



Carta dei Servizi
Fiori del Carso

CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI

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.

Vers. Gennaio 2026
VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI
La presente Carta ha validità fino al 31.12.2026.

Diamo valore alla salute dell'anziano

INDICE

Benvenuti	5
Gruppo di lavoro per la redazione della Carta dei servizi	6
LA NOSTRA RESIDENZA	
Chi siamo, Dove siamo, Come raggiungerci	7
Fiori del Carso	8
Finalità e principi fondamentali dell'erogazione dei servizi	9
Impegni assunti nei confronti di utenti e familiari/caregiver	10
LA NOSTRA EQUIPE	
Assetto societario e governance	11
Organizzazione e personale	11
Modello assistenziale	11
Sistema qualità e accreditamento	12
Politica per la qualità e obiettivi	12
Gestione del sistema qualità	13
Sistema informativo e cartella clinica	13
Rapporti con utenti e istituzioni	13
ACCESSO, ACCOGLIENZA E CONDIZIONI DI SOGGIORNO	
Orari visita e contatti	14
Modalità di accesso e prima valutazione	14
Lista d'attesa e criteri di ammissione	15
Modalità di ammissione	15
Documentazione necessaria	15
Regimi di soggiorno e tariffe	16
Servizi extra e agevolazioni fiscali	16

Diamo valore alla salute dell'anziano

INDICE

LA PRESA IN CARICO, ASSISTENZA E VITA IN STRUTTURA

Accoglienza, ingresso e adempimenti amministrativi	17
Presa in carico e progetti assistenziali	17
Attività, vita sociale e qualità del servizio	17
Assistenza sanitaria, riabilitativa e alla persona	18
Servizi alberghieri e organizzazione della vita quotidiana	18

DIRITTI, DOVERI E PARTECIPAZIONE ALLA VITA IN STRUTTURA

Principi, diritti e tutela della persona	19
Doveri e norme di convivenza	19
Partecipazione, tutela e rapporti con i familiari	20
Dimissioni e continuità assistenziale	20
Organizzazione della giornata e vita quotidiana	20
Modulo del reclamo	21

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Modulo manifestazione del consenso	22-25
	25

DISTRETTI

26-27

RESPONSABILI

27

Diamo valore alla salute dell'anziano

BENVENUTI

Gentile Ospite, Gentili Familiari,

la presente Carta dei Servizi è stata predisposta da Fiori del Carso S.r.l. con l'obiettivo di illustrare in modo chiaro e trasparente l'organizzazione, i servizi offerti e i principi che guidano l'attività delle proprie strutture residenziali. Il documento rappresenta uno strumento di informazione, orientamento e tutela, volto a favorire un rapporto di fiducia, collaborazione e partecipazione tra la struttura, gli Ospiti e le loro famiglie.

Le residenze gestite da Fiori del Carso S.r.l. operano per garantire servizi socio-sanitari e assistenziali di elevata qualità, ponendo al centro la persona, i suoi bisogni, la sua dignità e il suo benessere. L'attività viene svolta nel rispetto della normativa vigente e degli standard qualitativi previsti dalla Regione Friuli Venezia Giulia e dall'Azienda Sanitaria competente.

La nostra organizzazione fonda il proprio operato su una Politica della Qualità orientata al miglioramento continuo, con l'obiettivo di garantire prestazioni efficaci, sicure e personalizzate, promuovendo la qualità della vita degli Ospiti e il coinvolgimento attivo delle loro famiglie.

I principi che ispirano la Carta dei Servizi sono la centralità della persona, la trasparenza, l'uguaglianza, l'imparzialità, la continuità dell'assistenza, il diritto all'informazione e la partecipazione. Attraverso questo documento vengono illustrati i servizi erogati, i diritti e i doveri degli Ospiti, le modalità di accesso, gli standard di qualità e gli strumenti di tutela e di ascolto messi a disposizione degli utenti.

La Carta dei Servizi intende inoltre favorire una comunicazione chiara e costante, offrendo tutte le informazioni utili sull'organizzazione della struttura e promuovendo la raccolta di osservazioni, suggerimenti e segnalazioni, considerati elementi fondamentali per il miglioramento continuo dei servizi.

Vi ringraziamo per la fiducia accordata e auspichiamo che possiate sentirvi accolti in un ambiente sereno, sicuro e attento alle esigenze di ciascuno.

Restiamo a completa disposizione per ogni approfondimento.

Cordiali saluti,

L'Amministratore Delegato
Alberto Visintin

Trieste, 1 gennaio 2026

Gruppo di lavoro per la redazione della carta dei servizi

Amministratore Delegato

Alberto Visintin

Direttore Strategico

Fabio Staderini

Responsabile Operativa

Flavia Saliasi

Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)

Alberto Bozzo

Responsabile Gestione Qualità

Francesca Santese

R.S.P.P.

Maurizio Santese

Direttore Sanitario

Alenka Mikulus

Medici della Struttura

Alenka Mikulus, Giorgio Lo Nigro

Coordinatrice Infermieristica

Irena Meznaric

Servizi Amministrativi

Alida Sirotich, Manuela Bianco

Responsabile delle Manutenzioni

Fabbro Impianti S.r.l.

