



Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

## Carta dei Diritti e dei Servizi

### LETTERA DI PRESENTAZIONE

*Gentile Ospite,*

*il documento che sta per leggere è la “Carta dei Servizi 2025” della Residenza per Anziani non autosufficienti di III livello FIORI del CARSO aggiornata al mese di dicembre 2023, con le ultime novità sull’ampliata ricettività, sull’assetto societario, sulle procedure di ammissione ed i costi per gli ospiti, ed anche sulle regole per le visite in epoca di pandemia COVID-19.*

*IN GENERALE, la nostra Residenza opera da oltre 25 anni per soddisfare i bisogni degli anziani e delle loro famiglie, garantire servizi personalizzati di elevata qualità elevata.*

*Con questi obiettivi FIORI del CARSO è stata tra le prime Residenze per Anziani ad avere stipulato una convenzione con l’ Azienda Sanitaria locale (allora ASS 1 Triestina, ora ASUGI) in base alla quale eroga prestazioni nell’ambito del Servizio Sanitario Regionale della Regione Friuli Venezia Giulia. Tutt’ora, la Residenza opera nel pieno e convinto rispetto delle indicazioni regionali.*

*FIORI del CARSO nel 2009 è stata la prima Residenza in Regione ad ottenere la certificazione del Sistema Qualità in conformità ai requisiti ISO 9001; attualmente mantiene la certificazione nella versione UNI EN ISO 9001:2015, sottoponendosi alle valutazioni annuali.*

*Pertanto, la Politica della Qualità espressa dal Consiglio di Amministrazione di FIORI del CARSO tesa al miglioramento continuo della Qualità dei servizi erogati agli Ospiti costituisce la caratteristica fondamentale del nostro lavoro, finalizzato a garantire il miglior benessere degli stessi nostri Ospiti. E’ l’impegno caratterizzante della nostra Residenza.*

*I principi su cui si fonda questa “Carta dei Servizi” sono la trasparenza e la certezza del servizio. Oltre ad essere una “Guida ai Servizi”, pone l’accento sui diritti degli Ospiti ed esplicita i nostri impegni per gli standard di qualità sui quali l’Ospite può misurare e verificare il servizio di cui fruisce. Non rappresenta, dunque, solo un documento formale, ma l’impegno che FIORI del CARSO assume verso i destinatari del servizio.*

*Scopo della presente “Carta dei Servizi” è offrire un mezzo per orientare gli Ospiti ed i Familiari nei servizi della Residenza e renderli consapevoli dei propri diritti e doveri, di come servirsi di una struttura che ci impegniamo sia grado di rispondere, in modo convincente alle loro esigenze ed aspettative.*

*Troverà anche le informazioni necessarie per conoscere l’organizzazione e la composizione del personale impiegato, le modalità per esprimere un reclamo o presentare un suggerimento, tutti elementi che permettono ai nostri ospiti di avere un rapporto chiaro con la nostra Residenza.*



# Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

*È nostra precisa volontà garantire ai nostri ospiti, anche se non più autosufficienti, di essere coin-volti nella partecipazione attiva della propria salute, facendo loro conoscere al meglio quanto proposto dai servizi della Residenza.*

*Con questo spirito, La invitiamo ad offrirci i Suoi consigli ed a presentare eventuali segnalazioni e suggerimenti, che ascolteremo sempre con attenzione ed interesse, per un miglioramento continuo della qualità del nostro lavoro.*

*Restiamo a Sua disposizione per ogni approfondimento.*

**FIORI del CARSO S.r.l.**

**Il Direttore**

Fabio Staderini

**La Presidente**

Francesca Maria Caracciolo

Aurisina, 1 gennaio 2025

## **CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi, divenuta obbligatoria per tutti gli Enti erogatori di servizi pubblici in base alla legge n.273 del 11 luglio 1995, è uno strumento per tutelare le posizioni soggettive degli utenti.

La Carta consente a tutti gli interessati una visione chiara e sintetica dei servizi che la Residenza si impegna ad erogare, e delle motivazioni che ne stanno alla base.

La Carta si rivolge pertanto a tutti gli ospiti-utenti, riconoscendo a ciascuno di essi ed ai familiari un ruolo attivo di partecipazione, in quanto soggetti titolari di diritti.



# Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

## SOMMARIO

<b>LETTERA DI PRESENTAZIONE</b>	<b>1</b>
<b>GRUPPO DI LAVORO PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>5</b>
<b>VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>5</b>
<b>PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA</b>	<b>6</b>
<b>FINALITÀ E PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>7</b>
<b>IMPEGNI ASSUNTI NEI CONFRONTI DI UTENTI E FAMILIARI/CARGIVER</b>	<b>8</b>
<b>MODELLO ORGANIZZATIVO E SISTEMA DELLA RESPONSABILITÀ</b>	
<b>STRUTTURA ORGANIZZATIVA</b>	<b>9</b>
<b>IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ</b>	<b>10</b>
- Attuazione e diffusione della Politica per la Qualità	<b>11</b>
- Informatizzazione della documentazione delle attività assistenziali	<b>12</b>
<b>INFORMAZIONI SPECIFICHE SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI OFFERTI</b>	
<b>ORARI</b>	<b>13</b>
<b>MODALITÀ DI ACCESSO E DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	
<b>PROCEDURA DI AMMISSIONE, VALUTAZIONE E DEGENZA</b>	<b>14</b>
- Raccolta delle richieste di accoglimento e prima valutazione delle esigenze degli ospiti	<b>14</b>
- Comunicazione dei servizi offerti	<b>14</b>
- Ordinamento in base alle priorità	<b>15</b>
<b>DOCUMENTAZIONE DA PREDISPORRE PER L'AMMISSIONE ALLA RESIDENZA</b>	<b>15</b>
<b>GESTIONE DELL'ACCOGLIMENTO DELLA PERSONA</b>	<b>16</b>
<b>COMPLETAMENTO DELL'ITER AMMINISTRATIVO</b>	<b>16</b>
<b>SERVIZI SPECIFICI – PRESTAZIONI EROGATE E MODALITÀ DI EROGAZIONE</b>	<b>17</b>
- Valutazione della qualità dell'assistenza da parte di soggetti terzi	<b>19</b>
- Gestione delle comunicazioni alla famiglia in caso di ricovero, aggravamento, dimissione da ospedale, decesso	<b>19</b>
- Altri servizi essenziali	<b>19</b>
- Organizzazione della vita della persona	<b>20</b>
- Organizzazione della vita comunitaria	<b>20</b>
- Il personale della residenza	<b>22</b>
- Diritti degli ospiti	<b>23</b>
- Doveri degli ospiti	<b>24</b>
<b>REGOLE DI VITA COMUNITARIA</b>	<b>26</b>
- Partecipazione degli ospiti e dei familiari	<b>26</b>
- Il volontariato	<b>26</b>
<b>DIMISSIONE DELL'OSPITE</b>	<b>27</b>
<b>DESCRIZIONE DI UNA GIORNATA TIPO DELLE PERSONE PRESE IN CARICO CON INDICAZIONE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE PER FASCE ORARIE</b>	<b>28</b>



## Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

### GRUPPO DI LAVORO PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Presidente del CdA e rapp. legale Amministratore Delegato	Francesca Maria Caracciolo Alberto Visintin
Direttore Responsabile della Struttura	Fabio Staderini
Consulente Medico di Direzione e DS Medici della Struttura	Giuliano Pesel Alenka Mikulus, Maria Luisa Tuzzi (MMG), Maurizio Baiz (MMG)
Responsabile Gestione Qualità	Francesca Santese
R.S.P.P.	Maurizio Santese
Coordinatore Infermieristico	Irena Meznaric
Coordinatore dei fisioterapisti	Mauro Ferrante
Responsabile delle Manutenzioni	Ditta Fabbro Srl
Servizi Amministrativi	Alida Sirolich, Manuela Bianco

### VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta ha validità fino al 31.12.2024.

### PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Residenza per Anziani FIORI DEL CARSO sorge in un ampio e gradevole parco ad Aurisina ed è stata quest'anno ampliata ed abbellita.

Offre alle persone anziane assistenza continuativa di tipo residenziale, in accordo con regole e norme della Regione FVG.

La residenza può anche offrire periodi di riposo, di convalescenza o di lunga permanenza, con servizi e comodità di un albergo di classe, presenza di assistenza medica, trattamenti personalizzati, in un ambiente cortese, discreto e familiare, piacevolmente inserito nella bella natura del Carso.

Al termine dei recenti lavori, agli Ospiti sono ora destinate 41 stanze, in maggioranza a due letti, ognuna con bagno privato, TV, accesso al giardino o ampia terrazza. La sala da pranzo, ampia e luminosa, si apre su una terrazza panoramica. La sala di soggiorno e lettura e la sala di proiezioni e TV si affacciano sul giardino, dove trovano posto una gradevole fontana e numerose zone di sosta e svago a disposizione degli Ospiti. È a disposizione un ampio parcheggio interno per Ospiti e visitatori. In appositi ambienti possono essere svolte attività fisiche e ricreative singole o

---

Fiori del Carso - Residenza per Anziani di III livello

26/A, Viale Stazione - Duino-Aurisina (TS), Italia - 34011 - T. +39 040 3784300 - segreteria@fioridelcarso.it - www.fioridelcarso.it



# Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

di gruppo.

Parte della ricettività di FIORI DEL CARSO gode dei benefici della convenzione con la Regione/ Azienda Sanitaria. Attualmente sono convenzionati 57 posti letto, mentre i rimanenti 24 posti non sono convenzionati.

L'ospite può scegliere se permanere in regime di ospitalità privata o convenzionata (v. oltre), che ha tariffe ridotte grazie ai contributi regionali, differenziate per profilo di bisogno definito dalla valutazione ValGraf



## Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

La nostra Residenza è articolata su quattro nuclei (due convenzionati, due privati) per complessivi 81 posti letto, distribuiti su due piani dell'edificio. Al piano terra trovano posto, oltre alle stanze per gli Ospiti, gli uffici, il soggiorno, i servizi e la cucina dove personale opportunamente formato cura in modo particolare sia la qualità che la varietà dei menu personalizzati.

