



*Azienda Pubblica di Servizi alla Persona*  
**“Ardito Desio”**

**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali, l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “Ardito Desio”, presso la quale Lei dimora (o presso la quale dimora il Suo familiare o colui per il quale Lei è a vario titolo delegato o responsabile, in qualità di parente, tutore o altre forme previste) desidera informarla circa le modalità con cui tutela la riservatezza e protegge i dati personali dell'ospite e dei familiari o rappresentanti legali.

<b>Titolare del trattamento</b>
Titolare del trattamento dei dati è L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “Ardito Desio” con sede a Palmanova in P.zza Garibaldi n. 7, email <a href="mailto:info@aspartitodesio.it">info@aspartitodesio.it</a> – PEC <a href="mailto:direzione@pec.aspartitodesio.it">direzione@pec.aspartitodesio.it</a>
<b>Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)</b>
Il Responsabile della protezione dei dati è reperibile agli stessi dati di contatto del Titolare o all'indirizzo email <a href="mailto:privacy@aspartitodesio.it">privacy@aspartitodesio.it</a> .

Finalità e basi giuridiche del trattamento:

Finalità	Base giuridica del trattamento
Gestione della procedura di richiesta di accoglimento (Gestione della richiesta, Regolamento per l'accoglimento e la permanenza degli Utenti).	Art. 6 comma 1 lett. B GDPR - Adempimento di un contratto.
Gestione delle procedure di pagamento (PagoPa, mandato di pagamento, eventuali dati reddituali per l'ottenimento di contributi pubblici, fatturazione).	Art. 6 comma 1 lett. B GDPR - Adempimento di un contratto. Art. 6 comma 1 lett. C GDPR - Trattamento necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento.
Gestione delle diverse attività conseguenti alla permanenza dell'Ospite presso la struttura (gestione messaggi, richieste, rapporti con parenti, ecc.).	Art. 6 comma 1 lett. B GDPR - Adempimento di un contratto.
Gestione socio-sanitaria dell'utenza in relazione ai servizi all'interno della struttura (assistenza o terapia, riabilitazione, attività infermieristica/medica, servizi igienici e di cura della persona, ristorazione). Questa attività include anche la raccolta dei dati in sede di richiesta di accoglimento.	Art. 9 comma 2 lett. H GDPR - trattamento necessario per finalità di cura. Provv.to Garante n. 55/2019.
Gestione socio-sanitaria dell'utenza in relazione a servizi erogati da soggetti esterni (visite specialistiche, trasporti, ricoveri, ecc.).	Art. 6 comma 1 lett. B GDPR - Adempimento di un contratto.
Gestione della documentazione analogica relativa ai servizi resi all'utenza: cartella sanitaria, diario infermieristico/fisioterapico/assistenziale/quaderno delle consegne. Agenda programmazione attività educative e di animazione.	Art. 9 comma 2 lett. H GDPR - trattamento necessario per finalità di cura. Provv.to Garante n. 55/2019.
Eventuale gestione accesso procedimentale, accesso civico, accesso generalizzato da parte di terzi. Gestire la protocollazione, l'archiviazione e la conservazione ai sensi del Codice dell'amministrazione digitale (D.Lgs 82/2005 e s.m.i.) di dati, informazioni, comunicazioni anche elettroniche e documenti inerenti le pertinenze ed in generale i servizi erogati ed i rapporti giuridici intercorrenti. Finalità di ricerca storica e di analisi per scopi statistici.	Art. 6 comma 1 lett. E GDPR - Trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare.
Adempiere agli obblighi fiscali e contabili previsti dalla legge.	Art. 6 comma 1 lett. C GDPR - Trattamento necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento.
Gestione delle comunicazioni all'esterno circa la permanenza dell'ospite presso la struttura (anche dati sanitari, condizioni generali, fatti e situazioni accadute nel corso della permanenza, ecc.).	Art. 6 comma 1 lett. A GDPR – Consenso dell'interessato. Art. 9 comma 2 lett. A GDPR – Consenso dell'interessato.
Effettuazione di riprese video, audio o fotografie di eventi, manifestazioni e attività varie, che potranno coinvolgere l'Ospite e suoi familiari.	Art. 6 comma 1 lett. A GDPR – Consenso dell'interessato.

I Suoi dati personali potranno essere inoltre comunicati ad altri soggetti o categorie generali di soggetti diversi dal Titolare, quali:

Soggetti terzi o categorie	Finalità	Note
Società informatiche, fornitori di reti, servizi di comunicazione elettronica e servizi informatici e telematici di archiviazione e gestione informatica dei dati.	Gestione, manutenzione, aggiornamento dei Sistemi e software usati dal Titolare; servizi di archiviazione e conservazione digitale dei documenti elettronici ai sensi del Codice dell'amministrazione digitale (D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.). Servizi di Hosting, housing, Cloud, SaaS ed altri servizi informatici remoti indispensabili per l'erogazione delle attività del Titolare.	Soggetti nominati responsabili esterni del trattamento (art. 28 GDPR); maggiori informazioni presso il DPO.
Cooperativa assegnataria dell'appalto servizi di assistenza e altri servizi ausiliari; società servizio di ristorazione; Associazioni di volontariato assegnatarie dei servizi trasporto; enti del ssr; esercenti le professioni sanitarie (esterni); Singolo operatore della Cooperativa assegnataria del Servizio (in relazione alla sua attività).	Integrare le attività ed i servizi dell'Azienda e in relazione alla permanenza dell'Ospite presso la struttura, finalità amministrative, gestire parte del procedimento o parte del Servizio in forza di contratto di servizi/convenzione, erogare il servizio.	Soggetto nominato responsabile esterno del trattamento (art. 28 GDPR); maggiori informazioni presso il DPO.
Consulenti, professionisti, Studi legali, arbitri, assicurazioni, periti, broker.	Gestione aspetti legali e amministrativi del rapporto amministrativo e contrattuale; attività giudiziale, stragiudiziale, assicurativa in caso di sinistri.	Soggetti nominati responsabili esterni del trattamento (art. 28 GDPR) o considerati Titolari autonomi del trattamento. Informazioni presso il DPO.
Soggetti istituzionali, amministratori di sostegno, Tribunali, altre pubbliche amministrazioni, enti, società pubbliche, anche per conferenze di Servizi.	Comunicazione obbligatorie previste da norme di legge e regolamento	Soggetti nominati responsabili esterni del trattamento (art. 28 GDPR) o considerati Titolari autonomi del trattamento. Informazioni presso il DPO.
Altri enti locali, Aziende Sanitarie, unioni di Comuni, comunità montane, UTI ed altre pubbliche amministrazioni.	Per gestione del servizio in convenzione con altri enti o con altre forme di condivisione in forza di legge o regolamento. Altre finalità sanitarie, sociali ed istituzionali.	Informazioni presso il DPO.

Le illustriamo di seguito il periodo di conservazione dei dati personali oppure, se non è possibile stabilirlo, i criteri utilizzati per determinare tale periodo:

Dati personali e documenti	Periodo di conservazione o criteri per determinarlo
Dati, atti anche sanitari (cartella clinica) atti istruttori endoprocedimentali, documenti, analogici o informatici, contenuti nei fascicoli del procedimento	In conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.
Dati e documenti informatici presenti nei sistemi informativi dell'ente	In conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.
Dati, atti ed informazioni pubblicate sul sito web istituzionale (Es. eventuali graduatorie ecc.)	Albo pretorio online 15 giorni (salvo diversi termini previsti dalla legge). 5 anni dal 1° gennaio successivo all'anno di pubblicazione (in caso di pubblicazione in "Amministrazione Trasparente").

La informiamo altresì dell'esistenza di alcuni Suoi diritti sui dati personali e sulle relative modalità per esercitare gli stessi nei confronti del Titolare.

