



CARTA DEI SERVIZI

Struttura Residenziale per Anziani



INDICE

1. Presentazione
2. Principi dell'ASP
3. Mission Aziendale
4. Organigramma
5. La Nostra Struttura
6. I Nostri Alloggi
7. I Nostri Servizi
8. Interazione con le Famiglie e il Territorio
9. Diventare Nostro Residente
10. Percorsi di Qualità
11. Informazioni e Contatti

1. PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi (CDS) è il documento con cui l'ASP Daniele Moro esplicita le principali informazioni relative alla struttura e ai servizi offerti, garantendo trasparenza e diritto di accesso alle informazioni. Dichiaro l'impegno che l'ASP stringe con tutti i suoi residenti, i familiari, il personale e il territorio ed è espressione della volontà costante di promuovere un rapporto partecipato e collaborativo volto a favorire il continuo miglioramento dei servizi erogati.

La nostra CDS si ispira alla Carta Europea dei diritti e delle responsabilità delle persone anziane bisognose di cure ed assistenza a lungo termine, i cui principi sono alla base della nostra organizzazione e del servizio che offriamo.

Questo documento è il risultato di riflessioni e valutazioni che hanno coinvolto le diverse figure professionali operanti nell'Ente; non rappresenta una semplice elencazione di prestazioni, quanto la scelta di uno stile di intervento, un rinnovato impegno progettuale a cui devono seguire con costanza la conduzione quotidiana dell'accoglienza e del sostegno alle persone anziane, improntata ai principi della competenza, della gentilezza, della centralità della persona.

Con la dichiarazione degli obiettivi e dei servizi offerti, intendiamo offrire a tutti l'opportunità di operare una scelta consapevole e motivata, di valutare la qualità dei servizi erogati e di verificare la rispondenza delle prestazioni agli standard dichiarati.

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Daniele Moro" di Codroipo è un ente senza fini di lucro, dotato di personalità giuridica autonoma, di un proprio statuto, di autonomia gestionale e patrimoniale, istituito ai sensi della L.R. 19/2003. L'ASP opera nel campo socio-assistenziale e socio-sanitario nell'ambito degli interventi di integrazione sociale di cui alla L.R. 6/2006, al servizio della comunità del Medio Friuli.

La struttura, situata in Viale F.A. Duodo 80 a Codroipo, è una Residenza per anziani non autosufficienti, inserita nel sistema dei servizi alla persona della Regione Friuli-Venezia Giulia. L'ASP offre servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari al territorio.

Il Direttore Generale

Dott. Fabio Di Lenardo

Il Commissario

Avv. Francesco Maiorana

2. PRINCIPI DELL'ASP

L'ASP Daniele Moro vuole essere un punto di riferimento per il territorio del Medio Friuli e per l'intera rete regionale, in grado di offrire risposte qualificate a partire dai bisogni della persona anziana.

L'ASP promuove la sinergia con le diverse realtà territoriali che possono supportare il progetto aziendale.

L'ASP impronta la propria attività alla trasparenza, all'etica professionale e al miglioramento continuo della performance organizzativa e individuale.

Centralità della Persona

Ogni azione e processo è improntata al rispetto di valori che riguardano la dignità della persona e il senso della vita. Il singolo residente non è un'identità indefinita ma un soggetto unico, con la propria storia fatta di relazioni, esperienze, attività professionali, gusti, aspettative e scelte individuali etiche, religiose e comportamentali.

Uguaglianza e Imparzialità

L'ASP garantisce l'erogazione dei servizi senza discriminazione alcuna, assicurando pari trattamento a tutti i residenti indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.

Efficacia ed Efficienza

La gestione è improntata all'efficacia e all'efficienza per garantire una solidità di bilancio in grado di assicurare un servizio di qualità, il rispetto di tutti gli standard assistenziali, degli impegni assunti con il personale e i fornitori.