LA NOSTRA RESIDENZA

CHI SIAMO

Siamo una realtà specializzata nella presa in carico e nell'accompagnamento delle persone più fragili, con un'attenzione costante alla personalizzazione dei percorsi di assistenza. È un impegno concreto che guida ogni nostra scelta quotidiana. Ogni persona accolta viene seguita attraverso un progetto costruito su misura, che considera non solo gli aspetti clinici, ma anche quelli relazionali, sociali ed emotivi, valorizzando la storia personale e i legami affettivi di ciascuno.

DOVE SIAMO

La Residenza Fiori del Carso, situata nel Comune di Duino Aurisina, nel cuore della meravigliosa cornice del Carso Triestino, offre un ambiente immerso nella natura, caratterizzato da tranquillità, bellezza paesaggistica e qualità della vita. La posizione della Struttura favorisce il benessere degli Ospiti, garantendo al contempo un collegamento agevole con la città di Trieste e con i principali servizi del territorio.

COME RAGGIUNGERCI

1. In automobile

Possibilità di parcheggio: la Struttura dispone di un ampio parcheggio interno, riservato agli Ospiti, ai Familiari ed ai Visitatori, facilmente accessibile e situato all'interno della proprietà.

2. In autobus

Linea n. 44
Partenza da Piazza Oberdan (Trieste).
Fermata davanti alla Pineta del Carso, in prossimità della Struttura.

3. In taxi

Tel. 040 307730
Tel. 040 44478

LA NOSTRA RESIDENZA

AD MAIORES

La Residenza offre assistenza residenziale continuativa nel rispetto delle normative della Regione Friuli Venezia Giulia, con possibilità di soggiorni temporanei (riposo, convalescenza) o di lunga durata. Garantisce servizi di elevato livello alberghiero, assistenza medica, trattamenti personalizzati e un ambiente accogliente, discreto e familiare.

La Struttura sorge in un ampio e gradevole parco ad Aurisina e in seguito ai recenti lavori di ristrutturazione è stata ulteriormente ampliata. Articolata su quattro nuclei (due convenzionati, due privati) distribuiti su due piani dell'edificio, la Residenza vede ora destinate 41 stanze per un totale di 81 posti letto, in maggioranza a due letti, ognuna con bagno privato, TV, accesso al giardino o ampia terrazza. Al piano terra, oltre alle stanze per gli Ospiti, l'infermeria, il presidio per il personale, la sala mensa, il soggiorno, gli angoli bar, 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, il presidio per il personale, la palestra dedicata alle pratiche fisioterapiche ed i soggiorni. Al secondo ed ultimo piano trova posto l'ambulatorio medico, il presidio per il personale, gli spogliatoi ed ampi vani sottotetto. È inoltre a disposizione un ampio parcheggio interno per Ospiti e visitatori.

La Residenza è in parte convenzionata con il Servizio Sanitario Regionale: 59 posti letto sono convenzionati, mentre 22 sono in regime privato. L'accesso può avvenire in regime privato o convenzionato, con tariffe differenziate in base al profilo di bisogno definito dalla valutazione ValGraf.

L'assistenza è garantita da personale qualificato composto da medici, infermieri, operatori socio-sanitari, fisioterapisti, animatori e personale amministrativo e tecnico. Sono assicurate assistenza infermieristica e di base 24 ore su 24, presenza dei medici di medicina generale degli Ospiti e supporto di medici di struttura. Sono inoltre presenti fisioterapisti e animatori, con personale amministrativo disponibile nei giorni lavorativi.

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 la riabilitazione.

Le cure sono erogate secondo un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), definito all'ingresso insieme all'Unità di Valutazione, al medico di famiglia, all'ospite e ai familiari, e aggiornato semestralmente in base alle condizioni di salute.

La Residenza offre assistenza globale comprendente prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e di supporto, tra cui monitoraggio clinico, nursing, medicazioni, prelievi, ossigenoterapia, terapie integrate, mobilitazione e attività per il recupero e mantenimento dell'autonomia. Particolare attenzione è dedicata anche agli aspetti psico-emotivi, spirituali, all'igiene personale, all'educazione sanitaria e all'alimentazione, sempre nel rispetto delle esigenze individuali.

LA NOSTRA RESIDENZA

FINALITÀ E PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

La Residenza si impegna quotidianamente a garantire agli Ospiti e ai Pazienti un ambiente protetto, sereno e accogliente, in cui siano assistiti con professionalità e umanità, accompagnati nel percorso assistenziale e riabilitativo e stimolati alla socializzazione e all'espressione dei bisogni emotivi.

La missione di Fiori del Carso è prendersi cura di persone in momenti delicati della vita, offrendo un contesto sicuro e confortevole che unisca assistenza socio-sanitaria di elevata qualità al calore e all'attenzione tipici di un ambiente familiare.