Diritto	Modalità di esercizio
---------	-----------------------

Diritto di revoca del consenso (art. 13 comma II lett. A e art. 9 comma II lett. A)	Modulistica scaricabile sul sito web o disponibile in formato cartaceo presso gli Uffici.
Diritto di accesso ai dati (art. 15)	Modulistica scaricabile sul sito web o disponibile in formato cartaceo presso gli Uffici.
Diritto di rettifica (art. 16)	Modulistica scaricabile sul sito web o disponibile in formato cartaceo presso gli Uffici.
Diritto all'oblio (art. 17)	Il diritto si esercita aprendo idonea procedura presso il DPO.
Diritto alla limitazione del trattamento (art. 18)	Il diritto si esercita aprendo idonea procedura presso il DPO.
Diritto alla portabilità (art. 20)	Il diritto si esercita aprendo idonea procedura presso il DPO.
Diritto di rivolgersi all'autorità Garante per la protezione dei dati personali	Contattando l'Autorità tramite i recapiti presenti sul sito web istituzionale <a href="http://www.garanteprivacy.it">www.garanteprivacy.it</a> .

L'esercizio dei diritti succitati è subordinato ai limiti, alle regole e procedure previste dal Regolamento UE 2016/679 che l'Interessato deve conoscere e porre in essere. Concordemente a quanto previsto dall'art. 12 comma 3, inoltre, il Titolare fornirà all'interessato le informazioni relative all'azione intrapresa senza ingiustificato ritardo e, comunque, al più tardi entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta stessa. Tale termine potrà essere prorogato di 60 giorni, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste. Il Titolare del trattamento informa l'interessato di tale proroga, e dei motivi del ritardo, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

La informiamo inoltre che i dati personali che la riguardano possono essere raccolti presso terzi, quali banche dati pubbliche o altre fonti, come di seguito specificato:

Dati, documenti e informazioni	Raccolti
Dati e documenti relativi agli aspetti della sua permanenza, atti istruttori del procedimento e la verifica dei presupposti di legge, in particolare quando il procedimento è gestito unitamente ad altre P.A. (conferenza di servizi, convenzioni, associazioni, unioni ecc.).	Richiesti direttamente dall'Azienda presso altre pubbliche amministrazioni o tramite Banche dati pubbliche (Anagrafe di altri Comuni, Agenzia delle Entrate, INPS, Agenzia del Territorio ecc.).
Dati e documenti per la verifica delle dichiarazioni sostitutive di certificazione e di atto notorio ai sensi del DPR 445/00.	Informazioni presso il DPO.

Il conferimento dei dati personali (art. 6 GDPR) e particolari (art. 9 GDPR) richiesti o raccolti dall'Ente è obbligatorio secondo le condizioni di legge. Tali dati personali potranno essere esclusivamente conosciuti da dipendenti e/o collaboratori dell'Azienda, specificatamente autorizzati a trattarli come incaricati al trattamento ed anche, ove necessario, da altri titolari e contitolari come sopra descritto. Gli incaricati sono tenuti al segreto ed alla riservatezza dei dati trattati anche sulla base di apposito Disciplinare tecnico/giuridico/operativo interno. E' prevista la possibilità di prestare il consenso in via facoltativa per le finalità indicate nell'apposita sezione. Il consenso, laddove prestato, può essere revocato successivamente in ogni momento senza che ciò pregiudichi la liceità del trattamento svolto in precedenza.

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/a il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_  
ospite/aspirante ospite di codesta A.S.P.

**dichiaro di aver preso visione dell'informativa**

Data ...../...../.....

\* Firma.....

\* nel caso in cui l'Ospite sia impossibilitato a sottoscrivere il presente modulo, la firma può essere apposta dal tutore o altro soggetto che ha la rappresentanza dell'Ospite o altro soggetto autorizzato dall'Ospite, anche ai fini del trattamento dei dati che lo riguardano. In tale caso gli Uffici dell'ente sono disponibili a descrivere direttamente all'Ospite anche oralmente i contenuti dell'informativa.

**DATI DEL FIRMATARIO SE DIVERSO DALL'OSPITE**

---



---

## CONSENSI FACOLTATIVI

### COMUNICAZIONE INFORMAZIONI SULLA SUA PRESENZA NELL'ENTE

L'AZIENDA comunicherà informazioni sulla sua permanenza (es. anche dati sanitari, condizioni generali, fatti e situazioni accaduti nel corso della permanenza, ecc.) ai seguenti soggetti:

chiunque ne faccia richiesta (solo condizioni generali e permanenza).

i seguenti familiari / conoscenti: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ACCONSENTO

NON ACCONSENTO

### FOTOGRAFIE E VIDEO

Nel corso della permanenza presso le nostre strutture potranno essere effettuate riprese video, audio o fotografie di eventi, manifestazioni e attività varie, che potranno coinvolgere l'Ospite e suoi familiari. Le riprese sono effettuate per finalità di informazione, promozione delle attività ludiche, educative e didattiche, gestione di progetti ludici, educativi o didattici, con eventuale diffusione anche su bacheche interne, sul sito web istituzionale o su profili social dell'Azienda, nel rispetto della dignità e del decoro delle persone.

ACCONSENTO

NON ACCONSENTO

Data ...../...../.....

\* Firma.....

\* nel caso in cui l'Ospite sia impossibilitato a sottoscrivere il presente modulo, la firma può essere apposta dal tutore o altro soggetto che ha la rappresentanza dell'Ospite o altro soggetto autorizzato dall'Ospite.



*Azienda Pubblica di Servizi alla Persona*  
**“Ardito Desio”**

**INFORMATIVA ex art. 14 GDPR SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi dell'art. 14 del Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali, l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Ardito Desio", presso la quale dimora il Suo familiare o colui per il quale Lei è a vario titolo delegato o responsabile, in qualità di parente, tutore o altre forme previste, desidera informarla circa le modalità con cui tutela la riservatezza e protegge i dati personali.

<b>Titolare del trattamento</b>
Titolare del trattamento dei dati è L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Ardito Desio" con sede a Palmanova in P.zza Garibaldi n. 7, email <a href="mailto:info@aspartitodesio.it">info@aspartitodesio.it</a> – PEC <a href="mailto:direzione@pec.aspartitodesio.it">direzione@pec.aspartitodesio.it</a>
<b>Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)</b>
Il Responsabile della protezione dei dati è reperibile agli stessi dati di contatto del Titolare o all'indirizzo email <a href="mailto:privacy@aspartitodesio.it">privacy@aspartitodesio.it</a> .

Finalità e basi giuridiche del trattamento:

Finalità	Base giuridica del trattamento
Gestione della procedura di richiesta di accoglimento (Gestione della richiesta, Regolamento per l'accoglimento e la permanenza degli Utenti).	Art. 6 comma 1 lett. B GDPR - Adempimento di un contratto.
Gestione delle procedure di pagamento (PagoPa, mandato di pagamento, eventuali dati reddituali per l'ottenimento di contributi pubblici, fatturazione).	Art. 6 comma 1 lett. B GDPR - Adempimento di un contratto. Art. 6 comma 1 lett. C GDPR - Trattamento necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento.
Gestione delle diverse attività conseguenti alla permanenza dell'Ospite presso la struttura (gestione messaggi, richieste, rapporti con parenti, ecc.).	Art. 6 comma 1 lett. B GDPR - Adempimento di un contratto.
Gestione socio-sanitaria dell'utenza in relazione ai servizi all'interno della struttura (assistenza o terapia, riabilitazione, attività infermieristica/medica, servizi igienici e di cura della persona, ristorazione). Questa attività include anche la raccolta dei dati in sede di richiesta di accoglimento.	Art. 9 comma 2 lett. H GDPR - trattamento necessario per finalità di cura. Provv.to Garante n. 55/2019.
Gestione socio-sanitaria dell'utenza in relazione a servizi erogati da soggetti esterni (visite specialistiche, trasporti, ricoveri, ecc.).	Art. 6 comma 1 lett. B GDPR - Adempimento di un contratto.
Gestione della documentazione analogica relativa ai servizi resi all'utenza: cartella sanitaria, diario infermieristico/fisioterapico/assistenziale/quaderno delle consegne. Agenda programmazione attività educative e di animazione.	Art. 9 comma 2 lett. H GDPR - trattamento necessario per finalità di cura. Provv.to Garante n. 55/2019.
Eventuale gestione accesso procedimentale, accesso civico, accesso generalizzato da parte di terzi. Gestire la protocollazione, l'archiviazione e la conservazione ai sensi del Codice dell'amministrazione digitale (D.Lgs 82/2005 e s.m.i.) di dati, informazioni, comunicazioni anche elettroniche e documenti inerenti le pertinenze ed in generale i servizi erogati ed i rapporti giuridici intercorrenti. Finalità di ricerca storica e di analisi per scopi statistici.	Art. 6 comma 1 lett. E GDPR - Trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare.
Adempiere agli obblighi fiscali e contabili previsti dalla legge.	Art. 6 comma 1 lett. C GDPR - Trattamento necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento.
Gestione delle comunicazioni all'esterno circa la permanenza dell'ospite presso la struttura (anche dati sanitari, condizioni generali, fatti e situazioni accadute nel corso della permanenza, ecc.).	Art. 6 comma 1 lett. A GDPR – Consenso dell'interessato. Art. 9 comma 2 lett. A GDPR – Consenso dell'interessato.
Effettuazione di riprese video, audio o fotografie di eventi, manifestazioni e attività varie, che potranno coinvolgere l'Ospite e suoi familiari.	Art. 6 comma 1 lett. A GDPR – Consenso dell'interessato.

I Suoi dati personali potranno essere inoltre comunicati ad altri soggetti o categorie generali di soggetti diversi dal Titolare, quali:

Soggetti terzi o categorie	Finalità	Note
Società informatiche, fornitori di reti, servizi di comunicazione elettronica e servizi informatici e telematici di archiviazione e gestione informatica dei dati.	Gestione, manutenzione, aggiornamento dei Sistemi e software usati dal Titolare; servizi di archiviazione e conservazione digitale dei documenti elettronici ai sensi del Codice dell'amministrazione digitale (D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.). Servizi di Hosting, housing, Cloud, SaaS ed altri servizi informatici remoti indispensabili per l'erogazione delle attività del Titolare.	Soggetti nominati responsabili esterni del trattamento (art. 28 GDPR); maggiori informazioni presso il DPO.
Cooperativa assegnataria dell'appalto servizi di assistenza e altri servizi ausiliari; società servizio di ristorazione; Associazioni di volontariato assegnatarie dei servizi trasporto; enti del ssr; esercenti le professioni sanitarie (esterni); Singolo operatore della Cooperativa assegnataria del Servizio (in relazione alla sua attività).	Integrare le attività ed i servizi dell'Azienda e in relazione alla permanenza dell'Ospite presso la struttura, finalità amministrative, gestire parte del procedimento o parte del Servizio in forza di contratto di servizi/convenzione, erogare il servizio.	Soggetto nominato responsabile esterno del trattamento (art. 28 GDPR); maggiori informazioni presso il DPO.
Consulenti, professionisti, Studi legali, arbitri, assicurazioni, periti, broker.	Gestione aspetti legali e amministrativi del rapporto amministrativo e contrattuale; attività giudiziale, stragiudiziale, assicurativa in caso di sinistri.	Soggetti nominati responsabili esterni del trattamento (art. 28 GDPR) o considerati Titolari autonomi del trattamento. Informazioni presso il DPO.
Soggetti istituzionali, amministratori di sostegno, Tribunali, altre pubbliche amministrazioni, enti, società pubbliche, anche per conferenze di Servizi.	Comunicazione obbligatorie previste da norme di legge e regolamento	Soggetti nominati responsabili esterni del trattamento (art. 28 GDPR) o considerati Titolari autonomi del trattamento. Informazioni presso il DPO.
Altri enti locali, Aziende Sanitarie, unioni di Comuni, comunità montane, UTI ed altre pubbliche amministrazioni.	Per gestione del servizio in convenzione con altri enti o con altre forme di condivisione in forza di legge o regolamento. Altre finalità sanitarie, sociali ed istituzionali.	Informazioni presso il DPO.

Le illustriamo di seguito il periodo di conservazione dei dati personali oppure, se non è possibile stabilirlo, i criteri utilizzati per determinare tale periodo:

Dati personali e documenti	Periodo di conservazione o criteri per determinarlo
Dati, atti anche sanitari (cartella clinica) atti istruttori endoprocedimentali, documenti, analogici o informatici, contenuti nei fascicoli del procedimento	In conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.
Dati e documenti informatici presenti nei sistemi informativi dell'ente	In conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.
Dati, atti ed informazioni pubblicate sul sito web istituzionale (Es. eventuali graduatorie ecc.)	Albo pretorio online 15 giorni (salvo diversi termini previsti dalla legge). 5 anni dal 1° gennaio successivo all'anno di pubblicazione (in caso di pubblicazione in "Amministrazione Trasparente").

La informiamo altresì dell'esistenza di alcuni Suoi diritti sui dati personali e sulle relative modalità per esercitare gli stessi nei confronti del Titolare.

Diritto	Modalità di esercizio
---------	-----------------------

Diritto di revoca del consenso (art. 13 comma II lett. A e art. 9 comma II lett. A)	Modulistica scaricabile sul sito web o disponibile in formato cartaceo presso gli Uffici.
Diritto di accesso ai dati (art. 15)	Modulistica scaricabile sul sito web o disponibile in formato cartaceo presso gli Uffici.
Diritto di rettifica (art. 16)	Modulistica scaricabile sul sito web o disponibile in formato cartaceo presso gli Uffici.
Diritto all'oblio (art. 17)	Il diritto si esercita aprendo idonea procedura presso il DPO.
Diritto alla limitazione del trattamento (art. 18)	Il diritto si esercita aprendo idonea procedura presso il DPO.
Diritto alla portabilità (art. 20)	Il diritto si esercita aprendo idonea procedura presso il DPO.
Diritto di rivolgersi all'autorità Garante per la protezione dei dati personali	Contattando l'Autorità tramite i recapiti presenti sul sito web istituzionale <a href="http://www.garanteprivacy.it">www.garanteprivacy.it</a> .

L'esercizio dei diritti succitati è subordinato ai limiti, alle regole e procedure previste dal Regolamento UE 2016/679 che l'interessato deve conoscere e porre in essere. Concordemente a quanto previsto dall'art. 12 comma 3, inoltre, il Titolare fornirà all'interessato le informazioni relative all'azione intrapresa senza ingiustificato ritardo e, comunque, al più tardi entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta stessa. Tale termine potrà essere prorogato di 60 giorni, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste. Il Titolare del trattamento informa l'interessato di tale proroga, e dei motivi del ritardo, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

La informiamo inoltre che i suoi dati personali sono stati raccolti in occasione della compilazione della domanda di ammissione (richiesta di accoglimento), ovvero potranno essere raccolti presso terzi, quali banche dati pubbliche o altre fonti, come di seguito specificato:

Dati, documenti e informazioni	Raccolti
Dati e documenti relativi agli aspetti della sua permanenza, atti istruttori del procedimento e la verifica dei presupposti di legge, in particolare quando il procedimento è gestito unitamente ad altre P.A. (conferenza di servizi, convenzioni, associazioni, unioni ecc.). Dati e documenti per la verifica delle dichiarazioni sostitutive di certificazione e di atto notorio ai sensi del DPR 445/00.	Richiesti direttamente dall'Azienda presso altre pubbliche amministrazioni o tramite Banche dati pubbliche (Anagrafe di altri Comuni, Agenzia delle Entrate, INPS, Agenzia del Territorio ecc.).  Informazioni presso il DPO.