Partecipazione

L'ASP promuove la partecipazione attiva dei residenti, familiari e dipendenti, al fine della corretta erogazione del servizio e del miglioramento continuo. Sono promosse le indagini di gradimento inerenti il benessere dei residenti, la qualità del servizio percepito e il benessere organizzativo.

3. MISSION AZIENDALE

Ricareare un ambiente familiare capace di offrire assistenza qualificata e personalizzata, garantendo il benessere psicofisico, la socializzazione e la qualità di vita dei residenti; creare un modello organizzativo in cui il fulcro sia rappresentato non solo dai bisogni, ma anche dalle aspettative e dai desideri espressi dai residenti.

I Piani di Assistenza Individuale (PAI)

Il PAI si pone come strumento fondamentale e di sintesi che raccoglie e descrive in ottica multidisciplinare le informazioni relative ai residenti. Rappresenta un processo di confronto e analisi tra la persona, la sua famiglia e gli operatori dell'équipe del servizio. È previsto un PAI al termine del primo periodo in residenza e l'aggiornamento ogni qual volta se ne ravvisi la necessità, in un'ottica di accompagnamento durante tutta la permanenza in struttura, inclusa la delicata fase del fine vita.

Gentilezza nelle Relazioni di Cura

La gentilezza è una scelta: quella di trattare bene sé stessi e gli altri, a prescindere dal contesto e dagli eventi. La gentilezza apre l'opportunità di rafforzare la resilienza in contesti di stress più elevati come quello sanitario e assistenziale.

Qualità degli Ambienti

La qualità degli spazi ha una triplice funzione: crea benessere a chi li abita, racconta la cultura aziendale tramite gli elementi che compongono l'ambiente, influenza i comportamenti dei residenti, collaboratori e familiari. Gli ambienti sono intesi come veri e propri strumenti di cura, di benessere, di accoglienza e intimità per le famiglie.

Cultura Organizzativa e Formazione

L'ASP, pianificando annualmente l'attività formativa, riconosce l'importanza della qualificazione e del continuo aggiornamento del proprio personale, incluso lo staff di direzione, in un'ottica di costruzione di una cultura organizzativa condivisa.

4. ORGANIGRAMMA

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è nominato dal Sindaco del Comune di Codroipo e dal Sindaco del Comune di Camino al Tagliamento, resta in carica cinque anni, definisce gli obiettivi e i programmi di attività e sviluppo, approva il bilancio, determina annualmente le rette di accoglienza e verifica l'azione dell'Azienda. Dall'aprile 2022 la Regione Friuli-Venezia Giulia ha nominato il Commissario Straordinario, l'Avv. Francesco Maiorana.

Direttore Generale

Il Direttore Generale è responsabile della gestione amministrativa, finanziaria e sociale dell'Azienda, dell'attuazione degli indirizzi e del raggiungimento degli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione. Collabora con il Presidente e con i consiglieri. Il Direttore Generale nominato dal Commissario Straordinario è il dott. Fabio Di Lenardo.

Direttore Sanitario

Il Direttore Sanitario è incaricato di coordinare le attività sanitarie all'interno della struttura per la prevenzione e la tutela della salute dei residenti. Cura gli aspetti igienico-sanitari ed effettua periodicamente i controlli sulla qualità dei servizi erogati.

Responsabile dell'Area Sanitaria e Socio-Assistenziale

Il Responsabile dell'area sanitaria e socio-assistenziale è responsabile del governo clinico-assistenziale della struttura. Collabora con le altre figure professionali per gli aspetti psicologici e relazionali.

AREA	SERVIZI
Direzione Generale	Affari Generali, Risorse Umane, URP, RSPP
Area Amministrativa	Protocollo, Ragioneria, Economato, Appalti e Contratti
Area Sanitaria e Socio-Assistenziale	Servizio infermieristico, Servizio assistenziale, Fisioterapia, Servizio animazione
Area Alberghiera	Cucina, Lavanderia, Pulizie, Parrucchiera/Barbiere, Manutenzione
Direzione Sanitaria	Coordinamento sanitario, Controllo qualità

5. LA NOSTRA STRUTTURA

L'ASP Daniele Moro è una struttura residenziale protetta per persone non autosufficienti, situata nel cuore di Codroipo, nel Medio Friuli. La posizione centrale consente un facile accesso ai servizi del territorio, al Distretto Sanitario e alle principali vie di comunicazione.