Al Nucleo del primo piano sono situate le ulteriori stanze per gli Ospiti, tutte con terrazza, l'infermeria e la sala da pranzo. Al secondo ed ultimo piano trova posto la palestra dedicata alle pratiche fisioterapiche, gli spogliatoi ed ampi vani sottotetto.

La Residenza si avvale della collaborazione di personale qualificato: Medici, Infermieri, Operatori Socio Sanitari, Fisioterapisti, Animatori, personale amministrativo e tecnico.

Sono assicurate l'assistenza infermieristica e l'assistenza di base 24 ore su 24. La presenza medica è assicurata dai Medici di Medicina Generale degli Ospiti, cui si aggiungono le prestazioni erogate da medici incaricati dalla Residenza a disposizione di tutti gli Ospiti. E' assicurata costante presenza di fisioterapisti e di una animatrice, con una reception/segreteria aperta di mattina e di pomeriggio, continuativamente, tutti i giorni lavorativi, con esclusione del sabato pomeriggio (orario: 8-13).

L'adiacenza con la rinomata Casa di Cura "Pineta del Carso" consente inoltre di avvalersi degli ambulatori e dei servizi sanitari specialistici della stessa, fra i quali di riabilitazione con una piscina per idroterapia.

Le cure e l'assistenza all'Ospite seguono il programma personalizzato (PAI) concordato all'ingresso tra l'Unità di Valutazione del Distretto di appartenenza dell'Ospite, il medico di famiglia ed il nostro personale, come definito insieme alla persona ed ai suoi familiari. Il PAI viene aggiornato semestralmente, in base alle condizioni di salute della persona, così da assicurare una vera personalizzazione dell'assistenza.

All'Ospite sono offerte prestazioni di assistenza globale, mediche, riabilitative, infermieristiche e di supporto generale. In particolare, si effettuano controlli della stabilità del quadro clinico (monitoraggio dei parametri vitali e delle condizioni cliniche generali), pratiche di nursing (semplici ed avanzate), medicazioni semplici o complesse, prelievi ematochimici, ossigenoterapia, terapia nutrizionale integrativa, aerosolterapia, mobilizzazione, e quanto indicato per la riattivazione psicomotoria, il recupero dell'autonomia e/o la prevenzione del suo deterioramento. Vengono inoltre curati gli aspetti dello stato psico-emotivo, spirituale, l'igiene del corpo, l'educazione sanitaria e l'alimentazione, in modo personalizzato alle necessità individuali.

### **FINALITÀ E PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

La finalità della Residenza Fiori del Carso è assicurare alta qualità dei servizi di cura ed assistenza, così da tendere ad una buona qualità di vita, rispetto della dignità, decoro e libertà della persona. I principi fondamentali di riferimento sono:

- centralità della persona ed attenzione privilegiata ai familiari, con priorità di offrire risposte



## Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

personalizzate alle singole esigenze individuali e la finalità di mantenere/ottenere condizioni di vita autonome

- contatto e confronto continuo con i familiari, per cercare di assicurare anche a loro al massimo grado senso di sicurezza e fiducia
- rispetto dei valori e delle credenze dei residenti, delle loro abitudini di vita, preferenze dei ritmi di vita ed alimentari, abitudini quotidiane, attitudini personali
- mantenimento di un buon grado di socializzazione nei residenti, senza interferire con la libertà della persona, e comunque mirando ad evitare senso di solitudine, abbandono, violazione delle scelte di vita preferite
- mantenimento di un clima residenziale amichevole, familiare, attento a cogliere momenti di difficoltà emotiva, anche legati all'inserimento o alla permanenza nella residenza, pertanto con indirizzo degli operatori a mantenere elevato il senso di responsabilità, la motivazione, il rispetto delle regole della struttura e dei codici deontologico-professionali
- pratiche assistenziali ispirate alla EBM e alla EBN, al multidimensionale ("approccio olistico")
- trasparenza della attività e dei costi
- attenzione alla valutazione dei processi e degli esiti degli interventi assistenziali.

### **IMPEGNI ASSUNTI NEI CONFRONTI DI UTENTI E FAMILIARI/CAREGIVER**

#### LA QUALITÀ

La Proprietà, la Direzione, tutto lo staff operano con il formale ed esplicito impegno di fornire servizi di assistenza, cura e supporto integrale di elevata qualità.

Tali impegni sono testimoniati dalla ultra decennale certificazione ISO 9001, attuata ben prima che fosse richiesta dalle Istituzioni ed Organi di Controllo una politica della qualità, rinnovata annualmente dall'Organo Certificatore. A cadenza triennale vi è un riesame globale, approfondito.

Il primo impegno sta nel rispetto della persona, considerata nella sua globalità, che è tanto maggiore quanto maggiore è la condizione di fragilità, dipendenza dell'ospite.

Il secondo impegno è rivolto ai familiari, considerati parte integrante ed irrinunciabile del Progetto Individuale di cura, verso i quali è costante la volontà di rendicontare l'andamento della situazione clinico-assistenziale, della attività intraprese per affrontare il fabbisogno assistenziale, la periodica valutazione dei risultati e delle risorse impiegate, la trasparenza dei costi sopportati.

Il terzo impegno è verso le Istituzioni, per rendere trasparente e verificabile l'uso dei contributi ed il rispetto dei requisiti di garanzia di qualità.

Ulteriori impegni sono rivolti a:

- assicurare la corretta continuità assistenziale
- garantire sicurezza negli ambienti di vita quotidiani e delle cure, qualità dell'assistenza
- favorire l'ambientamento e l'accettazione di nuove abitudini di vita, nella consapevolezza che



# Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

l'ospite vive in contesti diversi da quelli usuali, al fine di evitare reazioni disadattative o distoniche nei residenti

- mantenere costante l'intento (ri)abilitativo e (ri)capacitativo nelle persone non autosufficienti, per tendere al più alto grado possibile di autonomia nella vita quotidiana
- vigilare sulle condizioni lavorative degli operatori, per prevenire o cogliere i primi segnali di fenomeni legati a burn-out e quindi correggerli.

Al tal fine, la Direzione, consapevole del valore del lavoro di cura, presta particolare impegno a mantenere un clima lavorativo ed aziendale gradevole e a far sentire a proprio agio e ben seguiti tutti gli operatori, sia propri dipendenti che di enti esterni ai quali sono appaltati specifici servizi. Per questo la relazione tra Direzione e dipendenti ricerca leadership diffuse e collaboratori leali.

## MODELLO ORGANIZZATIVO E SISTEMA DELLA RESPONSABILITÀ

### STRUTTURA ORGANIZZATIVA

FIORI del CARSO S.r.l. è una Società a Responsabilità Limitata. La Sede è a Duino Aurisina (TS), in Viale Stazione 26/A.

### Consiglio di Amministrazione

L'organo amministrativo è il Consiglio di Amministrazione.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione è l'arch. Francesca Maria Caracciolo, mentre i Rappresentanti legali sono l'arch. Francesca Maria Caracciolo e Alberto Visintin. Compito principale del Consiglio di Amministrazione è l'individuazione delle scelte strategiche e linee di indirizzo operative, volte a garantire agli Ospiti prestazioni conformi a quanto espresso dalla Politica della Qualità aziendale.

### Direzione Generale

È compito della Direzione Generale assicurare lo svolgimento di ogni attività integrando la molteplicità delle funzioni e delle professionalità, attuare i progetti e gli obiettivi delineati dal Consiglio di Amministrazione, rispettare i vincoli normativi e gli accordi contrattuali.

La Direzione si avvale di una consulente medico di Direzione per la supervisione delle attività sanitarie più complesse, all'informatizzazione delle attività assistenziali (cartella informatizzata), al miglioramento costante della qualità (d'intesa con il Responsabile della Qualità), il rischio clinico, la sicurezza dei percorsi assistenziali, la loro appropriatezza, i rapporti con soggetti Sanitari esterni, pubblici e privati, che possono concorrere alla salute dell'ospite.

Fanno riferimento alla Direzione Generale il Direttore Sanitario ed i coordinatori dei servizi.

Il Direttore ed il Consulente di Direzione mantengono contatto costante con i MMG titolari degli assistiti residenti nella struttura, avvalendosi primariamente della coordinatrice infermieristica.

### Gli Uffici Amministrativi

L'Azienda può contare su addetti esperti per le funzioni amministrative e tecnico-gestionali, nonché di reception.





## Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

### I professionisti

A FIORI del CARSO sono presenti, nel rispetto degli standard quali-quantitativi regionali (verificati costantemente da ASUGI):

- medici con lunga esperienza di Medicina Generale ed un Medico incaricato della struttura presente a cadenza programmata, a favore di tutti gli ospiti
- infermieri, di cui 1 coordinatore
- operatori sociosanitari (OSS)
- fisioterapisti, di cui uno con funzione di coordinatore
- animatore/animatrice

Queste figure professionali specializzate convergono nelle attività quotidiane a costituire un'equipe multidisciplinare, e quindi in un lavoro in team, finalizzato a perseguire l'obiettivo di migliorare il benessere della persona attraverso l'elaborazione di progetti personalizzati ed interventi multi professionali, operando secondo la logica del care multidimensionale.

L'assistenza è garantita per 24 ore al giorno. Collaborano

allo svolgimento delle attività anche:

- tecnici della manutenzione e sicurezza;
- cuoche ed aiuti di cucina;
- personale addetto alle pulizie della Residenza.

### IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Il Regolamento di Riclassificazione delle Strutture Residenziali per Anziani emanato dalla Regione Friuli Venezia Giulia (D.P.R. 13 luglio 2015, n° 144) ha trovato FIORI del CARSO del tutto pronta. Infatti, prima in Regione tra le strutture residenziali per anziani, aveva ottenuto, e sta mantenendo tuttora, la certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001.

Ben prima degli adempimenti dovuti in forza delle nuove norme regionali, FIORI del CARSO aveva quindi già definito e documentato la propria Politica per la Qualità, precisando gli obiettivi ed impegni assunti al fine di soddisfare le esigenze, le aspettative ed i bisogni dei propri Ospiti, dei loro familiari, dei propri collaboratori e le indicazioni della Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Trieste.

### ATTUAZIONE E DIFFUSIONE DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ

Fin dalla sua costituzione, la missione di FIORI DEL CARSO è sempre stata quella di garantire ai propri Ospiti un ambiente ed una permanenza che, compatibilmente con il loro stato di salute psico-fisica, garantisca le migliori condizioni di vita, benessere ed autonomia presso la struttura il più possibile simile all'ambiente familiare di provenienza.



## Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

Con questo spirito FIORI DEL CARSO ha attribuito particolare importanza ai rapporti di collaborazione con l'Ospite ed i suoi familiari, soprattutto quelli che si instaurano nelle primissime fasi di rilevazione delle esigenze e delle aspettative dell'Ospite pre ammissione, al fine di interpretare correttamente le necessità e operare al meglio per realizzarle durante tutto il periodo di permanenza presso FIORI DEL CARSO.

La Qualità del servizio offerto che FIORI DEL CARSO vuole raggiungere ha come mezzo il rispetto dei requisiti (specificati e cogenti) e come fine ultimo la massima soddisfazione dell'Ospite e dei suoi familiari, sia per gli elementi esplicitamente richiesti in fase di pre ammissione, sia per quelli usualmente impliciti facenti comunque parte delle sue attese.

Internamente FIORI DEL CARSO ha sentito da tempo la necessità di introdurre ed applicare formalmente, a garanzia e riprova della correttezza del proprio modo di operare, delle Norme sulla Qualità riconosciute a livello internazionale.

Questo nella convinzione che la rispondenza a tale Norma, oltre a dimostrare i livelli di qualità raggiunti, permette un continuo miglioramento delle proprie attività offrendo così prestazioni sempre più mirate al benessere dei propri Ospiti. Oggi FIORI DEL CARSO è più che mai convinta di quanto sia fondamentale la scelta iniziale di privilegiare la qualità, perseguendo a tale scopo il continuo miglioramento delle risorse umane, dei mezzi e dei metodi di lavoro.

In piena coerenza con l'attenzione finora dimostrata nei confronti della qualità, e a fronte di una sensibilità crescente da parte del mondo esterno, FIORI DEL CARSO definisce i seguenti obiettivi per la qualità:

- Ottenere e mantenere la certificazione del proprio Sistema Qualità secondo i requisiti della UNI EN ISO 9001:2015 come garanzia della qualità delle prestazioni offerte ai propri Ospiti;
- Sviluppare la professionalità di ogni collaboratore nella consapevolezza che la qualità percepita dall'Ospite è fortemente dipendente dal loro comportamento;
- Soddisfare le aspettative e le esigenze dell'Ospite, offrendo un servizio qualitativo apprezzabile;
- Realizzare nell'Ospite, nei suoi familiari livelli di soddisfazione tali da rafforzare ulteriormente il legame con FIORI DEL CARSO ed indurre gli stessi a promuovere l'operato della stessa;
- Assicurare il rispetto delle leggi, regolamenti, linee guida e prassi vigenti inerenti l'aspetto socio-sanitario ed assistenziale, nonché quelle relative alla sicurezza, igiene sia degli alimenti che degli ambienti.
- Raccogliere e processare sistematicamente le segnalazioni degli ospiti, dei familiari, di Soggetti Terzi di tutela degli anziani, al fine di meglio assistere e definire le attese degli Ospiti, prevenire gli errori ed eliminare le inefficienze organizzative;
- Migliorare la propria immagine nell'offerta di soggetti che si occupano di assistenza agli anziani, in particolare non autosufficienti, dando garanzia e confidenza alle istituzioni sanitarie ed agli altri attori facenti parte della rete-sociosanitaria sulla qualità delle prestazioni offerte ed erogate da FIORI DEL CARSO;



## Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

- Migliorare costantemente il livello delle prestazioni erogate tramite investimenti nel personale, cercando di fidelizzarlo, l'ottimizzazione dei processi produttivi ed organizzativi, tramite una sistematica analisi delle anomalie con il coinvolgimento dei collaboratori e fornitori.

La presente Dichiarazione della Politica per la Qualità viene resa nota a tutti i collaboratori siano essi interni che esterni attraverso:

- L'affissione costante all'albo della dichiarazione sopra riportata nella sua forma aggiornata
- La spiegazione della medesima in corsi di formazione

In occasione di ogni riesame della qualità da parte della Direzione tale dichiarazione viene ripre-sa in esame e, se necessario o utile, aggiornata, provvedendo ad una nuova comunicazione.

Per la pratica attuazione della Politica per la Qualità, la Direzione della Residenza ha nominato un Responsabile Gestione Qualità (RGQ), al quale è stato assegnato il compito di vigilare sulla corretta applicazione del Sistema Qualità in conformità a quanto stabilito dal Manuale della Qualità e nel Manuale di Autocontrollo.

RGQ collabora con le diverse unità di settore della Residenza alla messa a punto dei processi che garantiscono la realizzazione del Sistema Qualità e di Autocontrollo.

RGQ comunica tempestivamente al responsabile di funzione le situazioni gravi di non conformità collaborando alla ricerca delle azioni correttive proponendo alla Direzione l'eventuale blocco dell'attività oggetto di verifica in caso di deviazione dagli standard prefissati.

Tramite pubblicazione all'albo aziendale, e/o consegna diretta agli interessati, la Direzione della FIORI del CARSO ha provveduto a far conoscere a tutti i collaboratori la suddetta Politica per la Qualità; gli obiettivi strategici aziendali in essa definiti sono adeguatamente illustrati durante apposite riunioni informative ed in tale sede sono richiesti l'impegno e la partecipazione di tutti per il loro conseguimento.

Durante il Riesame da parte della Direzione di FIORI del CARSO è stata formalmente prevista l'attività di verifica di coerenza tra Politica per la Qualità, obiettivi in essa contenuti ed i risultati ottenuti con l'applicazione del Sistema di Gestione della Qualità.

Si ricorda infine che FIORI del CARSO è sottoposta continuamente a verifiche da parte dell'Azienda Sanitaria, che compie valutazioni continue dei servizi erogati, dei loro esiti, attraverso la presenza continua del personale dei Distretti e di altre Strutture Aziendali. Tali verifiche possono verificarsi in qualsiasi momento, anche di notte e nei giorni festivi, anche senza preavviso, al fine di vigilare costantemente sull'andamento dei servizi.

In caso di reclamo da parte dell'utenza, la FIORI del CARSO è tenuta a fornire tempestivamente tutti gli elementi richiesti dalla Azienda Sanitaria.



## Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

### INFORMATIZZAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DELLE ATTIVITÀ ASSISTENZIALI

Conclusasi la fase sperimentale del 2021, attualmente è attiva la registrazione informatizzata delle attività assistenziali. E' consolidato l'uso del programma "SIRA" di Insoft srl (Udine), validato dalla Regione FVG, di cui si serve tutto il personale (infermieri, medici, OSS, fisioterapisti, anima-trice) per alimentare e consultare con modalità elettroniche quanto in precedenza presente su supporto cartaceo.

In particolare, ciascun operatore entra nel sistema con le proprie credenziali per registrare su tablet o pc quanto svolto: ad esempio, la prescrizione dei farmaci (medico) e la somministrazione delle terapie (infermieri), l'effettuazione delle pratiche di assistenza (OSS), degli interventi di riabilitazione (fisioterapista), di animazione (animatrice).

Sulla cartella informatizzata individuale viene compilato il diario-agenda multi professionale, compilabile e consultabile da tutti, mediante il quale è immediatamente visibile il succedersi degli interventi ed eventi del singolo ospite.

La cartella viene consultata ogniqualvolta siano necessario acquisire informazione di rilevanza clinico-assistenziale con immediata e facile operabilità.

Infine, il programma consente al coordinatore ed alla direzione attività gestionali, ad esempio per la revisione periodica delle attività registrate, al fine di cogliere eventuali scostamenti dalle indicazioni programmatiche.

Il Direttore della Residenza provvede alla registrazione della movimentazione degli Ospiti, nonché delle immissioni o dimissioni del personale.

Il Medico Consulente di Direzione rilascia le abilitazioni (user e pw) ai singoli operatori, così come provvede alle disabilitazioni, come necessario.

### INFORMAZIONI SPECIFICHE SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI OFFERTI

#### ORARI

Orario di apertura al pubblico della Residenza (stanze di degenza, soggiorni, ecc.): tutti i giorni dalle 11.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 18.

Per motivi di tutela della riservatezza di singoli ospiti, questi orari potranno subire variazioni.

Orario di apertura al pubblico degli uffici amministrativi:

- Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:00 alle ore 19:00
- Sabato dalle ore 08:00 alle ore 13:00

**Telefono:** 040 3784300/301/307

**Fax:** 040 3784313

**E-Mail:** [segreteria@fioridelcarso.it](mailto:segreteria@fioridelcarso.it)

**Pec:** [fioridelcarso@legalmail.it](mailto:fioridelcarso@legalmail.it)



# Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI ED OGNI SUO CONTENUTO ED INFORMAZIONE O NOTIZIA È VISIBILE E SCARICABILE DAL SITO WEB DELLA RESIDENZA: [www.fioridelcarso.com](http://www.fioridelcarso.com)

**ATTENZIONE:** gli orari potrebbero subire modificazioni, a seconda delle regole vigenti predisposte dalle Autorità. La segreteria provvede a diffondere ai familiari tempestive comunicazioni e ad aggiornare gli strumenti comunicativi. Avvisi ed informazioni saranno anche affissi agli ingressi e presenti nel sito web.

La Direzione mantiene un forte impegno perché non vengano meno le occasioni di incontro tra Ospiti e visitatori, nella solida convinzione che ciò sia fondamentale per la qualità di vita dell'Ospite e dei familiari.

## MODALITÀ DI ACCESSO E DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### PROCEDURA DI AMMISSIONE, VALUTAZIONE E DEGENZA

Raccolta delle richieste di accoglimento e prima valutazione delle esigenze degli ospiti

Le richieste di soggiorno da parte degli Ospiti o dei loro interlocutori a FIORI DEL CARSO pervengono alla sede generalmente mediante telefonata.

In pre accoglimento, nel corso del contatto telefonico la segreteria provvede ad effettuare una breve intervista telefonica al fine di determinare:

- le richieste di prima istanza;
- lo stato psico-fisico della persona ed il grado di autonomia dell'Ospite, e, se ci sarà regime convenzionato, la conoscenza del "Verbale scheda ValGraf" del Distretto con il profilo di bisogno (valutazione multidimensionale delle caratteristiche della persona e delle sue esigenze assistenziali);
- il periodo di permanenza ipotizzato e l'urgenza della richiesta.