Il conferimento dei dati personali (art. 6 GDPR) e particolari (art. 9 GDPR) richiesti o raccolti dall'Ente è obbligatorio secondo le condizioni di legge. Tali dati personali potranno essere esclusivamente conosciuti da dipendenti e/o collaboratori dell'Azienda, specificatamente autorizzati a trattarli come incaricati al trattamento ed anche, ove necessario, da altri titolari e contitolari come sopra descritto. Gli incaricati sono tenuti al segreto ed alla riservatezza dei dati trattati anche sulla base di apposito Disciplinary tecnico/giuridico/operativo interno.



# Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Ardito Desio"

Piazza Garibaldi 7 - 33057 Palmanova (UD) c.f. 81001370303 - p.i. 01036500302

☎ (0432) 928238 929372

✉ info@aspartitodesio.it - sito internet: www.aspartitodesio.it

## MODULO A.2015 "Informativa" Aggiornata al 1° Settembre 2024

Gentile Signora, gentile Signore,

desideriamo informarLa che:

- con l'articolo 9, comma 7 della L.R. 24/2009, l'Amministrazione regionale ha stabilito di incrementare di 1 Euro, con decorrenza dal 01.01.2010, il contributo di cui all'articolo 13 della L.R. 10/1997 finalizzato all'abbattimento della retta giornaliera di accoglienza di persone anziane non autosufficienti in strutture residenziali regolarmente autorizzate, definendo pertanto in Euro 16,60 il contributo giornaliero spettante;
- con successiva deliberazione n. 429 del 03.03.2018 la Giunta regionale ha disposto di aumentare di ulteriori € 1,40 la citata contribuzione, definendola pertanto, con decorrenza dal 1° marzo 2018, in € 18,00 giornalieri;
- con ulteriore deliberazione n. 1043 del 15.07.2022 la Giunta regionale ha disposto di aumentare di € 2,00 la citata contribuzione, definendola pertanto, con decorrenza dal 1° agosto 2022, in € 20,00 giornalieri;
- con deliberazione n. 232 del 10.02.2023 la Giunta regionale ha disposto un ulteriore aumento di € 1,50 del contributo di cui all'articolo 13 della L.R. 10/1997, definendo pertanto, con decorrenza dal 1° marzo 2023, in € 21,50 giornalieri il contributo spettante agli aventi diritto.
- con recente deliberazione n. 1239 del 23.08.2024 la Giunta regionale ha disposto infine un aumento di € 2,00 del contributo di cui all'articolo 13 della L.R. 10/1997, definendo pertanto, **con decorrenza dal 1° settembre 2024, in € 23,50** giornalieri il contributo spettante agli aventi diritto.

Con deliberazioni n. 776 del 21.04.2010 e n. 1282 del 30.06.2010, la Giunta regionale, nel dare attuazione alle succitate disposizioni legislative, aveva inoltre previsto un ulteriore aumento della quota capitaria da erogare, a decorrere dal 01.01.2010, in funzione dell'ISEE del beneficiario e del suo nucleo familiare, prevedendo le seguenti fasce di contribuzione:

ISEE DEL TITOLARE DEL CONTRIBUTO (in Euro)	QUOTA CAPITARIA GIORNALIERA LEGATA ALL'ISEE	
	Per ospiti accolti in strutture residenziali di tipo "Utenza Diversificata" e "Residenze Protette"	Per ospiti accolti in strutture residenziali di tipo "Polifunzionali Mod. A"
<b>Fino a 15.000</b>	Euro 2,50	Euro 2,00
<b>Da 15.001 a 25.000</b>	Euro 1,50	Euro 1,20

Come stabilito dalla deliberazione della Giunta regionale n. 1282 del 30.06.2010, l'accesso alla quota capitaria giornaliera aggiuntiva legata all'ISEE deve avvenire su specifica richiesta del diretto interessato o della persona di riferimento che ne cura gli interessi.

Pertanto, i soggetti interessati ad ottenere tale contributo aggiuntivo sono invitati a presentare all'Ente gestore della presente struttura residenziale, la seguente documentazione:

- **modulo di richiesta di contributo** ("Modulo C.2015" reperibile sul sito di questa A.S.P.), debitamente compilato e sottoscritto dal richiedente;
- **attestazione ISEE** dell'ospite titolare del contributo aggiuntivo e del suo nucleo familiare, **in corso di validità alla data di presentazione della domanda**, applicabile alle prestazioni socio sanitarie residenziali per persone maggiorenni (**ISEE socio sanitario residenze**).

Si precisa che qualora l'ospite accolto provenga da un'altra struttura residenziale (trasferimento) nella quale gli veniva già riconosciuta la quota di contributo aggiuntivo legata all'ISEE, al fine della conferma del contributo sarà sufficiente che l'anziano o la persona di riferimento che ne cura gli interessi presenti a questa struttura residenziale la seguente documentazione:

- **modulo "Richiesta mantenimento contributo per trasferimento"** ("Modulo D.2015" reperibile sul sito di questa A.S.P.), debitamente compilato e sottoscritto dal richiedente;
- **copia dell'attestazione ISEE** già presentata ai fini dell'ottenimento del contributo aggiuntivo nella precedente struttura di accoglienza.

La succitata documentazione deve essere consegnata ovvero deve pervenire, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o mediante altro mezzo certo, alla presente struttura residenziale, contestualmente o prima dell'accesso in residenza. Nell'ipotesi di presentazione successiva all'accoglimento in residenza, la quota di contributo legata alla situazione economica della persona non autosufficiente **sarà riconosciuta a partire dalla data di ricevimento della documentazione medesima.**

Si precisa che l'attestazione ISEE, in relazione alla quale viene stabilito l'accesso alla quota di contributo aggiuntivo, **dovrà essere ripresentata solo nel caso in cui siano intervenuti eventi che ne modificano significativamente il valore tanto da comportare un cambiamento della fascia di contribuzione** prevista per l'ottenimento del beneficio. Al fine di verificare la veridicità e la permanenza della situazione economica dichiarata, saranno effettuate periodiche verifiche a campione.

La informiamo che qualora non intendesse avvalersi dell'ulteriore contributo legato alla situazione economica, Le sarà garantito l'abbattimento della quota giornaliera attualmente definita in **Euro 23,50** per le persone non autosufficienti accolte nelle strutture protette.

Al fine di accertare che tutti i soggetti interessati siano stati adeguatamente informati sui contributi regionali in materia di abbattimento della retta di degenza nelle strutture residenziali per anziani, Le chiediamo cortesemente di restituirci la dichiarazione attestante il ricevimento della presente informativa, **compilando e sottoscrivendo il modulo B.2015 in allegato.**

Per qualsiasi ulteriore informazione, si invita a contattare l'ufficio segreteria della presente struttura residenziale ai numeri 0432/929372 – 0432/928238 interno 1.

Cordiali saluti.