La struttura è dotata di ampi spazi comuni, aree verdi curate, sale da pranzo, ambulatori infermieristici e spazi dedicati alle attività riabilitative e di socializzazione. Tutte le aree sono accessibili e prive di barriere architettoniche.

L'edificio è circondato da un'area verde ad uso esclusivo dei residenti e dei visitatori, con ampio parcheggio esterno.

Dotazioni

- Camere singole e doppie, con e senza bagno interno
- Sistema di chiamata e TV in ogni camera
- Bagni assistiti in ogni nucleo
- Palestra riabilitativa attrezzata
- Sale da pranzo ai piani
- Spazi di socializzazione e soggiorno
- Giardino e aree verdi esterne
- Impianto di raffrescamento

6. I NOSTRI ALLOGGI

Le stanze sono luminose e arredate con elementi che garantiscono sicurezza e comodità d'uso. L'offerta prevede camere doppie e singole, con bagno interno o con accesso ai bagni di nucleo. Le stanze vengono dotate degli ausili necessari secondo le esigenze del singolo residente e sono tutte fornite di letti articolati ad altezza variabile, campanello di chiamata e apparecchio TV.

I residenti possono personalizzare lo spazio dedicato con piccoli effetti personali, contribuendo a ricreare un ambiente familiare e confortevole.

L'accoglienza di un nuovo residente e la promozione di un equilibrio sereno all'interno delle stanze sono aspetti a cui l'Ente pone particolare attenzione. Qualora dovessero insorgere necessità particolari nel corso della permanenza, sono possibili successive modifiche per garantire al residente un soggiorno sereno e tranquillo.

7. I NOSTRI SERVIZI

Assistenza Infermieristica

La struttura garantisce con personale qualificato alle dirette dipendenze dell'ASP il servizio di assistenza infermieristica sulle 24 ore. Agli infermieri competono la sorveglianza e il monitoraggio sanitario dei residenti, la somministrazione delle terapie secondo le prescrizioni dei Medici di Medicina Generale, l'assistenza sanitaria e l'attività di primo soccorso.

Servizio Assistenziale

Il servizio assistenziale viene garantito nell'arco delle 24 ore da personale qualificato che provvede a dar risposta ai bisogni individuali sulla base della biografia dei residenti e nel rispetto dei protocolli e dei piani di lavoro adottati dalla struttura. Si sostanzia principalmente nell'assistenza tutelare diurna e notturna, aiuto nelle attività quotidiane, igiene della persona, alimentazione ed idratazione, mantenimento della continenza, della mobilità e delle altre capacità residue.

Fisioterapia e Riabilitazione

La struttura dispone di una palestra attrezzata e di terapisti della riabilitazione. Si eseguono trattamenti riabilitativi prescritti dal medico fisiatra o dai Medici di Medicina Generale. Sono previsti percorsi individuali di recupero funzionale.



Assistenza Medica

L'assistenza medica è garantita dai Medici di Medicina Generale incaricati dal Distretto Sanitario, che assicurano la loro presenza in struttura con accessi programmati. Durante le ore notturne e nei giorni festivi opera il servizio di guardia medica.

Servizio di Animazione

Il servizio di animazione sviluppa un ricco programma di attività: laboratori artistici, di pittura, musica e lettura, organizzazione di attività ludiche e di svago, feste mensili aperte a parenti e amici, gite esterne e iniziative in collaborazione con le scuole e le associazioni del territorio. La struttura mette a disposizione un servizio di animazione presente dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00-alle 16:00 il cui obiettivo è quello di stimolare e mantenere le capacità cognitive (memoria, orientamento, ecc.) e favorire la socializzazione anche con attività ludico-ricreative e attraverso l'organizzazione di uscite e gite ricreativo-culturali. Un calendario degli eventi del servizio di animazione descrive le attività organizzate mensilmente (gite, escursioni, visite, passeggiate, feste ed altro).

