente e hanno il dovere di attenersi alle regole di convivenza fissate dall'azienda e illustrate al momento dell'ingresso dai responsabili della struttura.

In particolare devono rispettare le norme di sicurezza indicate da appositi protocolli e dalla segnaletica e avere cura di mobili e attrezzature seguendo le indicazioni per il loro corretto utilizzo, fornite dal personale.

Le visite agli ospiti sono consentite tutti i giorni, dal lunedì alla domenica dalle ore 10.00 alle 11.30 e dalle 15.00 alle 17.30. Il personale addetto alle attività di animazione/socializzazione è incaricato ad effettuare un monitoraggio di coloro che accedono alla struttura e a tal fine è autorizzato a richiederne l'identificazione.

Le modalità di accesso alla struttura e gli orari delle visite sono definiti con appositi protocolli a cura della Direzione aziendale e sono consultabili nella sezione "news" del sito istituzionale.

### **USCITE E RIENTRI IN FAMIGLIA**

L'A.S.P. rispetta il diritto all'autodeterminazione e alla libertà di movimento degli ospiti, compresa la loro uscita e il rientro dalla struttura, con esonero di ogni responsabilità per eventuali danni che possano occorrere al singolo anziano e/o a persone e/o a cose all'esterno del servizio.

Gli orari da rispettare per le uscite giornaliere coincidono con quelli definiti per le visite, ovvero tutti i giorni dal lunedì alla domenica dalle ore 10:00 alle ore 11:30 e dalle ore 15:00 alle 17.30.

Per le uscite degli ospiti nelle suddette fasce orarie non è prevista alcuna autorizzazione o preavviso da parte dei parenti.

Possono essere autorizzate inoltre:

- uscite per l'intera giornata (fascia oraria indicativa dalle ore 09:30 alle ore 17:30) la cui richiesta deve essere presentata almeno tre giorni feriali prima da parte della persona giuridicamente competente (famigliare/amministratore di sostegno, tutore, ecc.) e può essere cumulativa per tutte le uscite previste nell'arco temporale di massimo sette giorni. L'uscita è subordinata al rilascio del parere favorevole concesso dalla Direzione della struttura.
- rientro in famiglia per un periodo determinato, la cui richiesta va presentata almeno sette giorni prima del rientro in famiglia da parte della persona giuridicamente competente (famigliare/amministratore di sostegno, tutore, ecc.). Anche in questo caso l'uscita è subordinata al rilascio del parere favorevole concesso dalla Direzione e, esigenze organizzative, gli orari di dimissione e di rientro dovranno essere preventivamente concordati anche al fine di definire le modalità di consegna della terapia farmacologica, eventualmente necessaria per le giornate di assenza. Per tutti i giorni di assenza la retta giornaliera di accoglienza viene ridotta del 25%.

### **ANIMALI IN STRUTTURA**

Al piano terra della struttura sono state individuate le aree in cui è consentito l'accesso agli animali da affezione. Nei nuclei assistenziali è vietato l'accesso con animali.

Durante gli orari di visita è consentito pertanto ai visitatori accedere agli spazi dedicati alle attività di animazione con animali al guinzaglio, a condizione che essi non rappresentino una causa di disagio o pericolo per gli anziani ed il personale, e non siano fonte di spiacevoli imprevisti o altri oneri per l'organizzazione del servizio.

### **FUMO**

Con specifico Regolamento è stato disciplinato:

- il divieto di fumo nei locali chiusi della Residenza, al fine della tutela del diritto alla salute e alla salubrità degli ambienti di lavoro;
- il procedimento sanzionatorio in applicazione della L. 689/81 e della L.R. 1/84;
- le misure organizzative necessarie per l'applicazione del divieto di fumo.

In attuazione del succitato Regolamento è possibile fumare esclusivamente negli spazi esterni della Residenza per anziani.

## **STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI**

### **Da un'organizzazione per competenze ad una per obiettivi**

L'A.S.P. San Luigi Scrosoppi opera da molti anni nel territorio carnico con grande attenzione alla sostenibilità economica e all'erogazione dei servizi utilizzando competenze di qualità, flessibili e dinamiche, in grado di dare risposte alla comunità carnica con le sue domande e bisogni importanti e particolari delle persone, delle famiglie, delle associazioni e delle amministrazioni comunali del territorio.

Le competenze di qualità, infatti, non bastano a creare il miglioramento dell'attività. È necessario imparare ad operare insieme per condividere un'idea, elaborare un progetto, attuarlo e saperlo verificare. Tutto questo significa passare ad un'organizzazione che agisce per obiettivi.