L'attività della Residenza è orientata al miglioramento continuo della qualità della vita degli Ospiti, attraverso la gestione delle attività quotidiane, l'erogazione di cure e terapie, e la promozione del benessere psicologico, relazionale e di una vita attiva e partecipata. Ogni servizio è organizzato per garantire un'esperienza completa che integri accoglienza, comfort alberghiero e prestazioni socio-sanitarie avanzate.

La finalità della Struttura è assicurare servizi di cura e assistenza di alta qualità, promuovendo il benessere nel pieno rispetto della dignità, della libertà e dell'autodeterminazione della persona.

L'azione della Residenza si fonda sui seguenti principi:

- centralità della persona e personalizzazione degli interventi, con attenzione anche ai familiari e al mantenimento o recupero dell'autonomia;
- dialogo costante con le famiglie, per garantire informazione, sicurezza e fiducia;
- rispetto dei valori, delle abitudini e delle preferenze individuali degli Ospiti;
- promozione della socializzazione, nel rispetto della libertà personale;
- creazione di un ambiente accogliente e familiare, attento anche agli aspetti emotivi;
- professionalità e responsabilità degli operatori, nel rispetto delle norme deontologiche;
- adozione di pratiche assistenziali basate su evidenze scientifiche (EBM ed EBN) e approccio multidimensionale;
- trasparenza nelle attività e nei costi;
- monitoraggio e miglioramento continuo della qualità dei servizi.

LA NOSTRA RESIDENZA

IMPEGNI ASSUNTI NEI CONFRONTI DI UTENTI E FAMILIARI/CAREGIVER

La Proprietà, la Direzione e tutto lo staff di Fiori del Carso operano con un impegno formale a garantire servizi di assistenza, cura e supporto globale di elevata qualità, nel rispetto dei più alti standard professionali e organizzativi.

L'azione della Residenza si fonda su tre principali ambiti di responsabilità:

- verso l'Ospite, considerato nella sua globalità fisica, psicologica, relazionale e sociale, con particolare attenzione alle condizioni di fragilità e dipendenza;
- verso i familiari, parte integrante del Progetto Assistenziale Individuale, ai quali è garantita una comunicazione costante e trasparente sull'andamento clinico-assistenziale, sugli interventi effettuati, sui risultati e sui costi;
- verso le Istituzioni, assicurando trasparenza e pieno rispetto dei requisiti normativi e qualitativi.

A questi si affiancano ulteriori impegni fondamentali:

- garantire la continuità e la coerenza dei percorsi assistenziali nel tempo;
- assicurare la sicurezza degli ambienti e la qualità delle pratiche assistenziali;
- favorire l'ambientamento dell'Ospite e il suo benessere emotivo nel nuovo contesto di vita;
- promuovere il mantenimento e il recupero dell'autonomia nelle persone non autosufficienti, secondo un approccio riabilitativo;
- tutelare il benessere degli operatori, prevenendo stress lavoro-correlato e burn-out.

La Direzione promuove un clima organizzativo positivo e collaborativo, valorizzando il personale e sostenendolo nel proprio ruolo. La relazione tra Direzione e operatori è basata su responsabilità condivisa, fiducia e collaborazione, elementi essenziali per garantire qualità e continuità dell'assistenza agli Ospiti.

LA NOSTRA EQUIPE

ASSETTO SOCIETARIO E GOVERNANCE

Fiori del Carso S.r.l. è una Società a Responsabilità Limitata con sede legale e operativa in Duino Aurisina (TS), Viale Stazione n.26/A - Residenza "Fiori del Carso" - e ulteriore sede operativa in Trieste, Corso Italia 27 - Residenza "Ad Maiores". L'Amministratore Delegato è il sig. Alberto Visintin.

La Direzione garantisce il coordinamento delle attività, l'integrazione delle diverse professionalità e l'attuazione degli indirizzi strategici, nel rispetto delle normative e degli accordi contrattuali.

La Direzione si avvale del supporto di un Consulente Medico per la supervisione clinica, il miglioramento della qualità, la gestione del rischio e i rapporti con il sistema sanitario. Fanno riferimento alla Direzione il Direttore Sanitario e i coordinatori dei servizi, in costante raccordo con i Medici di Medicina Generale degli Ospiti.

ORGANIZZAZIONE E PERSONALE

La Residenza opera con personale qualificato, in conformità agli standard regionali e sotto la vigilanza dell'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina (ASUGI).

L'équipe multidisciplinare è composta da:

- medici (MMG e medici di struttura);
- infermieri (con coordinatore);
- operatori socio-sanitari (OSS);
- fisioterapisti (con coordinatore);
- animatore.

L'assistenza è garantita 24 ore su 24. Collaborano inoltre figure di supporto (amministrativi, tecnici, manutentori, personale di cucina e pulizie), contribuendo a un ambiente sicuro, accogliente e funzionale.

Tutto il personale è identificabile tramite tesserino e divisa.

MODELLO ASSISTENZIALE

L'attività si basa su un lavoro d'équipe multidisciplinare e su progetti personalizzati, secondo un approccio multidimensionale orientato al benessere globale dell'Ospite, alla continuità assistenziale e alla qualità delle cure.