Il risultato di tale intervista viene sinteticamente registrato sul modulo interno "RICHIESTA DI INFORMAZIONI".

### COMUNICAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

Durante il primo colloquio con l'Ospite od il suo interlocutore vengono fornite una serie di informazioni riguardanti:

- la tipologia dei servizi offerti dalla struttura
- una indicazione sul costo giornaliero minimo/massimo e le condizioni contrattuali proposte
- la tipologia di sistemazione di cui potrà usufruire l'ospite ovvero:
  - le caratteristiche delle stanze (singole/doppie, bagno, balcone)
  - le caratteristiche della struttura (servizi, spazi: sala da pranzo, soggiorno, parco, palestra)
- le caratteristiche principali del servizio di ristorazione (varietà del menù, possibilità di personalizzazione sia in termini di tipologia di pasti che di servizio sala da pranzo/in camera)
- la possibilità di effettuare esami medici



## Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

- la possibilità di usufruire di servizi accessori per la cura della persona (parrucchiere, pedicure, giornali, riviste, ecc.)

Successivamente, nell'ambito della stessa telefonata, la segreteria provvede a fornire al richiedente informazioni in merito alla disponibilità ricettiva della struttura ed ai tempi di attesa e, nel caso in cui questi non fossero certi, richiedendo all'Ospite e/o al suo interlocutore l'autorizzazione ad essere informato non appena dovesse liberarsi un posto presso la struttura.

Prima di concludere il primo contatto telefonico si consiglia all'Ospite e/o al suo interlocutore di far visita alla struttura stessa. Al fine di avere una visione più completa della realtà FIORI DEL CARSO. Terminata la telefonata si provvede ad archiviare la RICHIESTA DI INFORMAZIONI.

Modalità analoghe vengono seguite nel caso in cui l'Ospite si rechi personalmente presso la struttura. In tal caso un infermiere o un assistente accompagnano l'Ospite potenziale in visita alla struttura stessa.

### PRENOTAZIONE E LISTA DI ATTESA

La lista di attesa delle prenotazioni è gestita dalla Direzione della struttura e segue la logica dell'ordine cronologico di prenotazione formale della domanda, intesa come sottoscrizione da parte dell'ospite e/o dei familiari di un accordo-contratto.

Il consenso al ricovero avviene dopo esaustiva informazione e valutazione della convinzione della persona candidata all'accoglimento, con l'approvazione dei familiari, come appropriato.

Il tempo di attesa per l'accoglimento non è programmabile, ma FIORI DEL CARSO da sempre è impegnata a soddisfare la domanda nel minor tempo possibile.

La Segreteria di FIORI DEL CARSO provvede a chiamare gli Ospiti potenziali non appena vi sia ricettività adatta al caso.

La procedura di ammissione per il ricovero convenzionato o non-convenzionato non differisce: in ogni caso è ineludibile la previa valutazione distrettuale (mediante scheda Val Graf), cui segue la definizione del profilo di bisogno, il consenso al ricovero e l'inserimento della domanda nella lista di attesa.

La lista di attesa è predisposta, oltre che per ordine cronologico di accettazione formale del ricovero, anche secondo grado dell'urgenza, del tempo di permanenza richiesto (ricovero permanente o temporaneo) e del grado di autonomia della persona.

La collocazione iniziale dell'ospite nelle stanze avviene a discrezione della Direzione, cercando comunque in ogni modo di soddisfare le preferenze della persona, d'intesa con i familiari, sia in relazione alla disposizione della stanza che dell'altro ospite coinquilino.

### DOCUMENTAZIONE DA PREDISPORRE PER L'AMMISSIONE ALLA RESIDENZA

- documento di identità



## Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

- tessera sanitaria
- valutazione multidimensionale ValGraf (regime convenzionato)
- documentazione sanitaria (eventuali lettere di dimissione dall'ospedale, relazione del proprio medico curante se proveniente da domicilio, altra documentazione sanitaria recente ed altre informazioni necessarie all'inquadramento clinico)
- ISEE, se l'Ospite è in condizione di poter fruire dell'ulteriore contributo regionale.

### TARIFFE

Poiché la Regione non ha ancora convenzionato l'intera attuale ricettività, il primo periodo di ospitalità è soggetto a tariffa non-convenzionata e non gode dei contributi regionali. L'ospite viene sempre accolto pertanto nei posti a regime non-convenzionato.

Subentra il regime convenzionato (con tariffe ridotte grazie ai contributi regionali) non appena si libera un posto convenzionato (a scendere nella lista di attesa).

Se nel passaggio da regime non-convenzionato a convenzionato l'ospite rifiuta la nuova collocazione di stanza e preferisce rimanere in quella iniziale, prosegue in regime non convenzionato (tariffa intera) e perde il diritto di prelazione al cambio di regime tariffario; viene poi riposizionato all'ultimo posto della graduatoria della lista di attesa.

Le tariffe praticate da FIORI DEL CARSO, approvate dalla Regione FVG, modulate secondo il profilo di bisogno assistenziale certificato dalla valutazione ValGRaf sono le seguenti:

**RICOVERI CONVENZIONATI** - euro per giornata (costi al netto del contributo regionale)

PROFILO DI BISOGNO C	<b>72,00 €</b>
PROFILO DI BISOGNO B/comportamentale	<b>74,00 €</b>
PROFILO DI BISOGNO A/complessi	<b>76,00 €</b>

**RICOVERI NON-CONVENZIONATI** - euro per giornata (costo totale a carico dell'ospite)

OMNICOMPENSIVO	<b>85,00 €</b>
----------------	----------------

L'ospite ha il diritto di scegliere la collocazione di stanza (eventualmente, se gradita, mantenerla) qualora prosegua la permanenza in regime non-convenzionato.

### GESTIONE DELL'ACCOGLIMENTO DELLA PERSONA

#### AMBIENTAMENTO E ACCOMODAMENTO DELL'OSPITE

L'infermiere di turno dopo aver accolto l'Ospite ed eventualmente il suo accompagnatore provvede a far visionare la struttura ed i locali per un primo ambientamento; a presentare, per quanto possibile, il personale addetto e gli altri ospiti; ad accompagnare l'ospite nella propria stanza spiegando allo stesso i servizi a disposizione nella stanza. Ovvero:

- l'arredo a sua disposizione (armadio, comodino, tavolo) e lo spazio riservato del bagno;
- l'utilizzo del campanello di chiamata;
- l'utilizzo della televisione e del telefono;





Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

- a spiegare le regole comunitarie.

Quanto prima possibile l'Ospite viene accompagnato dal medico della struttura affinché quest'ultimo provveda alla valutazione di ingresso.

All'ingresso in regime convenzionato il personale della residenza ripete la valutazione ValGraf, che verrà aggiornata semestralmente e ad ogni cambiamento significativo della condizione clinica perdurante da almeno 15 giorni.

#### COMPLETAMENTO DELL'ITER AMMINISTRATIVO

La segreteria dopo aver accolto l'ospite e il suo eventuale accompagnatore provvede a:

- verificare la documentazione prodotta dall'ospite stesso e contestualmente fotocopiarla restituendo l'originale
- consegnare l'INFORMATIVA SULLA PRIVACY richiedendo la firma al CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI
- consegnare il REGOLAMENTO INTERNO
- consegnare e successivamente ritirare firmata la DICHIARAZIONE D'IMPEGNO AL PAGAMENTO DELLA RETTA
- consegnare il TARIFFARIO

La registrazione dell'accoglimento (ed in seguito della dimissione) nel sistema informatico SIRA è in capo al Direttore della Struttura.

Qualora l'Ospite presenti una documentazione contenente carenze di informazioni che sono necessarie al completamento dell'iter di accoglienza, la segreteria sollecita quest'ultimo o il suo accompagnatore a provvedere al più presto all'integrazione della stessa

#### SERVIZI SPECIFICI – PRESTAZIONI EROGATE E MODALITÀ DI EROGAZIONE

##### ASSISTENZA

##### IL PROGETTO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO (PAI)

La personalizzazione dell'assistenza è uno degli obiettivi di Fiori del Carso, per cui tutti gli ospiti hanno un Progetto di assistenza individuale (PAI) ed uno di Riabilitazione Individuale (PRI).

Il PAI viene redatto entro 30 giorni dall'ingresso e vi sono identificati i problemi/le risorse; definiti gli obiettivi e i risultati attesi. Sono descritte le azioni/interventi ed attribuite le responsabilità delle azioni e degli obiettivi. Il PAI riporta le firme dell'equipe, della persona o dei familiari, che ricerca sempre di coinvolgere in modo attivo. Ogni variazione significativa del PAI verrà comunicato ai familiari.

Il PAI è registrato nel nuovo sistema informatico SIRA.

Per ogni ospite è predisposto un fascicolo personale, che include tutta la documentazione sanitaria della persona, conservata in infermeria e costantemente aggiornato.





## Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

L'assistenza è erogata con lo scopo di assicurare continuità terapeutica ed assistenziale rispetto ai periodi precedenti all'accoglimento ed alle varie fasi della degenza (ad es. post-ricovero in ospedale, visite specialistiche).

**Assistenza medica e specialistica:** Tutti gli ospiti della Residenza, oltre all'assistenza del proprio Medico di Medicina Generale, possono usufruire di quella prestata dai medici incaricati della struttura, presenti in modo programmato (tendenzialmente due giorni a settimana) a favore di tutti gli Ospiti. Di notte e nei giorni festivi interviene - su chiamata del personale infermieristico - il "medico della guardia medica o del 118".

Gli interventi per urgenze-emergenze vengono svolti dal 118, che viene sempre immediatamente allertato dal personale al primo comparire della situazione emergente-urgente (i familiari sono contestualmente subito avvertiti - v. oltre).

Le consulenze medico-specialistiche possono essere di tipo programmato o non programmato. Nel primo caso, si esegue quanto definito nel Piano di Assistenza Individuale. Nel secondo, si segue la usuale procedura della richiesta di visita specialistica extra-ospedaliera.

**Assistenza Infermieristica:** gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, 7 giorni/7. Per norma regionale, la presenza dell'infermiere è garantita nella misura standard di 17 minuti/die per ogni Ospite.