Servizio di Ristorazione

L'alimentazione rappresenta un elemento imprescindibile del processo di cura. I menù vengono periodicamente validati dall'Azienda Sanitaria e diversificati in base alla stagione. Gli ospiti possono scegliere quotidianamente la composizione del menù sulla base dei gusti personali. Per i residenti con patologie particolari sono assicurati alimenti adeguati e diete personalizzate. Il servizio di ristorazione viene erogato utilizzando una cucina interna. I pasti sono serviti nelle sale da pranzo; in casi particolari il pasto può essere servito in stanza secondo le indicazioni del Coordinatore Infermieristico. Le persone impossibilitate a farlo, sono supportate nell'assunzione dei pasti dal personale assistenziale del nucleo. È vietata l'introduzione di cibo e generi alimentari deperibili da parte di terzi, se non autorizzata dal Coordinatore Infermieristico della Struttura, che ne valuta la compatibilità con le esigenze dietetiche dell'ospite. (Si richiede in particolare la tracciabilità dell'alimento). È vietata in particolare l'introduzione di bevande alcoliche.



Servizio Lavanderia

Il servizio di lavanderia e noleggio prevede la fornitura e il lavaggio degli effetti lettereci oltre che al lavaggio e stiratura degli indumenti degli Ospiti attraverso un servizio esternalizzato. Il servizio di guardaroba interno si occupa della distribuzione dei capi, l'etichettatura degli stessi e l'eventuale piccolo rammendo ed è attivo dal lunedì al sabato L'Ospite deve disporre di un corredo personale adeguato e sufficiente. All'atto dell'ingresso, il corredo (abbigliamento, calzature, articoli da toilette) sarà personalizzato a cura del servizio guardaroba con l'apposizione di un'etichetta (numero) identificativa dell'ospite. I familiari degli Ospiti devono curare la necessaria integrazione del corredo occorrente e la sostituzione dei capi non più utilizzabili.

Servizio Parrucchiera / Barbiere / Pedicure

La struttura è dotata di salone interno destinato al benessere e alla cura della persona, con parrucchiera, barbiere ed estetista.

Igiene Ambientale

La pulizia degli ambienti comuni e delle stanze dei residenti è garantita quotidianamente secondo un programma definito. È presente un team operativo nella fascia oraria giornaliera per necessità intercorrenti.

Servizio di Assistenza Religiosa

Nella cappella della struttura vengono celebrate funzioni religiose in occasione delle festività. Viene garantita l'assistenza religiosa secondo le esigenze e le convinzioni dei residenti.

Servizio di Trasporto

L'ASP può fornire in base alla disponibilità e con costo a carico dell'utenza, con mezzi attrezzati, un servizio di accompagnamento per le visite mediche specialistiche e per ogni esigenza sanitaria. È possibile richiedere un servizio di trasporto a pagamento per trasferimenti per motivi personali.

Servizio Manutenzione

Il servizio di manutenzione, affidato al personale interno, si occupa del mantenimento e del decoro della struttura, del giardino e di ogni spazio esterno.

Servizi Amministrativi

I servizi amministrativi provvedono alla gestione degli appalti, affidamenti di servizi e forniture, gestione del personale, accoglienza e gestione amministrativa dei residenti. Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00.

8. INTERAZIONE CON LE FAMIGLIE E IL TERRITORIO

Familiari

L'ASP riconosce l'importanza della partecipazione attiva dei parenti alla vita della struttura e incoraggia i momenti di confronto allo scopo di promuovere una collaborazione costruttiva finalizzata al miglioramento costante del servizio e al benessere dei residenti. possono presentare osservazioni sulle prestazioni e sui servizi previsti dalla Carta. Tali osservazioni possono essere segnalate verbalmente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, per iscritto, mediante lettera in carta semplice destinata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e mediante compilazione di apposito modulo messo a disposizione in vari punti della residenza.