**Il Direttore Generale  
f.to dottor Flavio Cosatto**



*Azienda Pubblica di Servizi alla Persona  
"Ardito Desio"*

*P.zza Garibaldi, 7  
33057 Palmanova (UD)*

# CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI



Approvata con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 17 del 20/06/2023  
Modificata con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 30/01/2025

## INDICE

PRESENTAZIONE.....	Pag. 3
<b>SEZIONE I</b>	
Carta dei diritti e dei servizi e presentazione dell’A.S.P. Ardito Desio.....	Pag. 4
1. La carta dei Diritti e dei Servizi e i Principi fondamentali.....	Pag. 4
2. Cenni storici.....	Pag. 5
3. Modello organizzativo e sistema delle responsabilità.....	Pag. 6
3.1 Costituzione della società in house providing PSG Servizi & Salute S.r.l.....	Pag. 7
4. Come orientarsi nella struttura - Layout distributivo dei locali.....	Pag. 8
<b>SEZIONE II</b>	
Gli strumenti di erogazione dei servizi istituzionali.....	Pag. 10
1. L’attività assistenziale.....	Pag. 10
2. La varietà delle prestazioni erogate.....	Pag. 10
2.1 Direzione sanitaria e assistenza medica.....	Pag. 10
2.2 Responsabile del Governo Assistenziale (RGA).....	Pag. 11
2.3 Assistenza infermieristica e fisioterapia.....	Pag. 11
2.4 Prestazioni assistenziali.....	Pag. 11
2.5 Animazione.....	Pag. 12
2.6 Servizi Amministrativi.....	Pag. 13
2.7 Prestazioni di valenza alberghiera.....	Pag. 13
2.7.1 Servizio di ristorazione e annessi.....	Pag. 13
2.7.2 Servizio di pulizia e sanificazione ambientale.....	Pag. 14
2.7.3 Servizio di lavanderia, guardaroba e stireria.....	Pag. 14
2.7.4 Servizio di parrucchiera e barbiere.....	Pag. 15
2.7.5 Servizio di gestione calore.....	Pag. 15
2.7.6 Servizio manutentivo.....	Pag. 15
2.7.7 Servizio religioso.....	Pag. 15
2.7.8 Servizi accessori.....	Pag. 15
3. La garanzia della qualità.....	Pag. 16
3.1 Adozione standard.....	Pag. 16
3.2 Valutazione della qualità dei servizi.....	Pag. 17
3.3 Rapporti con il bacino di utenza.....	Pag. 17
3.4 Rapporti con il volontariato.....	Pag. 17
3.5 Semplificazione delle procedure.....	Pag. 17
3.6 Privacy.....	Pag. 18
4. La partecipazione e la soddisfazione del cliente.....	Pag. 18
4.1 Gli ospiti.....	Pag. 18
4.2 Ruolo dei famigliari e Assemblea degli utenti.....	Pag. 18
5. La giornata tipo dell’Ospite.....	Pag. 18
6. Regole di vita comunitaria.....	Pag. 19
7. Regole per l’accesso di animali domestici.....	Pag. 19
<b>SEZIONE III</b>	
Le modalità di accoglienza e le rette di degenza.....	Pag. 21
1. Richiesta di accoglimento.....	Pag. 21
2. La lista di attesa.....	Pag. 22
3. Composizione della retta di degenza.....	Pag. 23
<b>SEZIONE IV</b>	
Altre informazioni utili.....	Pag. 24
1. Visite agli Ospiti.....	Pag. 24
2. Reclami e osservazioni.....	Pag. 24
3. Sito web istituzionale.....	Pag. 24
4. Orari di apertura dell’ufficio segreteria .....	Pag. 25
5. Recapiti di riferimento.....	Pag. 25

## **PRESENTAZIONE**

*La residenza protetta gestita dall'A.S.P. "Ardito Desio" di Palmanova si propone di garantire prestazioni assistenziali e sanitarie qualificate agli utenti che ospita, prevalentemente anziani non autosufficienti.*

*Di tali prestazioni e delle modalità della loro erogazione si dà conto nella presente "Carta dei diritti e dei servizi" adottata nell'intento di sviluppare un corretto e trasparente rapporto informativo con l'utente, con i familiari, con gli operatori e con le associazioni di volontariato.*

*L'obiettivo di questo opuscolo va oltre la pura e semplice elencazione delle prestazioni offerte dall'Azienda: esso si prefigge, infatti, di configurarsi come una vera e propria "Carta degli impegni" nei confronti dell'utente, che viene messo nelle condizioni di conoscere dettagliatamente i diritti/doveri di cui è titolare come cittadino.*

*Siamo, infatti, convinti che per garantire un servizio quanto più possibile soddisfacente ed efficiente sia fondamentale la collaborazione fra l'istituzione ed il cittadino utente. Quest'ultimo deve, pertanto, essere messo al corrente delle attività che l'istituzione svolge e del loro assetto organizzativo per divenire, in tale contesto, soggetto propositivo e partecipante della vita dell'azienda.*

*E' quanto ci siamo prefissi di ottenere con questa pubblicazione che auspichiamo venga accolta come un segnale del nostro impegno.*

# SEZIONE I

## **Carta dei diritti e dei servizi e presentazione dell'A.S.P. Ardito Desio**

### ***1. La carta dei Diritti e dei Servizi e i Principi fondamentali***

La presente Carta dei diritti e dei servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali previsti sia dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (c.d. Direttiva Cassese), sia dal Decreto del Presidente della Regione n. 0333/2008, in attuazione ai contenuti della Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali n. 328/2000:

#### **Uguaglianza ed imparzialità**

L'A.S.P. eroga i servizi a tutti gli utenti e promuove il loro benessere senza alcuna distinzione di età, sesso, lingua, religione, razza, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche. Si impegna a personalizzare gli interventi in relazione alle specifiche necessità della persona e secondo criteri di pari opportunità, obiettività e giustizia.

#### **Territorialità**

L'A.S.P. favorisce i legami ed i collegamenti con il contesto sociale di provenienza, incentivando gli ospiti a mantenere positivi rapporti e relazioni con amici e parenti.

#### **Partecipazione e trasparenza**

L'A.S.P. garantisce la trasparenza della propria attività gestionale e amministrativa, riconoscendo agli utenti il diritto ad una corretta e tempestiva informazione e permettendo loro di accedere agli atti formali che li riguardano, secondo le modalità disciplinate dalla legge vigente.

Ogni utente può produrre documenti, segnalare disservizi, formulare reclami, lamentele, osservazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento della qualità. Questi saranno esaminati secondo un iter predefinito e verrà dato riscontro in tempi certi.

#### **Continuità**

L'A.S.P. garantisce la continuità del servizio nelle 24 ore, attraverso adeguati livelli di assistenza indicati dalle direttive regionali. Si impegna, inoltre, ad attivare tutte le procedure idonee per ridurre al minimo disagi derivanti da interruzioni o disservizi, attivando tutte le risorse disponibili.

#### **Efficienza, efficacia e qualità dei servizi**

L'A.S.P. persegue il miglioramento continuo e si impegna ad utilizzare le risorse al fine di ottenere efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi. Stabilisce i parametri di misurazione ed adotta gli opportuni strumenti di valutazione e di monitoraggio dei vari servizi erogati anche avvalendosi di segnalazioni pervenute da utenti ed operatori, nell'ottica della "customer satisfaction", adottando le conseguenti misure correttive.

### **Sussidiarietà e cooperazione**

L'A.S.P può sviluppare forme di collaborazione con le organizzazioni di volontariato per realizzare, anche attraverso specifiche convenzioni, attività complementari ed integrative, volte a diversificare il tempo ai residenti e a rendere più soddisfacente la vita all'interno della struttura.

La Carta dei diritti e dei servizi si configura quale strumento capace di assicurare agli utenti un servizio migliore e agli operatori un percorso di crescita professionale.