**Assistenza Riabilitativa:** i programmi di riabilitazione, svolti da fisioterapisti, mirano al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue, attraverso programmi di rieducazione individuali ed attività di gruppo, usufruendo della palestra della struttura. Ove necessario, vengono svolti al letto dell'Ospite. L'impegno settimanale minimo garantito per ogni Ospite, secondo norme regionali, è di 35 minuti.

**Assistenza per la riattivazione-recupero dell'autonomia:** oltre alle pratiche specializzate di riabilitazione, finalizzate ad affrontare specifici problemi-patologie (es. esiti di frattura del femore, ictus), la Residenza si propone di far riacquistare a tutti gli ospiti il più elevato grado possibile di autonomia, quando questa è stata compromessa da eventi acuti, immobilizzazione protratta, od altre circostanze favorevoli nell'anziano l'insorgenza di stati di dipendenza parziale o totale.

In questi casi oltre alle eventuali prestazioni di fisioterapia hanno ancora maggiore rilevanza gli interventi volti a dare sicurezza per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana, per un recupero globale di tutte le capacità funzionali della persona (motoria, cognitiva, sociale; particolare attenzione è rivolta al recupero della continenza). Questi programmi sono impostati con la supervisione dei fisioterapisti e svolti con la collaborazione di tutto il personale.

**Assistenza alla persona nelle attività quotidiane:** è erogata dagli operatori addetti all'assistenza (OSS ed altre figure professionali), che agiscono sulle indicazioni contenute nel Piano Assistenziale Individuale definito all'ingresso e, in linea generale, include:

- l'igiene quotidiana e cura della persona,



# Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

- bagno settimanale ed al bisogno,
- assistenza ai pasti e nell'idratazione,
- alzata e messa a letto,
- deambulazione assistita,
- trasferimenti e cambi posturali per gli ospiti allettati,
- assistenza agli ospiti incontinenti ed attuazione di programmi di recupero e/o mantenimento della continenza per gli altri ospiti,
- assistenza e sorveglianza notturna.

L'impegno giornaliero minimo garantito (ex legge) per ogni Ospite è di 100 minuti.

**Attività di socializzazione ed occupazionali:** Gli interventi socializzanti e le attività occupazionali ("animazione"), svolti quotidianamente nei giorni feriali, hanno l'obiettivo di impegnare l'anziano in attività favorevoli al recupero e/o mantenimento il più a lungo possibile delle abilità residue e delle capacità di relazione sociale.

In Residenza è presente tutti i giorni un animatore/ un'animatrice, deputata allo svolgimento delle attività di animazione, che si cerca siano personalizzate.

Le diverse attività sono organizzate in gruppo e in rapporto individuale, adottando in questo modo una strategia d'intervento costruita sulla base di un'analisi dei bisogni specifici dei destinatari, sul loro ambiente di provenienza, sulla loro ricchezza culturale e sulle esperienze personali da questi effettuate. Questi interventi a stimolazione mirata sono finalizzati al raggiungimento di obiettivi personalizzati relativi alla dimensione cognitiva, socio-relazionale, psicomotoria e senso-percettiva. Tra le attività che maggiormente caratterizzano l'intervento educativo-occupazionale si ricordano:

- gruppo lettura
- terapia occupazionale
- sostegno socio-relazionale
- attività psico-motoria
- collaborazioni con le scuole dell'infanzia e con il territorio
- gruppo liturgico e Santa Messa
- iniziative culturali e concerti
- feste a tema

A tali attività si aggiungono i progetti individuali, i progetti periodici a tema, e le attività condotte in collaborazione con professionisti esterni.

Il servizio di animazione è programmato nel rispetto delle norme regionali, indicanti uno standard di offerta di 4,2 minuti al giorno di attività di animazione per ogni Ospite.



## Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

### VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA DA PARTE DI SOGGETTI TERZI

La Residenza è sottoposta continuamente a valutazioni di qualità e sicurezza da parte dell'Azienda Sanitaria, effettuate dal Distretto n.1 (Distretto di riferimento per FIORI del CARSO - potrebbe cambiare nel corso dell'anno) o da altri Servizi di ASUGI, sia in modo programmato che non programmato.

In particolare, a cadenza semestrale, il Distretto effettua un audit basato su 36 requisiti, definiti dalla Regione per valutare il rispetto di criteri e standard di qualità e sicurezza dell'assistenza erogata. Tra questi, si cita la valutazione del rischio di caduta, di lesioni da decubito, di inadeguata nutrizione ed idratazione; delle modalità di gestione delle terapie farmacologiche, del dolore eventualmente presente, di ausili e dispositivi medici (ad es. catetere vescicale, stomie).

Si ricorda inoltre che FIORI DEL CARSO si sottopone annualmente alla verifica dell'Ente Certificatore della Qualità ISO 9001.

### GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI ALLA FAMIGLIA IN CASO DI RICOVERO, AGGRAVAMENTO, DIMISSIONE DA OSPEDALE, DECESSO

Le procedure adottate a FIORI DEL CARSO definiscono le modalità di comunicazione alla famiglia in caso di ricovero in ospedale o di aggravamento dell'ospite. In generale, i familiari vengono sempre tempestivamente avvertiti, per quanto possibile prima che l'ospite esca dalla Residenza e sia trasportato in ospedale. Qualora la persona manifesti progressivi e costanti peggioramenti delle condizioni di salute, il personale è addestrato a dialogare e confrontarsi con i familiari per scegliere i percorsi di cura desiderati e preferiti, per rispettare le esigenze, aspettative e preferenze sia dell'ospite che dei familiari.

In caso di condizioni terminali o di exitus il personale assicura un tempestivo contatto con i familiari.

Alla dimissione dall'ospedale ed al rientro a FIORI DEL CARSO, i familiari vengono sempre tempestivamente avvertiti ed aggiornati.

Durante la fase pandemica, e le correlate restrizioni di accesso alla residenza, il personale provvede a facilitare le comunicazioni via telefono tra ospiti e familiari.

### ALTRI SERVIZI ESSENZIALI

**Parrucchiere:** la parrucchiera è presente in residenza il martedì ed il giovedì dalle 14,00 alle 17,00 ed effettua servizio nel secondo piano della residenza, a pagamento.

**Assistenza religiosa:** all'interno della Residenza viene officiata la Santa Messa una volta alla settimana.

**Servizio pulizia e sanificazione ambientale:** il servizio di pulizia delle stanze degli ospiti e delle parti comuni delle strutture è effettuato da personale qualificato.

**Bar e telefono:** Il servizio bar è attivo in piano terra attraverso idonei distributori di bibite e snack;



## Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

ogni posto letto è provvisto di proprio telefono. Il personale è a disposizione dei degenti per aiuto nelle telefonate.

**Vitto e menù:** Il menù è ricco e variato; articolato su quattro settimane a rotazione e due stagionalità, consente tre scelte diverse per ogni pasto ed è predisposto da un'equipe di dietisti, tiene conto delle esigenze degli ospiti nonché degli aspetti legati alla cultura tradizionale e locale ed è validato dall' Azienda Sanitaria di Trieste.

### ORGANIZZAZIONE DELLA VITA DELLA PERSONA

La residenza è organizzata per permettere alla persona di poter usufruire dell'abbigliamento preferito, di spazi, luoghi e momenti personali e di poter personalizzare la camera con alcuni oggetti od altri luoghi a lui dedicati.

Il personale è formato per mantenere e valorizzare le capacità e le competenze della persona di carattere professionale, ricreativo artistico, culturale e sociale.

Sono possibili le uscite della persona che sia in grado di farlo ed organizzate per coloro con grado di non autosufficienza maggiore.

La fruizione degli spazi, anche del giardino, è finalizzata a favorire il contatto con famigliari e conoscenti, salvo restrizioni contingenti imposte dalle circostanze e da norme specifiche (es. recente, da eventi epidemici).

Per quanto e come possibile, la Residenza cerca costantemente di sviluppare forme di interazione e integrazione anche intergenerazionale con la comunità locale, sia portando fuori le persone sia portando nella strutture attività esterne (es, scuole).

### ORGANIZZAZIONE DELLA VITA COMUNITARIA

La vita dell'Ospite di FIORI DEL CARSO è regolata in modo da cercare di porre in equilibrio le abitudini e preferenze individuali dell'ospite con le esigenze della vita comunitaria. Le persone con buon grado di autosufficienza possono ovviamente godere di maggiore autonomia nell'alzarsi dal letto al mattino e coricarsi al pomeriggio ed alla sera, così come di recarsi in giardino quando le condizioni atmosferiche lo consentono.

In particolare, al mattino gli ospiti che necessitano di assistenza vengono alzati tra le 7 e le 8. Il riposo dopo il pranzo è previsto tra le 14 e le 16. La messa a letto serale tra le 20 e le 21.

I pasti sono serviti, sia in sala da pranzo che nelle stanze, nei seguenti orari:

- La Colazione è servita alle ore 08.00 (la Sala da pranzo rimane aperta dalle ore 08.00 alle ore 09.00)
- Il Pranzo è servito alle ore 12.30 (la Sala da pranzo rimane aperta dalle 12.30 alle ore 13.30)
- La Merenda è servita dalle ore 16.00 alle ore 16.30
- La Cena è servita alle ore 19.00 (la Sala da pranzo rimane aperta dalle ore 19.00 alle ore 20.00)

Nell'allegato è presentato un esempio di giornata tipo.



# Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

## IL PERSONALE DELLA RESIDENZA

Nella tabella successiva sono illustrate le figure professionali e rispettive attribuzioni di ruoli, funzioni e compiti.