Volontariato

L'ASP riconosce l'importante funzione sociale del volontariato, lo promuove e ne coordina il contributo integrandolo nei programmi della struttura. L'attività di volontariato è preziosa ma mai sostitutiva a quella del personale addetto all'assistenza. All'interno, tra le realtà del terzo settore, da anni sono presenti le Organizzazione di Volontariato "Amici di Sior Lello" e "Croce Rossa Italiana – Comitato di Udine".

Animali in Struttura

L'ASP consente l'accesso ad animali di piccola e media taglia in regola con le vaccinazioni. Per accedere alla struttura con i cani è obbligatorio l'uso del guinzaglio. Eventuali deiezioni dovranno essere rimosse prontamente dal proprietario.

9. DIVENTARE NOSTRO RESIDENTE

Ammissione

La domanda di accoglimento, redatta su apposito modulo predisposto dall'ASP e corredata dalla certificazione medica, va inoltrata all'Ufficio Accoglimento.

La procedura per l'accesso alla struttura prevede – preliminarmente - la produzione integrale della seguente documentazione:

- Domanda di ammissione al servizio residenziale
- Certificazione medico redatto su apposito modulo
- Carta d'identità in corso di validità in fotocopia
- Tessera sanitaria magnetica in fotocopia
- Ultimo CU o Dichiarazione dei redditi dell'Ospite e della persona che sottoscriverà il contratto di accoglienza
- Informativa in materia di protezione dei dati personali

La domanda sarà soggetta ad una valutazione in sede di Unità di Valutazione Multiprofessionale (UVM) con la definizione di un progetto personalizzato relativo alla persona. Le richieste vengono quindi inserite in una lista d'attesa gestita dall'Ufficio Accoglimento.

Per modulistica e ulteriori informazioni si faccia riferimento al sito www.aspmoro.it o, previo appuntamento, all'Ufficio Accoglimento.

Tutti i servizi offerti dall'ASP sono ricompresi nella retta, ad eccezione di trasporti non istituzionali e acquisto farmaci non erogati dal S.S.R.

La Lista di Attesa

Gli accoglimenti sono disposti secondo il seguente ordine di priorità:

1. Priorità segnalata dal Distretto Sanitario, valutata in sede di UVM
2. Residenti del Comune di Codroipo e dei Comuni del Medio Friuli
3. Priorità territoriale, previa valutazione con gli ambiti sociali
4. Ordine cronologico (n. di protocollo)

La Giornata Tipo

ORARIO	ATTIVITÀ
07:00 – 09:30	Risveglio, colazione e igiene personale
09:30 – 11:45	Attività socio-sanitarie, fisioterapiche e di animazione
12:00 – 12:45	Pranzo
13:00 – 15:00	Eventuale riposo pomeridiano
15:00 – 17:45	Merenda e ripresa delle attività
18:00 – 18:45	Cena
Dalle 19:00	Preparazione per la notte e riposo notturno

Orari di Visita

La visita di parenti, conoscenti e volontari è fondamentale per promuovere la vita di relazione dei residenti. I visitatori possono accedere liberamente alla struttura negli orari indicati. L'accesso alle camere è vietato durante la cura e l'igiene del residente e durante la sanificazione ambientale.

FASCIA	ORARIO
Feriali	dalle 08:00 alle 19:00
Festivi	dalle 09:00 alle 19:00

10. PERCORSI DI QUALITÀ

L'ASP Daniele Moro impegna le proprie risorse e la propria organizzazione per attuare una politica che mette al centro la soddisfazione e i bisogni dei propri residenti, dei caregiver, dei familiari e di tutti gli utenti, con attenzione alla sostenibilità economica e all'impatto sociale nella comunità e nel territorio.