### **Da un'organizzazione per obiettivi ad una che valorizza i valori**

Un'organizzazione non può proseguire un circuito virtuoso se non ha valori che la tengono unita. Non basta avere degli obiettivi, perseguirli e verificarli, è necessario individuare una scala di valori, stabilire i comportamenti che ne conseguono e decidere di averli come guida.

Il Codice Etico, approvato con deliberazione del Consiglio di amministrazione n. 22 del 18.12.2019 rappresenta il primo passo verso il cambiamento e il principale strumento per garantire una gestione aziendale svolta nell'osservanza della legge, con onestà, integrità, correttezza e buona fede, nel rispetto degli interessi legittimi degli utenti, dipendenti, collaboratori e partner contrattuali.

Il Codice Etico è destinato a dare forza ed energie per avviare un cambiamento condiviso tra tutti i soggetti coinvolti per attenuare la paura di cambiare e mettere insieme le energie necessarie per renderlo possibile senza traumi.

### **Un'organizzazione che opera in trasparenza**

La conoscibilità degli strumenti di programmazione e di rendicontazione da parte dei destinatari dell'attività rappresenta il presupposto fondamentale affinché il controllo possa essere esercitato ed il sistema funzioni. In tal senso si può affermare che performance e trasparenza vanno "a braccetto".



Il tema della trasparenza risulta essere infatti uno dei cardini del sistema della performance. La pubblicità degli obiettivi assegnati, del sistema di misurazione e valutazione della prestazione unitamente alla trasparenza dei risultati conseguiti e delle risorse utilizzate favoriscono la responsabilizzazione di tutti gli attori coinvolti nel processo decisionale e operativo, in considerazione del ritorno informativo verso i portatori di interesse. Di fatto l'Amministrazione, mediante la trasparenza della propria attività e la pubblicità dei documenti facenti parte del ciclo della performance, "rende pubblicamente conto" delle proprie decisioni e del proprio operato che è valutato sulla base di misurazioni oggettive, chiare e trasparenti, definite all'atto dell'assegnazione dell'obiettivo.

Il presupposto di partenza è che la mission di un'Amministrazione Pubblica sia quella di prendersi cura dei propri cittadini-utenti, vale a dire di rispondere alle necessità espresse dalla collettività di riferimento. In particolare l'A.S.P., ente pubblico dotato di autonomia gestionale, patrimoniale, contabile e tecnica, cura gli interessi della comunità di riferimento e promuove lo sviluppo di servizi e attività per soddisfare i bisogni della popolazione anziana e delle loro famiglie, nel rispetto della normativa vigente. In tal senso l'efficienza è indubbiamente connessa alla capacità di realizzare il migliore risultato possibile in relazione alle risorse disponibili, mentre l'efficacia rappresenta la capacità da parte dell'Amministrazione di fornire reale e adeguata risposta ai bisogni dei cittadini-utenti di riferimento, mediante il conseguimento degli obiettivi strategici definiti in fase di programmazione.

### **Il pensiero strategico dell'A.S.P. Scrosoppi**

L'A.S.P. Scrosoppi ha una visione chiara del ruolo che vuole ricoprire nella rete dei servizi per le persone non autosufficienti: essere una presenza piena e consapevolmente unica nella comunità e nel territorio carnico.

Piena perché per occuparsi delle famiglie e delle persone anziane, occorre una dedizione completa, fatta di competenze e sentimenti supportati dalla responsabilità condivisa di tutti gli attori.

Consapevolmente unica perché per realizzare questa visione occorre un altissimo grado di innovazione e spirito d'iniziativa per progettare servizi in grado di rispondere sempre e in modo adeguato al mutare e all'aumentare dei bisogni delle persone anziane, a fronte della riduzione delle risorse formali (pubbliche e private) e informali.

Un altro aspetto importante che guida il pensiero strategico dell'A.S.P. Scrosoppi è la valorizzazione delle persone che ne fanno parte, ritenute il vero capitale dell'Azienda.

Pertanto il benessere dell'organizzazione deve essere considerato il principale investimento dei prossimi anni in aggiunta all'attivazione di un sistema di controllo di gestione, inteso come cruscotto indispensabile per avere informazioni sull'andamento del proprio cammino e per svolgere la propria attività in sicurezza senza improvvisazioni e incertezze, soprattutto in momenti come gli attuali dove l'emergenza pandemica ha spazzato in pochi mesi tutte le certezze e sicurezze sviluppate in decenni di attività.

Si tratta di un percorso verso il benessere e l'appartenenza che l'Azienda ha già dovuto avviare per rinnovare la propria organizzazione per l'attuazione di provvedimenti legislativi, come ad esempio, le norme sulla trasparenza e l'anticorruzione con le quali è stato chiesto alle persone che fanno una pubblica amministrazione di:

- far sapere tutto quello che si fa;
- farlo sapere in modo chiaro e comprensibile da tutti;
- adottare comportamenti per annullare la distanza tra l'ente e i suoi cittadini.