## ***2. Cenni storici***

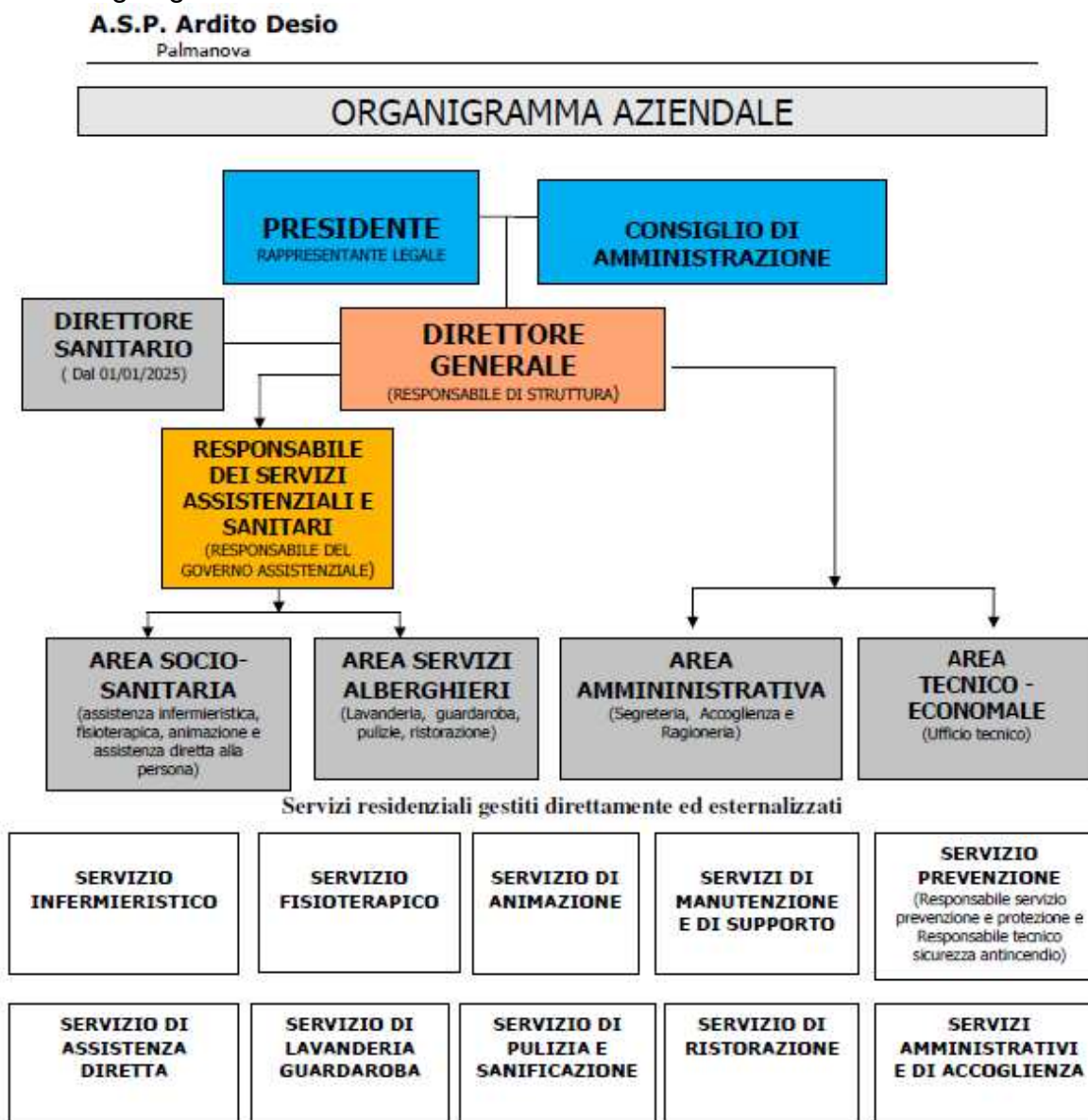
L'Azienda, le cui origini risalgono agli inizi del secolo XIX, fu costituita in opera Pia dopo l'unificazione del Regno d'Italia, ex legge 3 agosto 1862, n. 753; fu successivamente riconosciuta con la denominazione di "Casa di Riposo di Palmanova" – IPAB in forza degli artt. 1 della Legge 17 luglio 1890, n. 6972 e 2 del R.D. 5 febbraio 1891, n. 99. Con decreto dell'Assessore regionale per le relazioni internazionali, comunitarie e autonomie locali del 18 ottobre 2005, n. 10 è stata disposta la trasformazione dell'IPAB in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Ardito Desio".

In una pianta del sec. XVII, che si trova al Museo Correr di Venezia, è indicata l'esistenza, già allora, dell'edificio di Piazza Garibaldi e dell'antica chiesetta di San Francesco. Adibita a vari usi, tra i quali anche scuola elementare, dal 1926 la costruzione di Piazza Garibaldi, in parte di proprietà del Comune di Palmanova, è riconosciuta sede della Casa di Riposo di Palmanova. L'edificio storico, inserito nel contesto urbano ed a stretto e quotidiano contatto con la vita della comunità, è stato oggetto di recupero e di ristrutturazione durante la metà degli anni ottanta, finanziati con un contributo delle ex £. 1.000.000.000. = ai sensi della L. R. 44/1984.

Con il decreto dell'Assessore regionale del 18 ottobre 2005, n. 10 e in ottemperanza alle norme di riordino e di trasformazione delle vecchie istituzioni (II.PP.AA.BB) in A.S.P. (Aziende pubbliche di servizi alla persona) si è intrapreso un significativo percorso di coinvolgimento degli altri attori dei servizi sociali e sanitari del territorio, promuovendo il benessere della comunità locale, in particolare dei Comuni di Palmanova, Bagnaria Arsa, Bicinico, Chiopris Viscone, Gonars, Santa Maria La Longa, Trivignano Udinese e Visco, inserendosi questa Azienda a tutti gli effetti nel sistema integrato di interventi e servizi sociali territoriali, partecipando alla programmazione in ambito locale e adottando le più idonee forme di cooperazione e di collaborazione secondo le modalità previste dalla normativa regionale.

### 3. Modello organizzativo e sistema delle responsabilità

Il modello organizzativo ed il sistema delle responsabilità sono rappresentati attraverso il seguente organigramma funzionale:



Il Presidente ed il Consiglio di Amministrazione, organi di governo dell'A.S.P., vengono nominati con Decreto del Sindaco del Comune di Palmanova anche su indicazione dei Comuni di riferimento secondo le disposizioni statutarie in vigore.

Le specifiche competenze e i ruoli organizzativi del personale, sono assegnati con apposite determinazioni del Direttore, nel rispetto delle normative della riqualificazione ed accreditamento delle strutture residenziali per anziani e delle normative di legge.

In particolare:

#### **Area socio-sanitaria:**

Garantisce, in base alle disposizioni vigenti (ex multis D.P.Reg. n. 0108/Pres. del 18/08/2022 che modifica il Regolamento emanato con D.P.Reg. 13/07/2015 e ss.mm.ii in materia di riclassificazione delle strutture e D.P.Reg. n. 0107/Pres. del 18.08.2022 in materia di accreditamento istituzionale) ed ai parametri di servizio, i servizi infermieristici e di assistenza diretta della persona attraverso l'attività ordinaria di servizio agli ospiti della Struttura, sotto la responsabilità diretta del Coordinatore Socio – sanitario/Responsabile

della governance. A questo afferiscono direttamente i Fisioterapisti, gli/le infermieri/e, gli animatori/operatori di assistenza (OSS e OSA) ed il personale dei Servizi generali.

Allo stesso sono affidate le competenze riguardanti i tirocinanti, i volontari e gli stagisti che frequentano l'Ente e il loro affiancamento da parte del personale in Servizio.

Al coordinatore fanno riferimento, in prima istanza, i Servizi generali di supporto (Manutenzione e logistica; Guardaroba e Lavanderia; Barberia e Parrucchiera, etc....) e gli operatori interessati, gli eventuali specialisti quali podologo, fisioterapista e altre figure professionali di ausilio (animatrice) alle attività della struttura.

#### **Area dei Servizi generali e amministrativi:**

Supporta la Direzione e l'area socio-sanitaria con l'obiettivo di fornire tutte le risorse tecniche, umane e gestionali necessarie al miglior funzionamento.

Svolge le attività di programmazione e di gestione delle risorse sia umane che tecnologiche, in particolare relativamente all'attività di organizzazione, ai sistemi informativi, alla gestione amministrativa e del personale, alla formazione e ai servizi generali.

La programmazione delle risorse umane da impiegare presso la residenza protetta gestita dall'ASP viene fatta coerentemente con gli obiettivi e le linee definite dal C.d.A. e dalla relazione annuale al bilancio.

Il modello organizzativo attuato già da precedenti C.d.A. è quello della parziale esternalizzazione dei servizi.

Ciò è dovuto principalmente all'incertezza in merito alla copertura dei posti letto.