QUALIFICA	FUNZIONE	COMPITI-FUNZIONI
Presidente Cda	Rappresentante Legale	Di indirizzo
Direttore Responsabile	Direzione Generale della Residenza	Gestionali - si avvale del proprio Consulente Medico di Direzione
Responsabile Qualità	Tecnica	Gestione Sistema Qualità e Autocontrollo
Consulente Medico di Direzione	Supporto gestionale al coordinamento-monitoraggio-innovazione-supporto clinico	- Attività medico-assistenziali - Attività gestionali - Supporto clinico per casi complessi
Medico di struttura	Attività Clinica	Attività medico-cliniche ordinarie programmate, a favore di tutti i residenti
MMG del residente	Attività del Medico convenzionato, titolare dell'ospite	Presenza su richiesta. Eseguire le prescrizioni per prestazioni diagnostiche e farmaci, come da ACN
Coordinatore Infermieristico	Attività di coordinamento	Coordinamento infermieri e OSS
Infermieri	Sanitaria	Assistenza infermieristica
Fisioterapisti	Sanitaria	Attività di riabilitazione
O.S.S.	Socio sanitaria assistenziale	Assistenza alla persona
Animatrice	Riattivazione-socializzazione	Assistenza alla persona
Amministrativi	Gestione Amministrativa	Amministrativi
Tecnici	Gestione Tecnica	Impianti e sicurezza
Servizio Ristorazione	Tecnica	Servizi Alberghieri
Manutentori	Tecnica	Manutenzione
Pulizie	Tecnica	Pulizia Ambientale



Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

## MODALITÀ DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI RESIDENTI E DEI LORO FAMILIARI

### DIRITTI DEGLI OSPITI

In generale, oltre al rispetto di norme, leggi e regolamenti vigenti, il comportamento di tutti i dipendenti e collaboratori di FIORI del CARSO è fondato sul rispetto della dignità, della libertà, della riservatezza, della non-discriminazione che guidano ogni azione terapeutica e riabilitativa.

Le attività sono ispirate dai due documenti “Bioetica e diritti degli anziani” e “Bioetica e riabilitazione” prodotti dal Comitato Nazionale per la Bioetica (Presidenza del Consiglio dei Ministri) nel 2006, in cui si ritengono fondamentali alcuni passi iniziali del testo:

(principi fondanti sono) “rispetto dell’autonomia dell’anziano; integrità della persona, con atteggiamenti di “beneficialità” e rigetto di ogni espressione di “maleficenza”. Questi evocano i seguenti principi per impostare la strategia assistenziale: rispetto delle preferenze dell’Ospite al fine di incoraggiare il loro senso di autonomia e benessere; i servizi debbono essere pluridisciplinari e prediligere l’assistenza domiciliare; l’offerta deve essere graduata sui bisogni reali della persona; occorre assicurare l’equità di accesso”.

In coerenza, la “Carta dei diritti e doveri” della struttura prevede che ogni professionista operi costantemente nella consapevolezza che diritti dell’Ospite e, simmetricamente-specularmente, doveri di ogni operatore si concretizzano nelle seguenti esplicitazioni:

- divenire ed agire come risorsa e protagonista attivo nella stesura e realizzazione del proprio piano individuale di cura assistenza e riabilitazione
- essere curato con visioni positive, mai con spirito di rinuncia o rassegnazione, ovvero con attitudine negativa, sempre con il primario obiettivo di mantenere o raggiungere il più alto grado possibile di autonomia e di benessere
- ottenere pieno rispetto della riservatezza, disporre di spazi e tempi adeguati a tale scopo
- non essere trattato come un “cronico” o “invalido”, “carico pesante da sopportare” bensì persona in cui a condizioni di crescente fragilità corrispondono interventi assistenziali di crescente intensità e complessità, soprattutto quando apparentemente sembri “non esserci più niente da fare”
- poter morire con dignità, senza essere sottoposto ad accanimenti diagnostici o terapeutici (rispetto dei principi di autodeterminazione e beneficialità), con la garanzia di avere accanto le persone care
- ricevere adeguate cure per il dolore
- mantenere e possibilmente recuperare la continenza sfinteriale, guarire dalle ulcere da pressione ed evitarne l’insorgenza
- essere curato ed assistito con lo scopo prioritario del mantenimento delle condizioni di massima autonomia possibile
- essere chiamato con il “lei” e con il titolo che gli spetta, mai con il “tu” (salvo se non concordato), con il nome della malattia od altri termini irrispettosi



## Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

- muoversi nella residenza senza barriere
- non essere mai soggetto a forme di contenzione e privazione della libertà
- essere accompagnato in bagno quando ne ha bisogno
- incontrare chi vuole e non essere trattenuto in residenza oltre il necessario
- essere informato in modo chiaro e comprensibile sulle sue condizioni e sui programmi e trattamenti che riceve
- essere sempre ascoltato in merito a cose che lo riguardano direttamente (lamentele, critiche, aspettative, desideri, preoccupazioni)
- essere rispettato nelle convinzioni religiose, politiche, sociali, nelle emozioni ed affetti, nel pudore e dignità del corpo
- mantenere rapporti e legami affettivi e sociali durante la permanenza residenziale
- conservare o riacquisire al massimo grado possibile le funzioni motorie e cognitive

### DOVERI DEGLI OSPITI

L'ospite è tenuto al rispetto di quanto lo circonda attenendosi alle seguenti regole di carattere generale:

- curare la perfetta conservazione della propria stanza e di quanto in essa contenuto ;
- usare gli arredi della Casa secondo la loro specifica funzione, osservando la massima diligenza per non danneggiarli o deteriorarli;
- segnalare alla Direzione ogni malfunzionamento, anomalia, rottura di impianti o mobili, astenendosi dal provvedervi di persona o dal fare intervenire persone estranee;
- non ostacolare l'accesso al personale di servizio o alle persone incaricate dalla Direzione per interventi, controlli, manutenzioni, pulizie;
- curare l'igiene ed il decoro della propria stanza e dei vani comuni;
- non modificare o manomettere gli impianti: agli eventuali interventi giudicati necessari provvederà direttamente il servizio manutenzioni;
- astenersi dall'utilizzo di stufe o fornelli in camera.

All'Ospite è consentito (previo accordo con la Direzione):

- integrare l'arredamento fornito con alcuni elementi di sua proprietà, purché compatibili con quelli in dotazione (se in stanza singola);
- inserire suppellettili: i quadri dovranno essere collocati dal manutentore della Casa
- usare apparecchi televisivi, radiofonici.

### RAPPORTI INTERNI

Gli ospiti si atterranno alle seguenti norme comportamentali:

- comportarsi nel rispetto degli altri ospiti, del personale e dei visitatori;
- curare il proprio aspetto personale come segno di rispetto per se stessi e per gli altri;
- rispettare le comuni regole della civile convivenza dimostrando comprensione e tolleranza





## Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

per le esigenze degli altri ospiti;

- rispettare gli orari del riposo pomeridiano e notturno;
- collaborare attivamente per un miglior andamento della vita di comunità

### RAPPORTI CON L'AMBIENTE ESTERNO

Il pernottamento di persone estranee (visitatori) è consentito su specifica autorizzazione della Direzione. A tale scopo, il pernottamento di visitatori può essere consentito nel secondo letto se non è già prenotato o in un'altra stanza nei limiti della disponibilità.

Le uscite ed i rientri giornalieri sono del tutto liberi e non comportano la richiesta di permessi, anche se rimane buona norma informare la portineria.

La Direzione incoraggia le visite periodiche a casa di parenti e tiene a disposizione dell'ospite il posto letto. Tali assenze devono essere segnalate con qualche giorno di anticipo e non possono superare il numero complessivo di 30 giorni, salvo diversi accordi da concordare con la Direzione. Per assenze prolungate, causate da motivi di forza maggiore, ad es. per ricovero in ospedale, sarà compito della Direzione di proporre ai parenti una soluzione adeguata.

### RAPPORTI CON IL PERSONALE

I rapporti degli ospiti con il personale dovranno essere improntati al reciproco rispetto.

Gli ospiti non devono nessuna particolare ricompensa al personale per lo svolgimento del loro servizio; pertanto al personale stesso non è consentito sollecitare con il proprio comportamento né mance né regali di alcun genere.

Eventuali reclami riguardanti il personale saranno rivolti direttamente alla Direzione.

**Credo religioso:** Ogni ospite ha il diritto di vivere liberamente, nel pieno rispetto del suo credo religioso e delle sue idee politiche e nel rispetto di quelle altrui.

**Fumatori:** È assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nelle zone comuni della Residenza, e ciò per disposizioni di legge, ma soprattutto per rispetto della propria salute e di quella degli altri ospiti.

### NORME DI CARATTERE GENERALE

A "Fiori del Carso" ciascun ospite può trascorrere il proprio tempo nel modo ritenuto più opportuno. Dovrà peraltro evitare di:

- tenere il volume di apparecchi radio, televisori e simili a livelli tali da arrecare disturbo ai vicini, all'occorrenza dovranno essere impiegati idonei sistemi per l'ascolto individuale;
- disturbare i vicini con il suono di strumenti musicali, con il canto, con lo spostamento di mobili, lo sbattimento di porte, finestre, il ticchettio di tacchi non idonei al pavimento di legno, ecc..





## Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

- tenere in stanza materiali pericolosi, infiammabili o nocivi;
- esporre insegne, targhe;
- mettere teli sui terrazzini o alle finestre;
- stendere capi di biancheria al di fuori della ringhiera dei terrazzini;
- disporre vasi da fiori sulla ringhiera esterna dei terrazzini : in ogni caso dovrà essere evitato lo stillicidio di acqua dai vasi di fiori o altro sulle terrazze sottostanti;
- utilizzare fornelli o stufe;
- gettare immondizie o rifiuti in genere dalle finestre e dai terrazzini;
- gettare briciole di pane per gli uccellini dalle finestre o dai terrazzini perché attirano in modo particolare i colombi che insudiciano le aree sottostanti;
- evitare di conservare negli armadi e nei comodini gli alimenti deperibili.

### UTILIZZO DEI SERVIZI

Per tutti i servizi la Direzione fissa gli orari di funzionamento. Di norma, al di fuori degli orari stessi, non è consentito l'utilizzo dei relativi impianti e servizi, salvo motivate deroghe concesse dalla Direzione. Con appositi avvisi gli orari vengono portati a conoscenza degli ospiti e rimangono esposti nei luoghi opportuni. Gli addebiti relativi ai servizi a domanda individuale saranno comunicati al momento della trattativa.