LA NOSTRA EQUIPE

SISTEMA QUALITÀ E ACCREDITAMENTO

La Residenza è conforme al Regolamento regionale (D.P.R. FVG n. 144/2015) ed è stata la prima struttura per anziani della Regione ad ottenere l'accREDITAMENTO.

Ad Maiores adotta un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, inteso come strumento di miglioramento continuo e garanzia di servizi efficaci, sicuri e centrati sulla persona.

L'attività è costantemente monitorata anche dall'ASUGI attraverso verifiche periodiche, anche senza preavviso.

POLITICA PER LA QUALITÀ E OBIETTIVI

La Politica per la Qualità è orientata alla soddisfazione di Ospiti, familiari e collaboratori e si basa su:

- rispetto delle normative e degli standard assistenziali;
- centralità della persona e qualità percepita del servizio;
- miglioramento continuo dei processi;
- valorizzazione delle risorse umane;
- trasparenza e fiducia nei rapporti.

Tra gli obiettivi principali:

- mantenere la certificazione ISO 9001;
- garantire elevati livelli di soddisfazione degli Ospiti;
- migliorare continuamente servizi e organizzazione;
- prevenire errori e inefficienze;
- consolidare il ruolo della struttura nella rete socio-sanitaria.

La Politica viene diffusa, condivisa e periodicamente aggiornata dalla Direzione.

LA NOSTRA EQUIPE

GESTIONE DEL SISTEMA QUALITÀ

È nominato un Responsabile Gestione Qualità (RGQ), incaricato di:

- verificare l'applicazione del Sistema Qualità;
- monitorare eventuali non conformità;
- proporre azioni correttive e migliorative;
- collaborare con i diversi settori organizzativi.

SISTEMA INFORMATIVO E CARTELLA CLINICA

La Residenza utilizza il sistema informatizzato "SIRA", validato dalla Regione FVG, per la gestione delle attività assistenziali.

Tutti gli operatori registrano gli interventi tramite cartella elettronica individuale, che consente:

- tracciabilità e condivisione delle informazioni;
- monitoraggio continuo delle attività;
- gestione efficace dei dati clinico-assistenziali.

Il sistema supporta anche le attività organizzative e gestionali della Direzione.

RAPPORTI CON UTENTI E ISTITUZIONI

Ad Maiores promuove un rapporto di collaborazione con Ospiti e familiari fin dalla fase di pre-ammissione, per comprendere bisogni e aspettative e garantire un percorso assistenziale adeguato.

La struttura assicura trasparenza, collaborazione in caso di reclami e piena disponibilità verso l'Azienda Sanitaria nelle attività di verifica e controllo.

ACCESSO, ACCOGLIENZA E CONDIZIONI DI SOGGIORNO

ORARI DI VISITA E CONTATTI

Le visite agli Ospiti (stanze di degenza, sale comuni, ecc.) sono consentite tutti i giorni dalle 11:00 alle 12:00 e dalle 14:30 alle 18:00, salvo variazioni per esigenze di tutela della riservatezza degli Ospiti o per disposizioni delle Autorità.

La segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 19:00 ed il sabato dalle 8.00 alle 13.00.

Contatti:

Telefono: 040 3784300

Email: segreteria@fioridelcarso.it

PEC: fioridelcarso@legalmail.it

Eventuali modifiche agli orari vengono comunicate tempestivamente ai familiari e pubblicate tramite avvisi, ingressi e sito web.

La Direzione promuove e tutela le occasioni di incontro tra Ospiti e familiari, ritenute fondamentali per la qualità della vita.

MODALITÀ DI ACCESSO E PRIMA VALUTAZIONE

Le richieste di soggiorno avvengono generalmente tramite contatto telefonico. Durante il primo colloquio, il personale amministrativo effettua una breve intervista per rilevare:

esigenze iniziali;
stato psico-fisico e grado di autonomia;
eventuale valutazione ValGraf (profilo di bisogno);
durata e urgenza del soggiorno.

Le informazioni vengono registrate nella Scheda di Ammissione.

Durante il colloquio vengono fornite informazioni su:

- servizi offerti;
- costi e condizioni contrattuali;
- tipologie di sistemazione (stanze e spazi comuni);
- servizio di ristorazione;
- prestazioni sanitarie disponibili;
- servizi accessori (cura della persona, giornali, ecc.).

Vengono inoltre indicati disponibilità e tempi di attesa. È consigliata una visita alla struttura; in caso di accesso diretto, il personale accompagna l'Ospite.

ACCESSO, ACCOGLIENZA E CONDIZIONI DI SOGGIORNO

LISTA D'ATTESA E CRITERI DI AMMISSIONE

La lista di attesa è gestita dalla Direzione e segue:

- ordine cronologico;
- grado di urgenza;
- livello di autonomia.

Il ricovero avviene solo dopo:

- adeguata informazione;
- consenso dell'Ospite e dei familiari;
- valutazione del profilo di bisogno.

I tempi di attesa non sono programmabili, ma la struttura si impegna a ridurli. Gli Ospiti vengono contattati appena disponibile un posto idoneo.