- Rilevazione del gradimento dei servizi tramite questionari di soddisfazione annuali rivolti a residenti e familiari. I suggerimenti raccolti vengono valutati e, se del caso, si apportano modifiche alle attività e ai protocolli.
- Utilizzo dell'Incident Reporting: il personale segnala eventi avversi e disservizi, al fine di esaminare le cause degli accadimenti e porre in atto i necessari correttivi.
- Formazione continua del personale e aggiornamento professionale su tematiche assistenziali, sanitarie e relazionali.
- Monitoraggio costante degli standard qualitativi nel rispetto delle disposizioni regionali.

L'ASP Daniele Moro, intende stabilire un patto con i cittadini e gli utenti che utilizzano o vorranno utilizzare i servizi aziendali, dichiarando in modo trasparente i propri obiettivi ed i propri standard sul tema della qualità dell'assistenza fornita, per consentire ai cittadini una scelta consapevole e motivata.

Gli standard di qualità rappresentano obiettivi dichiarati che sono, a volte, già completamente raggiunti e garantiti agli utenti mentre, in altri casi, sono impegni per il futuro che richiederanno, da parte dell'Azienda, notevoli sforzi organizzativi ed investimenti in termine di risorse umane e materiali.

Gli standard che intendiamo formalizzare e sui quali ci impegniamo nei confronti dei cittadini e degli utenti, si riferiscono ad alcune aree specifiche: area socio-assistenziale / area infermieristica e riabilitativa / area alberghiera / personalizzazione – umanizzazione.

	Indicatore di qualità	Standard offerto	Obiettivo
1	Comunicazione	Consegna del Regolamento all'atto dell'ingresso in Struttura	100%
2	Comunicazione	Colloquio con i familiari per l'inserimento in struttura e l'adozione del Piano Assistenziale Individualizzato entro 30 gg. dall'accoglienza	100%
3	Personalizzazione interventi assistenziali	Valutazione multidisciplinare dei bisogni assistenziali (rif. Val.Graf.) entro 30 giorni dall'accoglienza	100%
4	Personalizzazione interventi assistenziali	Elaborazione dei Piani Assistenziali Individualizzati per ogni ospite entro 30 giorni dall'accoglienza	100%
5	Cura della persona	Igiene personale quotidiana in occasione dell'alzata	100%
6	Cura della persona	Bagno/doccia assistita almeno una volta ogni 7 giorni	100%
7	Cura della persona	Nei casi di incontinenza vengono garantiti n. 3 cambi al giorno	100%
8	Cura della persona	Programma di accompagnamento in bagno per gli ospiti con parziale continenza	95%
9	Assistenza infermieristica	Applicazione del protocollo di prevenzione da lesioni da decubito e dai rischi di immobilizzazione per tutti i soggetti a rischio	100%
10	Assistenza infermieristica	Mantenimento dei casi di LLD entro una soglia del 6% sul numero totale di ospiti a rischio	100%
11	Assistenza riabilitativa	Valutazione delle competenze neuro cognitive, neuromotorie, capacità funzionali e fabbisogno di ausili	100%
12	Assistenza riabilitativa	Elaborazione di programmi terapeutici riabilitativi e di mantenimento (individuali o di gruppo) stabiliti in equipe sulla base dei bisogni e delle potenzialità residue dell'ospite	100%
13	Pulizia degli ambienti	Pulizia delle stanze e dei bagni degli ospiti, dei servizi igienici, dei corridoi e degli spazi comuni almeno una volta al giorno	100%

11. INFORMAZIONI E CONTATTI

	CONTATTI
Sede	Viale F.A. Duodo, 80 – 33033 Codroipo (UD)
Telefono	0432 909311
Sito web	www.aspmoro.it
Uffici Amministrativi	Dal lunedì al venerdì, ore 9:00 – 13:00

ABBIAMO CURA DI VOI

Parole, gesti, sguardi, ambienti, desideri, nutrizione: ogni aspetto della vita nella nostra residenza è pensato per garantire il benessere, la dignità e la qualità di vita di ogni residente.