Quanto sopra ha indotto l'Ente ad avvalersi parzialmente della esternalizzazione dei servizi e ad adottare modalità organizzative più elastiche e calibrabili sulla base dei posti letto effettivamente ricoperti, fatta eccezione per il personale amministrativo e, in parte, del personale infermieristico, fisioterapico, di animazione e degli operatori socio assistenziali.

### ***3.1 Costituzione della società in house providing PSG Servizi & Salute S.r.l.***

Con deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'A.S.P. n. 32 del 16 dicembre 2023 è stato disposto di costituire, unitamente all'A.S.P. "Giovanni Chiabà" di San Giorgio di Nogaro, la società in house providing denominata "PSG Servizi & Salute S.r.l." finalizzata alla gestione del servizio di assistenza, del servizio di pulizie e sanificazione ambientale presso le residenze protette gestite dalle due A.S.P.

In data 8 maggio 2024 si è addivenuti alla formale costituzione della società in house su menzionata, avente sede legale a Palmanova in Contrada Savorgnan n. 11/A e affidando successivamente alla medesima, con deliberazione n. 19 del 30 settembre 2024, i sottoindicati strategici servizi a far tempo dal 01/10/2024:

- assistenza ausiliaria;
- assistenza infermieristica;
- attività collaterali di assistenza e cura della persona (barbiere, parrucchiere e pedicure);
- animazione;
- servizio di guardaroba;
- servizio di pulizia, disinfezione e sanificazione ambientale;
- eventuale estensione ad altri servizi (ad es. manutenzione del patrimonio immobiliare, servizio di assistenza domiciliare, servizi di progettazione, servizi di formazione, ecc.).

## **4. Come orientarsi nella struttura - Layout distributivo dei locali**

La sede, collocata al centro della città, si affaccia su un'area adibita a giardino pubblico. La residenza protetta è strutturalmente suddivisa come di seguito illustrato e subirà nel prossimo futuro modifiche nella distribuzione dei locali, comprendenti lo spostamento degli uffici amministrativi e della lavanderia in edifici esterni adiacenti:

- A. Corpo centrale costituente il nucleo principale della residenza, nel quale sono raggruppati i servizi generali e gli alloggiamenti prevalentemente degli Ospiti non autosufficienti, suddivisibile a sua volta in tre aree denominate in base alla via/piazza sulla quale si affacciano:
- Ala Cairoli composta da:
    - Piano semi interrato: lavanderia – sala parrucchiera – sala mortuaria – altri locali adibiti a magazzino/officina
    - Piano terra: uffici amministrativi, ufficio del R.G.A. e della Direzione Sanitaria
    - Piano primo: infermeria e camere di degenza con n. 5 posti letto per ospiti autosufficienti.
  - Ala Savorgnan composta da:
    - Piano terra: sala da pranzo e cucina
    - Piano primo: camere di degenza con n 16 posti letto
    - Piano secondo: camere di degenza con n. 11 posti letto
  - Ala Garibaldi composta da:
    - Piano terra: animazione, fisioterapia e sala ristoro
    - Piano primo: camere di degenza con n 22 posti letto
    - Piano secondo: camere di degenza con n. 21 posti letto
    - Mansarda: camere di degenza con n. 4 posti letto per ospiti autosufficienti

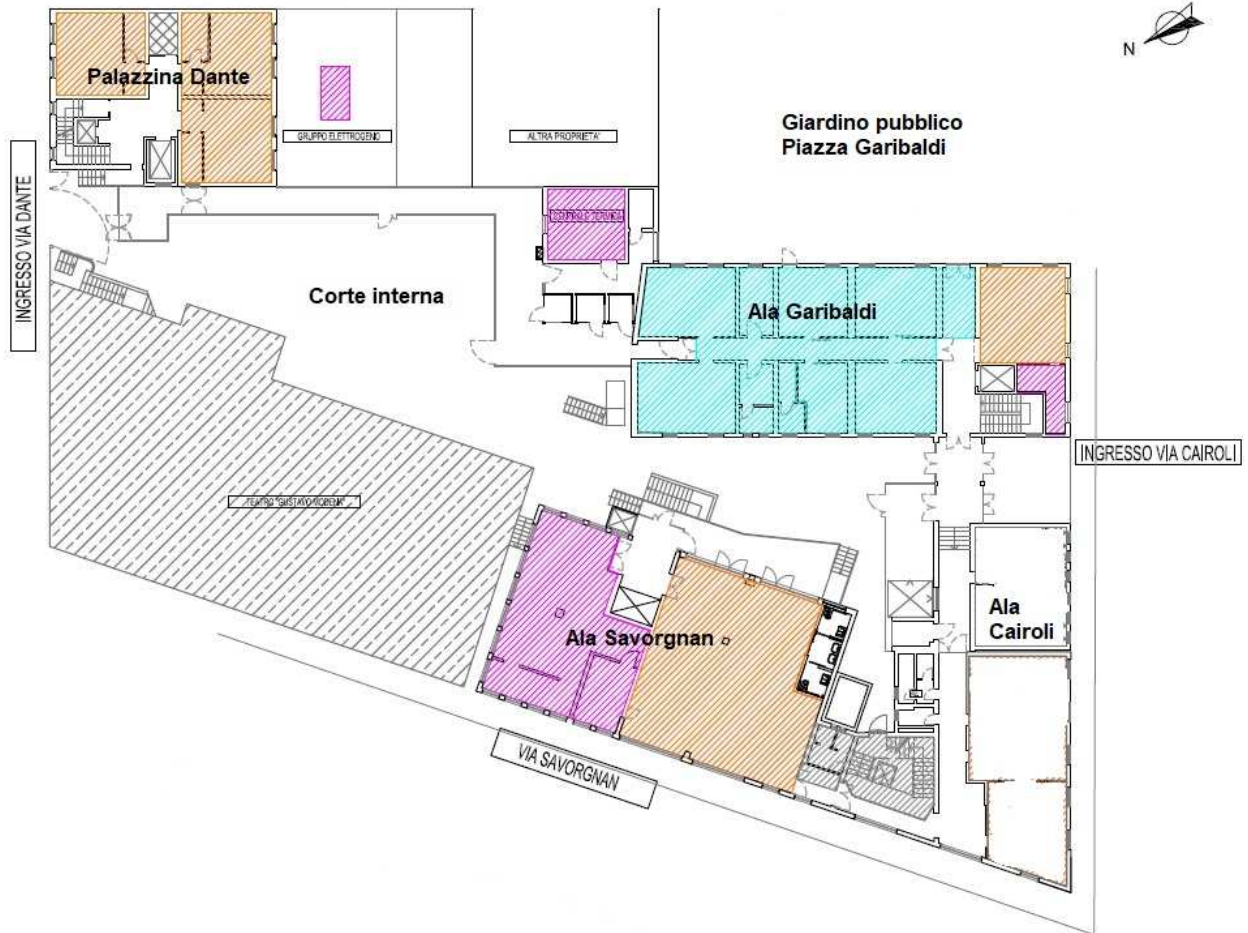
L'accesso al corpo centrale avviene transitando in prossimità della via Cairoli, nella quale si trova l'ingresso alla residenza protetta ove si accede agli uffici del R.G.A. e della Direzione Sanitaria.

Anche gli uffici amministrativi sono situati presso il piano terra del corpo centrale, ove l'Ufficio segreteria fornisce al potenziale utente tutte le informazioni necessarie all'accogliimento degli ospiti.

- B. Palazzina Dante posta a ridosso del corpo centrale dedicata agli Ospiti non autosufficienti e composta da:
- Piano primo: camere di degenza con n 6 posti letto
  - Piano secondo: camere di degenza con n 9 posti letto
  - Piano terzo: camere di degenza con n. 9 posti letto
- C. Palazzina Savorgnan allocata dietro al corpo centrale nella quale trovano ospitalità le persone autosufficienti in grado di utilizzare anche i servizi a disposizione nei locali della sede centrale. Risulta composta da:
- Piano terra: sala pranzo con cucina e soggiorno, cortile interno, mensa per indigenti;
  - Piano primo: camere di degenza con n 8 posti letto;
  - Piano secondo: camere di degenza con n 6 posti letto.