MODALITÀ DI AMMISSIONE

La procedura è identica per ricoveri convenzionati e non convenzionati e prevede:

- valutazione distrettuale (scheda ValGraf);
- definizione del profilo assistenziale;
- consenso al ricovero;
- inserimento in lista di attesa.

L'assegnazione della stanza è decisa dalla Direzione, tenendo conto, per quanto possibile, delle preferenze dell'Ospite e dei familiari.

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Per l'ammissione è richiesto:

- documento di identità;
- tessera sanitaria;
- valutazione ValGraf (se convenzionato);
- documentazione sanitaria aggiornata;
- eventuale ISEE per contributi regionali.

ACCESSO, ACCOGLIENZA E CONDIZIONI DI SOGGIORNO

REGIMI DI SOGGIORNO E TARIFFE

Poiché non tutti i posti sono convenzionati, il primo periodo di permanenza avviene generalmente in regime privato, senza contributi regionali. Il regime convenzionato subentra quando si libera un posto dedicato, secondo la lista di attesa.

Le rette variano in base a:

- intensità assistenziale;
- tipologia di stanza;
- regime (privato o convenzionato).

Il soggiorno minimo è di 30 giorni. Le tariffe sono approvate dalla Regione Friuli Venezia Giulia ed esposte presso la Reception.

SERVIZI EXTRA E AGEVOLAZIONI FISCALI

Servizi non inclusi nella retta:

- parrucchiere/pedicure (a tariffario);
- lavanderia abiti personali (€ 1,50 al giorno);
- prestazioni sanitarie, farmaci e visite (a tariffario).

È prevista la possibilità di deduzione fiscale per spese di assistenza specifica:

Ospiti convenzionati: € 29,00 al giorno (max € 10.585 annui);

Ospiti non convenzionati: € 41,00 al giorno (max € 14.965 annui).

PRESA IN CARICO, ASSISTENZA E VITA IN STRUTTURA

ACCOGLIENZA, INGRESSO E ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI

All'ingresso, l'Ospite e l'eventuale accompagnatore vengono accolti dal personale, che presenta la struttura e i principali ambienti, favorendo un primo ambientamento e, ove possibile, la conoscenza del personale e degli altri Ospiti.

L'infermiere accompagna l'Ospite nella stanza illustrando gli arredi e le dotazioni, le modalità di utilizzo del campanello di chiamata e della televisione, nonché le principali regole della vita comunitaria.

L'Ospite viene sottoposto a visita medica di ingresso. In caso di ricovero convenzionato, viene effettuata la valutazione multidimensionale ValGraf, aggiornata periodicamente.

Il personale amministrativo provvede alla verifica e acquisizione della documentazione, alla gestione dell'informativa privacy e dei relativi consensi, nonché alla consegna del regolamento interno, del tariffario e della dichiarazione di impegno al pagamento.

Le registrazioni nel sistema SIRA sono curate dalla Direzione. Eventuali documenti mancanti devono essere integrati tempestivamente.

PRESA IN CARICO E PROGETTI ASSISTENZIALI

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).

Nel PAI sono definiti bisogni, obiettivi, interventi e responsabilità, con coinvolgimento dell'Ospite e dei familiari. Il piano viene aggiornato in base all'evoluzione delle condizioni.

Per ogni Ospite è attivo un fascicolo sanitario personale aggiornato. È garantita la continuità terapeutica rispetto alla situazione clinica precedente e alle eventuali fasi ospedaliere.

ATTIVITÀ, VITA SOCIALE E QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Residenza promuove attività di animazione quotidiane, individuali e di gruppo, finalizzate al mantenimento delle capacità cognitive, relazionali e psicomotorie. Sono previste attività culturali, ricreative, religiose e collaborazioni con enti del territorio.

La struttura è sottoposta a controlli periodici da parte dell'Azienda Sanitaria per garantire qualità e sicurezza, con verifiche su aspetti clinici e assistenziali.

È assicurata una comunicazione costante con i familiari, informati tempestivamente in caso di ricovero, aggravamento, rientro o decesso dell'Ospite, e coinvolti nelle scelte assistenziali.

PRESA IN CARICO, ASSISTENZA E VITA IN STRUTTURA

ASSISTENZA SANITARIA, RIABILITATIVA E ALLA PERSONA

Gli Ospiti usufruiscono di assistenza medica, garantita dal Medico di Medicina Generale e dai medici della struttura, nonché di interventi di emergenza tramite 118, con tempestiva comunicazione ai familiari, e di visite specialistiche, sia programmate sia su richiesta.

L'assistenza infermieristica è assicurata quotidianamente da personale qualificato.

L'assistenza riabilitativa, svolta da fisioterapisti, è finalizzata al recupero e al mantenimento delle capacità funzionali attraverso programmi personalizzati e attività di gruppo.

La struttura promuove inoltre il recupero dell'autonomia globale della persona, sotto il profilo motorio, cognitivo e sociale, mediante interventi integrati tra le diverse figure professionali.