Con la definizione degli obiettivi programmatici e strategici della performance un'organizzazione è costretta a rivelarsi, ad analizzarsi, a mettere in discussione la propria gestione, a rivelare le modalità utilizzate per la definizione degli obiettivi e in tal modo si incammina verso una nuova forma di cambiamento.

Il percorso verso il benessere organizzativo consentirà all'A.S.P. di essere un'azienda pronta ad accogliere nuove sfide e a porsi nuovi obiettivi in un modo partecipato, dinamico, significativo e condiviso da tutti.

Compito del Consiglio di Amministrazione è quello di definire la visione nel medio periodo del futuro dell'Azienda. Il Direttore generale e i responsabili di Area, conoscendo la visione strategica, definiscono gli obiettivi strategici (necessari per rendere significativa la vita di ogni singola azienda) e gli obiettivi operativi, da consegnare al Consiglio di amministrazione perché li valuti e li approvi.

Il percorso attuativo della performance diventa pertanto virtuoso se procede dal basso, avendo attraversato le competenze e le professionalità dell'Ente e rappresenta il legame tra mandato istituzionale, missione, aree strategiche e obiettivi.

Tutto il percorso deve essere raccontato in modo comprensibile a tutti quelli che l'organizzazione la fanno e a coloro che in qualsiasi modo e in qualunque forma hanno a che fare con l'Azienda.

Si tratta di una rivoluzione vera e propria per una pubblica amministrazione. Sapere che ogni azione e decisione è soggetta ad osservazione e valutazione, non solo al suo interno ma da tutti coloro che hanno un interesse, fa cambiare radicalmente il suo modo di operare e di organizzarsi.

Con la performance infatti si provvede a definire:

- chi compie un'attività;
- chi contribuisce a compierla;
- con quali comportamenti essa si deve concretizzare.

Si tratta di un nuovo metodo di lavoro che consegna nuove responsabilità e richiede nuovi modi di esprimersi e di confrontarsi

### **Il Piano della qualità**

Il Piano della qualità si concretizza attraverso il miglioramento continuo dei processi, adeguamento delle modalità di lavoro, sviluppo di professionalità e di coinvolgimento attivo di ogni operatore che presta la propria attività nella struttura.

Gli obiettivi generali che orientano l'organizzazione dell'A.S.P. Scrosoppi e sulla base dei quali viene formulato il Piano della qualità sono:

- garantire il benessere della persona assistita attraverso il costante monitoraggio dei bisogni e il miglioramento continuo dei processi e della qualità dell'organizzazione;
- investire nelle risorse umane in quanto si riconosce che le conoscenze e le competenze sono fondamentali per incrementare in maniera indiretta o diretta i livelli di qualità dei servizi erogati.

Il Piano ha una validità triennale e individua per il triennio di riferimento i Progetti qualità da realizzare.

L'esecuzione dei Progetti qualità è la fase determinante per il miglioramento continuo della qualità poiché implica il coinvolgimento di tutti gli operatori e determina un'ampia diffusione della cultura della qualità.

La qualità è un insieme di virtù personali come la saggezza, l'umanità, l'attenzione, l'entusiasmo, la passione. Non è una tecnica, che per quanto importante, rappresenta soltanto uno strumento per esprimere e mettere in pratica questi valori.

Il capitale umano dell'azienda è l'elemento chiave del sistema. La qualità deriva dalle persone, dal loro impegno, dal loro interesse e dalla convinzione che tutto possa essere migliorato.

L'interiorizzazione da parte di tutti coloro che operano all'interno della struttura del principio, che il livello qualitativo del servizio attualmente erogato è superiore a quello precedente ma inferiore a quello futuro, è elemento essenziale al miglioramento continuo della qualità.

I Progetti qualità sono elaborati e realizzati con la collaborazione di tutti i lavoratori secondo le logiche del progettare secondo gli obiettivi che si vogliono raggiungere e documentare ciò che viene realizzato per dimostrare i risultati raggiunti.

Le quattro regole della qualità alle quali tutti i Progetti devono rispondere sono:

- 1) **Plan:** progettare
- 2) **Do:** agire
- 3) **Check:** verificare
- 4) **Act:** agire

I risultati ottenuti con la realizzazione dei Progetti qualità costituiscono i nuovi standard qualitativi aziendali e continuano ad essere applicati e rientrano nella normale attività lavorativa.

Mentre all'inizio di ogni nuovo anno solare riparte la progettazione per l'individuazione dei nuovi Progetti, innescando in tal modo un ciclo virtuoso di miglioramento continuo della qualità.