### REGOLE DI VITA COMUNITARIA

#### PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti e favorisce ulteriormente la partecipazione degli ospiti e dei familiari al processo di continuo miglioramento della Qualità dei servizi, attraverso il modulo per le "segnalazioni ed i suggerimenti" che viene allegato al presente documento. Con questo strumento è possibile formulare suggerimenti e sporgere reclami a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato e/o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni. Il modulo deve essere consegnato all'ufficio protocollo della Residenza o imbucato nell'apposita cassetta; può essere, altresì, inviato via fax o con una e-mail. La Direzione della Residenza, anche attraverso i responsabili dei servizi e dei nuclei, si impegna a rispondere con celerità e comunque entro 10 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso ed avviando le procedure necessarie per i problemi che richiedono un approfondimento.

La Residenza considera la famiglia di ogni anziano una risorsa da valorizzare e promuove la partecipazione dei familiari alla definizione del piano assistenziale individualizzato (PAI) degli ospiti, attraverso la loro presenza nelle Unità Operative Interne.

Familiari ed amici possono accedere alla struttura liberamente dalle ore 11:00 alle ore 20:30 di ogni giorno, salvo eccezioni specifiche volte a rispettare privacy dell'Ospite o particolari esigenze dell'organizzazione assistenziale.

Il familiare di riferimento è invitato, tramite comunicazione telefonica, e con adeguato anticipo



## Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

all'U.O.I. in cui viene valutato e predisposto il PAI relativo al proprio anziano.

I familiari hanno uno spazio per il loro intervento e concorrono alla definizione del progetto individuale. Questa modalità di partecipazione permette di aumentare la conoscenza dell'Ospite attraverso il racconto dei familiari, di rendere la famiglia informata e consapevole circa le attività svolte nella Residenza con il proprio congiunto, di condividere con la famiglia gli obiettivi di salute definiti, di far partecipare attivamente la famiglia alla "produzione di benessere" per il proprio anziano riconoscendole il ruolo fondamentale che svolge.

### IL VOLONTARIATO

Ferme restando le limitazioni date dalla fase pandemica, FIORI del CARSO da sempre accoglie con grande favore la presenza collaborativa di volontari che possano integrare l'offerta di assistenza e supporto. L'importante risorsa costituita dal volontariato è ampiamente favorita dalla Residenza. È facilitata la sua continua presenza attiva, riconoscendo l'importante aiuto che può offrire a coloro che per diverse ragioni si trovino in uno stato di necessità, il concreto supporto nelle diverse attività culturali e di socializzazione gestite in collaborazione con la rete sociale, diventando prezioso supporto per l'equipe educativa, la capacità di proporre interventi migliorativi dell'organizzazione a favore degli ospiti.

### DIMISSIONE DELL'OSPITE

FIORI DEL CARSO opera con l'obiettivo di ridare all'ospite il maggior grado di autonomia possibile dopo eventi acuti ovvero situazioni di perdita di autonomia protrattesi per periodi brevi-medii. Questo anche con lo scopo di riaprire le possibilità, e sempre solamente per manifesta volontà della persona e dei suoi familiari, di valutare il rientro a domicilio.

La dimissione dell'ospite è in ogni caso sempre un evento ben programmato per evitare ogni rischio di insorgenza di criticità per la persona o di problemi per i familiari.

Il programma di dimissione è preparato sempre d'intesa con il Distretto, per garantire massima continuità terapeutica ed assistenziale, ed in accordo con la persona stessa (compatibilmente con il suo grado di autonomia) ed i suoi familiari.

La giornata e l'ora di dimissione sono quindi sempre concordati consensualmente. Il personale sanitario della residenza provvede a darne tempestiva comunicazione agli Uffici Amministrativi, che a loro volta comunicano all'ospite e/o i familiari gli adempimenti amministrativi conclusivi. Il Direttore della Struttura provvede alla registrazione della dimissione dell'Ospite.

### DESCRIZIONE DI UNA GIORNATA TIPO DELLE PERSONE PRESE IN CARICO CON INDICAZIONE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE PER FASCE ORARIE

Al mattino i nostri ospiti si svegliano generalmente attorno alle 7. Se non possono provvedere in autonomia alla loro toilette mattutina, sono assistiti dal personale, in forma di aiuto parziale o totale (persone totalmente non autosufficienti).

A seguire, c'è la colazione e compilazione del menù, effettuata in camera o in sala da pranzo. Anche per questa attività, il personale di assistenza provvede ad aiutare l'assunzione del pasto tutti



## Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

coloro che lo necessitano.

Dopo la colazione vengono concluse le toilette mattutine.

Verso le 9.30, fino alle 11.30, le persone non impedita da condizioni cliniche scendono in soggiorno per le attività di gruppo, tenute dagli animatori. Queste consistono nella lettura del quotidiano locale, ascolto della musica, stimolazione cognitivo-sensoriale e psico-fisica. Chi non può seguire l'animazione di gruppo riceve la visita degli animatori in stanza.

Nella stessa fascia oraria c'è pure il servizio di fisioterapia per le persone che lo necessitano. Nel caso di visite mediche o indagini diagnostiche gli ospiti vengono accompagnati in carrozzina alla vicina Casa di Cura oppure vengono organizzati trasporti con l'ambulanza se gli accertamenti devono essere eseguiti altrove.

Dalle ore 11 alle ore 12 c'è la possibilità di ricevere visite di parenti o amici.

Gli ospiti sono comunque liberi di scegliere le attività che preferiscono, c'è chi legge il proprio quotidiano o un libro, guarda la TV, passeggia in giardino, gioca a carte con altri ospiti, si intrattiene per un caffè e quattro chiacchiere presso il distributore delle bevande in soggiorno, esce dalla Struttura con parenti/amici.

Ogni venerdì mattina c'è il servizio di pedicure e parrucchiera.

A metà mattina vengono distribuite delle bevande al fine di evitare la disidratazione.

Le persone hanno poi un intervallo di tempo libero a disposizione prima del pranzo, che è servito dalle ore 12.00 in stanza e alle 12.45 in sala da pranzo. Chi non può recarsi autonomamente in sala da pranzo (al primo piano), viene aiutato dal personale (ad es. persone in carrozzina). Alle persone non autosufficienti, o comunque a chi lo desidera, il pranzo viene servito in stanza.

A tavola gli ospiti siedono in piccoli gruppi, con uno stile analogo ad un ristorante.

Le pietanze sono servite dal personale dedicato, che somministra i pasti in base alle scelte del menù.

Anche a pranzo, il personale di assistenza aiuta le persone non-autonome.

Al termine del pranzo, le persone possono scegliere se rimanere negli spazi comuni o tornare in camera per un riposino.

Nel pomeriggio prosegue l'attività fisioterapica, anche di gruppo, l'attività di animazione e le visite dei familiari.

Ogni lunedì e giovedì pomeriggio gli ospiti che ne hanno necessità vengono visitati dal medico della Struttura.

Alle 15.30 viene servita la merenda con bevande calde, fredde, yogurt, biscotti.

La distribuzione della cena inizia alle ore 18 per gli ospiti che mangiano in camera e alle 18.45 in sala da pranzo, con le stesse modalità del pranzo.

Verso le 20.30 le persone non autonome sono assistite per la sistemazione a letto, chi è autonomo può decidere di rimanere in soggiorno, magari per guardare la tv in compagnia, o seguire i programmi televisivi nella propria stanza decidendo l'ora in cui coricarsi.



Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

Di seguito troverete gli allegati.

## Fiori del Carso RECLAMO

Data \_\_\_\_\_

### SEGNALAZIONE DEL RECLAMO

OSPITE (nome):

FAMILIARE (nome):

DESCRIZIONE DEL RECLAMO:

PROVVEDIMENTI SUGGERITI:

FIRMA OSPITE:

FIRMA PER FIORI DEL CARSO:

VALUTAZIONE E CLASSIFICAZIONE:  FONDATO  INFONDATO

### TRATTAMENTO DEL RECLAMO

PROVVEDIMENTI PRESI E COMUNICAZIONI:

CHIUSURA DEL RECLAMO

Data

Firma

NOTIFICA PER RICEVUTA  SI  NO

Data

Firma

### APERTURA RAPPORTO



Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

## FIORI del CARSO

### INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi del Regolamento privacy UE GDPR 679/2016

#### **Gentile Signora, Egregio Signore,**

con il presente documento (“**Nota Informativa**”), il Titolare del trattamento - Legale Rappresentante della Società FIORI del CARSO S.r.l. (in seguito, “Titolare”), desidera informarla sulle finalità e modalità del trattamento dei Suoi dati personali e sui Suoi diritti in qualità di interessato, ai sensi dell’art. 13 D.Lgs. 30.6.2003 n. 196 (“Codice Privacy”) e dell’art. 13 Regolamento UE n. 679/2016 (in seguito, “**GDPR**”). L’elenco aggiornato dei responsabili e degli incaricati al trattamento è custodito presso la Direzione di FIORI del CARSO. La informiamo inoltre che il personale di FIORI del CARSO è vincolato contrattualmente e deontologicamente dalle norme sul segreto professionale e/o d’ufficio.

#### **1) Finalità del trattamento e base giuridica**

Il Titolare tratta i dati personali e sensibili degli utenti per finalità di cura ed amministrative, nelle quali sono incluse attività di programmazione, gestione e controllo dell’assistenza sanitaria svolte anche attraverso indagini e questionari di valutazione del gradimento, nonché, esclusivamente previo consenso dell’interessato e nel rispetto del quadro normativo vigente, per scopi di ricerca scientifica con dati resi anonimi ovvero privati dei dati identificativi che possano ricondurre direttamente all’interessato. I Suoi dati personali sono trattati con il Suo consenso qui espresso (art. 24 lett. a), b), c) Codice Privacy; art. 6 lett. b), e) GDPR) esclusivamente per le finalità istituzionali di IGEA.

#### **2) Natura del conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto di rispondere**

**Il conferimento dei dati per le finalità di cui all’art. 1 è un requisito necessario per ottenere i servizi di cura ed assistenza. Se mancante, FIORI del CARSO non può garantirLe alcun servizio.** Il trattamento per fini amministrativi viene effettuato nel rispetto del Regolamento per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari. Il consenso al trattamento per fini scientifici e di ricerca è facoltativo e il mancato consenso non preclude in alcun modo l’accesso alle prestazioni.