L'assistenza alla persona comprende la cura e l'igiene quotidiana, il supporto ai pasti, la mobilitazione e i trasferimenti, l'assistenza in caso di incontinenza e la sorveglianza notturna.

SERVIZI ALBERGHIERI E ORGANIZZAZIONE DELLA VITA QUOTIDIANA

La struttura garantisce:

- servizio di ristorazione con menù variato e personalizzabile;
- pulizia e sanificazione degli ambienti;
- servizi accessori (parrucchiere, assistenza religiosa, distributori automatici).

È favorita la personalizzazione della vita quotidiana, con possibilità di mantenere abitudini, oggetti personali e momenti di autonomia. Sono consentite uscite, compatibilmente con le condizioni dell'Ospite.

La giornata è organizzata conciliando esigenze individuali e vita comunitaria, con orari indicativi per alzata, riposo e pasti:

- colazione, pranzo, merenda, cena e ristoro serale distribuiti nell'arco della giornata.

DIRITTI, DOVERI E PARTECIPAZIONE ALLA VITA IN STRUTTURA

PRINCIPI, DIRITTI E TUTELA DELLA PERSONA

L'attività della Residenza si fonda sul rispetto della dignità, della libertà, della riservatezza e della non discriminazione, in coerenza con i principi espressi nei documenti di bioetica del Comitato Nazionale per la Bioetica, che valorizzano l'autonomia della persona, la sua integrità e l'adozione di interventi orientati al benessere, evitando ogni forma di accanimento o trattamento non appropriato.

In tale prospettiva, ogni Ospite è considerato protagonista del proprio percorso assistenziale e riabilitativo, partecipando, per quanto possibile, alla definizione del proprio piano di cura. È garantito il rispetto della riservatezza, delle convinzioni personali, religiose e sociali, nonché il diritto a ricevere informazioni chiare sulle proprie condizioni e sui trattamenti proposti.

L'assistenza è sempre orientata al mantenimento e al recupero del massimo grado di autonomia possibile, alla gestione del dolore e alla qualità della vita, anche nelle fasi più delicate, nel rispetto della dignità della persona e della presenza dei familiari. Viene inoltre garantito il diritto alla relazione, alla socialità, alla libertà di movimento in ambienti sicuri e all'assenza di pratiche lesive della libertà personale.

DOVERI E NORME DI CONVIVENZA

Gli Ospiti sono tenuti a mantenere comportamenti rispettosi nei confronti degli altri, del personale e degli ambienti, contribuendo al buon andamento della vita comunitaria.

È richiesto di avere cura della propria stanza e degli arredi, utilizzando correttamente le attrezzature e segnalando eventuali guasti senza intervenire direttamente. Devono essere rispettate le norme di igiene, sicurezza e convivenza, evitando comportamenti che possano arrecare disturbo, come rumori eccessivi o utilizzo improprio di apparecchiature.

Non è consentito introdurre o utilizzare materiali pericolosi o apparecchi non autorizzati, né conservare alimenti deperibili in camera. È vietato fumare all'interno della struttura.

I rapporti con il personale devono essere improntati al rispetto reciproco; non sono ammesse mance o regali. Eventuali segnalazioni o reclami devono essere rivolti alla Direzione.

DIRITTI, DOVERI E PARTECIPAZIONE ALLA VITA IN STRUTTURA

PARTECIPAZIONE, TUTELA E RAPPORTI CON I FAMILIARI

La Residenza garantisce la tutela degli Ospiti attraverso strumenti di segnalazione e reclamo, ai quali viene data risposta entro tempi definiti, impegnandosi a rimuovere eventuali criticità e a migliorare continuamente la qualità dei servizi.

I familiari sono considerati una risorsa fondamentale e vengono coinvolti nella definizione e nell'aggiornamento del Piano Assistenziale Individuale, partecipando attivamente al percorso di cura. L'accesso alla struttura è consentito quotidianamente negli orari stabiliti, nel rispetto della privacy e delle esigenze organizzative.

La struttura favorisce inoltre la presenza del volontariato e la collaborazione con il territorio, promuovendo attività culturali, sociali e ricreative che arricchiscono la vita comunitaria e contribuiscono al benessere degli Ospiti.

DIMISSIONI E CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

La dimissione dell'Ospite è programmata con attenzione, in accordo con i servizi territoriali, l'Ospite stesso e i familiari, al fine di garantire continuità assistenziale e prevenire criticità.

Il percorso viene organizzato in modo condiviso, definendo tempi e modalità, e assicurando il passaggio delle informazioni necessarie. L'obiettivo è favorire, ove possibile e desiderato, il rientro al domicilio o il proseguimento del percorso assistenziale in altri contesti adeguati.

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA E VITA QUOTIDIANA

La giornata dell'Ospite è organizzata nel rispetto delle abitudini individuali e delle esigenze assistenziali. Dopo le attività di cura personale e la colazione, la mattinata prosegue con attività di animazione, trattamenti riabilitativi o momenti liberi, lasciando piena libertà di scelta su come impiegare il proprio tempo.

Nel corso della giornata sono previsti momenti dedicati all'idratazione, al pranzo e al riposo, seguiti da attività pomeridiane, visite dei familiari e merenda. La sera si svolge la cena e la preparazione al riposo, con la possibilità per gli Ospiti più autonomi di gestire liberamente i propri tempi.

La vita in struttura è organizzata per garantire un equilibrio tra assistenza, socialità e autonomia, promuovendo il benessere complessivo della persona.

Diamo valore alla salute dell'anziano

SEGNALAZIONE DEL RECLAMO

OSPITE (nome):

FAMILIARE (nome):

DESCRIZIONE RECLAMO:

PROVVEDIMENTI SUGGERITI:

FIRMA OSPITE:

FIRMA PER: ☐ AD MAIORES ☐ FIORI DEL CARSO

VALUTAZIONE E CLASSIFICAZIONE: ☐ FONDATO ☐ INFONDATO

SEGNALAZIONE DEL RECLAMO

PROVVEDIMENTI PRESI E COMUNICAZIONI:

CHIUSURA RECLAMO

Data

Firma

NOTIFICA RICEVUTA

☐ SI

☐ NO

Data

Firma

APERTURA RAPPORTO

INDIVIDUAZIONE CAUSE:

RAPPORTO DI NC. n.

Firma _____

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)

Gentile Ospite, con questo documento Le spieghiamo, in modo semplice e chiaro, come trattiamo e proteggiamo i Suoi dati personali durante il soggiorno presso la nostra Residenza.

INDICE RAPIDO

1. Chi è il responsabile dei Suoi dati
2. Quali dati raccogliamo
3. Perché li utilizziamo
4. Chi può vedere i Suoi dati
5. Come proteggiamo i Suoi dati
6. Per quanto tempo li conserviamo
7. I Suoi diritti
8. Come contattarci

1. CHI È IL RESPONSABILE DEI SUOI DATI

Il soggetto che decide come e perché vengono trattati i Suoi dati personali (chiamato "Titolare del trattamento") è:

Fiori del Carso S.r.l. - Unità locale : Fiori del Carso.

Gestore della Residenza per Anziani • Viale Stazione 26/A, 34011 Duino - Aurisina (TS)
C.F. – P.IVA. 01437300328

Il Titolare ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO), a cui può rivolgersi per qualsiasi domanda sulla privacy o sul trattamento dei Suoi dati:

Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)

Avv. Alberto Bozzo
Email: alberto@consultingpb.com

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

2. QUALI DATI RACCOGLIAMO

Per prenderci cura di Lei e gestire il Suo soggiorno, raccogliamo queste informazioni:

Dati anagrafici e di contatto

Nome, cognome, data di nascita, codice fiscale, indirizzo, telefono e dati dei Suoi familiari o referenti.

Dati amministrativi

Informazioni per la gestione del ricovero, la fatturazione e gli adempimenti fiscali.

Dati sulla salute

Diagnosi, terapie, parametri vitali, riabilitazione, condizioni di autosufficienza. Questi dati sono necessari per curarLa e assisterLa al meglio.

I dati sulla salute sono dati "particolari" (art. 9 del GDPR). Li trattiamo con la massima cura e riservatezza, e solo il personale autorizzato può accedervi.

3. PERCHÉ UTILIZZIAMO I SUOI DATI

Utilizziamo i Suoi dati solo per motivi precisi e previsti dalla legge. Ecco quali sono:

PERCHÉ	BASE GIURIDICA
Cura e assistenza sanitaria: visite mediche, cure infermieristiche, riabilitazione, somministrazione pasti	La legge ci autorizza a trattare i dati di salute per curarLa (Art. 9.2.h GDPR). Non serve il Suo consenso.
Gestione amministrativa: ricovero (Patto di Ammissione), fatturazione, documenti fiscali	Necessario per il contratto di ricovero (Art. 6.1.b) e per obblighi di legge (Art. 6.1.c GDPR).
Comunicazione ai familiari: informazioni sul Suo stato di salute ai parenti da Lei indicati	Solo con il Suo consenso scritto (Art. 9.2.a GDPR). Può revocare il consenso in qualsiasi momento.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

4. CHI PUÒ VEDERE I SUOI DATI

I Suoi dati sono accessibili solo a chi ne ha bisogno per assisterLa o per obbligo di legge:

Personale sanitario di Fiori del Carso

Medici, infermieri, OSS, fisioterapisti: solo per curarLa e assisterLa.

Personale amministrativo

Per la gestione del ricovero, la fatturazione e la documentazione.

Servizi di emergenza e continuità assistenziale

In caso di emergenza, i Suoi dati potranno essere comunicati ai servizi di emergenza-urgenza (112), per la tutela della Sua salute e incolumità.

Medici specialisti esterni

Per consulenze medico-specialistiche necessarie alla Sua cura, i dati potranno essere condivisi con professionisti esterni alla struttura.

Azienda Sanitaria (ASUGI) e Distretto

Per il Patto di Ammissione, le valutazioni e la pianificazione del percorso assistenziale. In particolare, l'Unità di Valutazione Distrettuale (UVD) del Suo Distretto di appartenenza riceve e tratta i Suoi dati per le valutazioni di ingresso, le verifiche intermedie e la pianificazione della dimissione.