#### **3) Modalità di trattamento ed accesso ai dati**

Il trattamento dei Suoi dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all’art. 4 Codice Privacy e all’art. 4 n. 2) GDPR e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I Suoi dati potranno essere resi accessibili per le finalità di cui all’art. 1 a dipendenti e collaboratori del Titolare, nella loro qualità di incaricati e/o responsabili interni del trattamento e/o amministratori di sistema.

I dati potranno essere trattati in forma cartacea, elettronica e telematica, con accesso consentito ai soli operatori formalmente autorizzati, adeguatamente formati e periodicamente aggiornati, sempre sensibilizzati al rispetto e alla tutela della dignità e della riservatezza del paziente. Tutti gli operatori che accedono ai dati informatizzati sono identificabili e dotati di password personale; l’accesso ai dati è consentito solo per le finalità legate al ruolo dell’operatore e solo per



# Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

lo stretto tempo necessario a trattare la prestazione per la quale il paziente si è recato presso la Struttura.

#### 4) Periodo di conservazione dei dati

I dati personali e sensibili da Lei forniti e/o prodotti dalla nostra Struttura verranno conservati per il tempo previsto dall'attuale normativa; i dati relativi raccolti nella relativa cartella clinica verranno conservati a tempo indeterminato.

I dati in formato elettronico sono conservati sui nostri server ubicati nella sede aziendale e replicati per motivi di sicurezza presso centri accreditati, i cui nominativi sono custoditi presso la Direzione di FIORI del CARSO.

#### 5) Ambito di comunicazione e diffusione

I dati personali e sensibili non verranno diffusi, ma potranno essere trasmessi a soggetti ed enti competenti per finalità amministrative o istituzionali (ad es. organismi sanitari di controllo, soggetti terzi in rapporto contrattuale o convenzionale), secondo quanto richiesto dalla normativa vigente. Senza la necessità di un espresso consenso (ex art. 24 lett. a), b), d)) Codice Privacy e art.6 lett. b) e c) GDPR), il Titolare potrà comunicare i Suoi dati per le finalità di cui all'art. 1 ad organidella P.A, Autorità giudiziarie, a società di assicurazione per la prestazione di servizi assicurativi inerenti alle finalità di cura ed assistenza, nonché ai soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l'espletamento delle finalità dette. Detti soggetti tratteranno i dati nella loro qualità di autonomi titolari del trattamento.

#### 6) Diritti dell'interessato

In relazione ai trattamenti descritti nella presente Informativa, in qualità di Interessato Lei potrà esercitare i diritti sanciti dagli artt. da 15 a 21, GDPR e, in particolare, i seguenti diritti:

- **diritto di accesso** - art. 15, GDPR: diritto di ottenere conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che La riguardano e, in tal caso, ottenere l'accesso ai Suoi dati personali, compresa una copia degli stessi;
- **diritto di rettifica** - art. 16, GDPR: diritto di ottenere, senza ingiustificato ritardo, la rettifica dei dati personali inesatti che La riguardano e/o l'integrazione dei dati personali incompleti;
- **diritto alla cancellazione (diritto all'oblio)** - art. 17, GDPR: diritto di ottenere, senza ingiustificato ritardo, la cancellazione dei dati personali secondo quanto previsto dai termini indicati dal Regolamento UE n. 679/2016;
- **diritto di limitazione di trattamento** - art. 18, GDPR: diritto di ottenere la limitazione del trattamento, quando:
  - a) l'Interessato contesta l'esattezza dei dati personali;
  - b) il trattamento è illecito e l'Interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;
  - c) i dati personali sono necessari all'Interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
  - d) l'Interessato si è opposto al trattamento, come oltre indicato, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare del trattamento rispetto a quelli dell'Interessato;
- **diritto alla portabilità dei dati** - art. 20, GDPR: diritto di ricevere, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da un dispositivo automatico, i dati personali che La riguardano forniti al



# Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

Titolare e il diritto di trasmetterli ad altro Titolare, qualora il trattamento si basi sul consenso e sia effettuato con mezzi automatizzati. Inoltre, il diritto di ottenere che i Suoi dati siano trasmessi dal Titolare ad altro Titolare qualora ciò sia tecnicamente fattibile;

- **diritto di opposizione** - art. 21, GDPR: diritto di opporsi, in qualsiasi momento, al trattamento dei dati personali che La riguardano basati sulla condizione di legittimità del legittimo interesse, salvo che sussistano motivi legittimi per il Titolare di continuare il trattamento, che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'Interessato, oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;

- **diritto di revoca** del consenso precedentemente prestato.

## 7) Modalità di esercizio dei diritti

L'interessato potrà esercitare i diritti, e proporre eventualmente reclamo, inviando:

- una lettera raccomandata a: DIREZIONE FIORI del CARSO srl, Viale Stazione 26/A, 34011 Duino Aurisina (TS)
- una e-mail all'indirizzo: fiori@pinetadelcarso.it

## MANIFESTAZIONE DEL CONSENSO

Il/la sottoscritto/a (Cognome e Nome) \_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

**per sé**

oppure in qualità di:  Legale Rappresentante  Tutore  Amministratore di sostegno

della Sig.ra/Sig. (Cognome e Nome) \_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

ricevuta e letta la nota informativa:  ACCONSENTE

con la sottoscrizione di questo modulo al trattamento dei dati personali da parte di FIORI del CARSO Srl.

In Fede (firma per esteso)

\_\_\_\_\_

Aurisina, \_\_\_\_\_

FIRMA DELL'ADDETTO CHE RACCOGLIE IL CONSENSO \_\_\_\_\_





## Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

### DISTRETTI

#### DISTRETTO 1

##### **Roiano - Via L. Stock, 2/2**

T. 040 3997808  
F. 040 3997865  
unita.valutazioneD1@aas1.sanita.fvg.it  
**da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 10.30**

##### **Punto unico integrato**

Roiano - via L. Stock, 2/2T.  
040 3997840  
F. 040 3997865  
**martedì a venerdì dalle 9 alle 12**

##### **Duino Aurisina - Borgo S. Mauro, 124**

T. 040 2017387  
**martedì dalle 9 alle 11**

##### **Centro per diagnosi dei Disturbi Cognitivi**

via L. Stock, 2/2  
T. 040 3997808  
**riceviamo su appuntamento  
da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 10.30**

##### **RSA**

IGEA, via Valdirivo 29T.  
040 630100  
rsaigea@tiscalinet.it (www.igea.it)

#### DISTRETTO 2

##### **Ospedale Maggiore - Via della Pietà, 2/1**

T. 040 3992942  
F. 040 3992931  
uoa.dist2@aas1.sanita.fvg.it  
**da lunedì a venerdì dalle 9 alle 11**

##### **Punto unico integrato**

Via Locchi, 27

T. 040 6758640  
**martedì e venerdì, dalle 9 alle 12**

##### **Centro per diagnosi dei Disturbi Cognitivi**

via della Pietà, 2/1T.  
040 3992938  
**riceviamo su appuntamento**

##### **RSA**

San Giusto, via Pascoli 31T.  
040 3998179  
rsa.sangiusto@aas1.sanita.fvg.it

#### DISTRETTO 3

##### **Valmaura - Via Valmaura, 59**

T. 040 3995829 - 040 3995900  
F. 040 3995823  
dist3.valmaura@aas1.sanita.fvg.it  
**da lunedì a venerdì dalle 8 alle 13**

##### **Punto unico integrato**

Via Valmaura, 59  
T. 040 3995829  
**martedì e venerdì, dalle 9 alle 12**

##### **Muggia - via Roma, 22**

T. 040 271870 - 040 272890  
**mercoledì dalle 9 alle 11**

##### **San Dorligo - Località Dolina, 270T.**

040 8329210  
**giovedì dalle 9 alle 11**

##### **Centro per la Diagnosi dei Disturbi Cognitivi**

Via Valmaura, 59  
T. 040 3995900  
**da lunedì a venerdì dalle 9 alle 11**





## Fiori del Carso

RESIDENZA PER ANZIANI

### RSA

CASA VERDE, via di Servola, 180T.  
040 830074  
casaverde@universiis.it

### DISTRETTO 4

#### Via G. Sai, 7

T. 040 3997388  
F. 040 3997461  
anziani.dis4@aas1.sanita.fvg.it  
**da lunedì a venerdì dalle 8 alle 10**

#### Punto unico integrato

via Pascoli, 35/1  
T. 040 6780731  
**martedì e venerdì dalle 9 alle 12**

#### Centro per diagnosi dei Disturbi Cognitivi

via Sai, 7  
T. 040 3997611 - 0403997388  
**da lunedì a venerdì dalle 8 alle 10**

### RSA

Mademar, via Madonna del Mare 16T.  
040 3220215  
rsa.mademar@societadolce.it

### Ufficio del Giudice Tutelare

#### Tribunale Civile e Penale di Trieste

Foro Ulpiano, 1 - Stanza 103  
T. 040 7792463  
F. 040 7792272  
**da lunedì a sabato dalle 9 alle 12**

### Responsabili

#### DISTRETTO 1

responsabile:  
Vladimir Selmo  
responsabili infermieristici:  
Sabrina Vigliani (anziani)  
Fabio Cimador (residenze)

#### DISTRETTO 2

responsabile:  
Giacomo Benedetti  
responsabili infermieristici:  
Paola Comuzzi (anziani)  
Rosanna Favretto (residenze)  
Antonella Geri (RSA san Giusto)

#### DISTRETTO 3

responsabile:  
dott.ssa Barbara Mazzoleni  
responsabili infermieristici:  
Silvia Bertolissi (anziani)  
Luigi Marrazzo (residenze)

#### DISTRETTO 4

responsabile:  
Carlo De Vuono  
responsabili infermieristici:  
Giuliano Galante (anziani)  
Norma Bertogna (residenze)

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in sintonia con quanto previsto da:  
- art. 13 della Legge quadro nazionale per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, n. 328/2000, che chiede agli Enti di assistenza di dotarsi della Carta dei Servizi;  
- legge 7 agosto 1990, n. 241 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;  
- D.L. 12 maggio 1995, n. 163 - Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;  
- legge 11 luglio 1995, n. 273 - Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;  
- Ministero della Sanità - Linee Guida n. 2/95 - Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio sanitario nazionale;  
- Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996 - Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie;  
- Documenti del Comitato Nazionale di Bioetica  
- Requisiti per la certificazione del Sistema Qualità ISO 9001:2015.