Familiari e persone da Lei indicate

Solo se Lei ha dato il Suo consenso scritto. Può cambiare idea e revocare il consenso in qualsiasi momento.

I Suoi dati non vengono mai venduti, ceduti a scopo commerciale o diffusi a persone non autorizzate.

5. COME PROTEGGIAMO I SUOI DATI

I Suoi dati sono trattati sia su carta che con strumenti informatici, sempre nel rispetto della Sua riservatezza e dignità.

Accesso controllato

Solo il personale autorizzato e istruito può accedere ai Suoi dati.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Sicurezza informatica

I sistemi elettronici sono protetti con misure di sicurezza adeguate.

Documenti cartacei

Le cartelle cliniche e i documenti sono custoditi in modo sicuro e riservato.

6. PER QUANTO TEMPO CONSERVIAMO I SUOI DATI

Non conserviamo i dati per sempre. Ogni tipo di dato ha una durata precisa:

Dati sanitari e cartella clinica

Conservati a tempo illimitato, come previsto dalla normativa sulla documentazione sanitaria.

Dati amministrativi e contabili

Conservati per 10 anni dalla fine del rapporto contrattuale, come richiesto dalla legge (art. 2220 del Codice Civile).

7. I SUOI DIRITTI

La legge Le riconosce diritti importanti. Può esercitarli in qualsiasi momento, senza costi:

Diritto di accesso

Può sapere quali dati abbiamo su di Lei e come li utilizziamo.

Diritto di rettifica

Se un dato è sbagliato, può chiedere che venga corretto.

Diritto di cancellazione

Può chiedere la cancellazione dei dati, quando la legge lo consente.

Nota importante: Il diritto alla cancellazione dei dati non può essere esercitato in tutti i casi. In particolare, ai sensi dell'art. 17, par. 3 del GDPR, la cancellazione non è possibile quando i dati devono essere conservati:

- per adempiere a un obbligo di legge (es. documentazione sanitaria);
- per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica;
- per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Questo significa che la Sua cartella clinica e i dati necessari per obbligo di legge non possono essere cancellati, anche se ne fa richiesta.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Diritto di limitazione e opposizione

Può chiedere di limitare l'uso dei dati o opporsi al trattamento.

Diritto alla portabilità

Può chiedere di ricevere i Suoi dati in formato elettronico.

Revoca del consenso

Se ha dato il consenso per comunicare dati ai familiari, può revocarlo in qualsiasi momento, senza che ciò pregiudichi la liceità del trattamento effettuato prima della revoca.

8. COME CONTATTARCI

Per qualsiasi domanda sulla privacy o per esercitare i Suoi diritti, può rivolgersi a:

Direzione Fiori del Carso

Viale Stazione 26/A, Duino Aurisina (TS) • Tel. 040 3784300 • Email: direzione@fioridelcarso.it

Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)

Avv. Alberto Bozzo • Email: alberto@consultingpb.com

Sito web

www.fioridelcarso.it — dove trova l'informativa completa e ulteriori informazioni.

Reclami e segnalazioni

direzione@fioridelcarso.it

Se ritiene che i Suoi dati non siano stati trattati correttamente, ha il diritto di presentare un reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali: www.garanteprivacy.it

NOTA IMPORTANTE SUL CONSENSO PER I FAMILIARI

Per curarLa non abbiamo bisogno del Suo consenso: la legge ci autorizza. Tuttavia, per comunicare informazioni sulla Sua salute ai familiari o ad altre persone da Lei indicate, abbiamo bisogno del Suo consenso scritto. All'ingresso Le verrà chiesto di firmare un modulo apposito, dove potrà indicare le persone autorizzate a ricevere informazioni. Potrà modificare o revocare tale consenso in qualsiasi momento, rivolgendosi alla Direzione o contattando il DPO all'indirizzo alberto@consultingpb.com.

Diamo valore alla salute dell'anziano

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Documento redatto ai sensi degli Artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018 sede locale Ad Maiores . • www.admaiores.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 AD MAIORES Srl.

In Fede (firma per esteso)

Trieste, _____

FIRMA DELL'ADDETTO CHE RACCOGLIE IL CONSENSO _____

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, 2/2

T. 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 29

T. 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, 2/1

T. 040 3992938

riceviamo su appuntamento

RSA

San Giusto, via Pascoli 31

T. 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, 270

T. 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

RSA

CASA VERDE, via di Servola, 180

T. 040 830074

casaverde@universiis.it

Diamo valore alla salute dell'anziano

DISTRETTI

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 16

T. 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.

Unità locale:

AdMajores 

Corso Italia 27
I-34122 (Ts)
T. + 39 040 638200

www.admaiores.it
amministrazione@admaiores.it
fioridelcarso@legalmail.it

Società sottoposta alla direzione e coordinamento di Policlinico Triestino S.p.A. con sede legale in Trieste Via Carducci, 2
iscritta al Reg. Imprese V.G. c.f. 00139620322 p.iva 01437300328