L'accesso alla palazzina destinata agli utenti autosufficienti che, tra l'altro, ospita al piano terra la sede delle società in house PSG Servizi & Salute S.r.l., avviene transitando lungo la contrada Savorgnan.

Per agevolare l'orientamento degli utenti e dei visitatori si rappresenta la pianta planimetrica del Corpo centrale e della Palazzina Dante:



## **SEZIONE II**

# **Gli strumenti di erogazione dei servizi istituzionali**

### ***1. L'attività assistenziale***

La struttura gestita dall'ASP "Ardito Desio" di Palmanova nella sede istituzionale si configura quale "residenza protetta", in quanto è rivolta prevalentemente all'ospitalità di anziani per la quasi totalità non autosufficienti è in grado di fornire prestazioni di carattere sanitario e riabilitativo, oltre a quelle di tipo alberghiero e di socializzazione-animazione.

Lo svolgimento dell'attività assistenziale e sanitaria agli ospiti accolti nella struttura della sede istituzionale è organizzata in nuclei con una capacità ricettiva complessiva di 117 Ospiti, dei quali n. 94 non autosufficienti (profili di bisogno A - B – B comp. – C) e n. 23 autosufficienti (profilo di bisogno E), secondo la seguente suddivisione:

- n. 83 posti letto in nuclei di tipologia N 3
- n. 11 posti letto in nuclei di tipologia N 2
- n. 23 posti letto in nuclei di tipologia N 1

Gli ospiti trovano sistemazione in camere a più letti, in relazione alle condizioni psicofisiche ed alla disponibilità delle stanze.

Ogni camera, opportunamente arredata, è dotata di idonea attrezzatura per offrire il senso della più totale sicurezza: letti elettrici ad altezza variabile, con asta solleva – malati e sponde laterali di protezione, testata luminosa, cuscini e coperte ignifughe, telefono, tv, cordicelle di chiamata del personale di piano, rilevatori di fumo, lampada ad accensione automatica in caso di interruzione della corrente di rete, riscaldamento e raffrescamento, acqua sanitaria calda e fredda.

La "Residenza protetta" funziona permanentemente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

### ***2. La varietà delle prestazioni erogate***

#### ***2.1. Direzione sanitaria e assistenza medica***

Il Direttore Sanitario, introdotto quale figura obbligatoria dall'art. 12 del Regolamento emanato con decreto del Presidente della Regione n. 0108/Pres di data 18/08/2022, assume la responsabilità e il compito di curare ogni aspetto igienico-organizzativo in ambito sanitario e svolge attività di indirizzo, gestione e vigilanza finalizzata al governo del sistema igienico sanitario e di tutela della salute e igiene pubblica seguendo le prescrizioni normative, regolamentari e di indirizzo in materia.

L'assistenza medica è fornita dai Medici di Medicina Generale (MMG) operanti nel Comune di Palmanova o nei comuni limitrofi, liberamente scelti dagli ospiti, o da medici specialisti. Essi assicurano il complesso di prestazioni previsto dalla convenzione con il

SSN e garantiscono visite giornaliere e/o periodiche agli ospiti.

La struttura protetta mette gratuitamente a disposizione dei MMG i propri ambulatori.

I MMG verranno coinvolti dal Direttore Sanitario nei piani e nei programmi adottati per il miglioramento della qualità e della sicurezza delle cure.

## **2.2. Responsabile del Governo Assistenziale (RGA)**

Il Responsabile del Governo Assistenziale o Responsabile della Governance (RGA) ha il compito di garantire il raggiungimento degli obiettivi di assistenza infermieristica e di assistenza di base alla persona attraverso il coordinamento delle risorse umane, la pianificazione degli interventi, la conduzione delle attività e l'organizzazione dei processi assistenziali, lo sviluppo e il miglioramento della qualità assistenziale.

E' altresì responsabile dell'approvvigionamento e gestione dei farmaci secondo le leggi e le convenzioni vigenti.

## **2.3. Assistenza infermieristica e fisioterapica**

Le prestazioni infermieristiche sono garantite dalla figura di infermiere in possesso del titolo accademico o equipollente regolarmente iscritto all'ordine delle professioni infermieristiche, mentre quelle di riabilitazione sono garantite da idonee professionalità in possesso del titolo accademico di fisioterapista.

Gli infermieri, presenti in numero superiore rispetto agli standards previsti dalla Regione, hanno un ruolo importante nell'organizzazione e nell'erogazione dell'assistenza, collocandosi in una dimensione multiprofessionale con il R.G.A. e con l'organizzazione socio-assistenziale. Hanno la responsabilità dei nuclei e svolgono attività prettamente sanitaria volta alla sorveglianza, al controllo e al monitoraggio delle condizioni degli ospiti, nonché alla gestione e corretta applicazione delle prescrizioni mediche. Sono coadiuvati nella loro attività dagli operatori di assistenza in sintonia con le indicazioni di lavoro in equipe multidisciplinare, collaborando con i medici quando presenti in struttura.

La residenza protetta si avvale anche di idoneo personale fisioterapico, abilitato in termini di legge. Le varie terapie riabilitative sono indicate dai medici dell'Azienda Sanitaria o dal medico specialista fisiatra e si svolgono nell'apposita palestra, al letto dell'ospite o negli spazi comuni, in collaborazione, quando la complessità del caso lo richiede, con il personale infermieristico.

Con convenzioni annuali tra l'ASP e l'Azienda Sanitaria vengono stabiliti gli standard qualitativi di assistenza infermieristica e riabilitativa riconosciuti agli effetti del rimborso della spesa sanitaria.

## **2.4. Prestazioni assistenziali**

Qualificato personale si occupa delle attività di assistenza diretta all'Ospite e al suo ambiente di vita, nonché delle attività socio-assistenziali indispensabili soprattutto per persone non autosufficienti di livello elevato o allettate che necessitano di assistenza nell'espletamento degli atti di vita quotidiana che non sono più in grado di svolgere in autonomia. Il personale si occupa inoltre di tutte quelle attività intermedie tra le sanitarie e le assistenziali, configurabili come complementari di quelle infermieristiche. Gli operatori addetti all'assistenza alla persona sono appositamente preparati alle mansioni

assistenziali e sono in possesso della qualifica di O.S.S. (operatore socio sanitario). Per queste attività la residenza protetta si attiene agli standard di servizio prescritti dalle disposizioni regionali in materia.

L'attività del personale di assistenza è tesa ad assicurare prioritariamente il soddisfacimento dei bisogni degli ospiti nell'ottica di garantire il benessere psicofisico ed il mantenimento dell'autonomia il più a lungo possibile, seguendo le pianificazioni e le indicazioni riportate nel PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) condiviso con l'utente.

Eventuali mutamenti delle condizioni psico-fisiche dell'ospite possono comportare il trasferimento nel nucleo ritenuto più idoneo, seguendo le direttive della Regione atte a regolamentare l'omogeneità dei nuclei sulla base della classificazione degli ospiti che emerge dalla valutazione multidimensionale e multi professionale Val.Graf.

Nei casi di accertata impossibilità ad una adeguata assistenza compatibile con le risorse organizzative e tecnologiche dell'Azienda, si procede invece al ricovero in altre strutture sanitarie compatibili o alla dimissione.

## **2.5. Animazione**

La struttura residenziale garantisce attività quotidiane di animazione attraverso personale appositamente dedicato che organizza e gestisce iniziative e attività ricreative e ludiche (ad es. giochi da tavolo e di società, lavori manuali e figurativi, preparazione dolci, proiezione di film e documentari, spettacoli e musica), culturali (letture, visite guidate ed ascolto musica) e di incontro.

Il servizio di animazione viene svolto sia presso sale collettive multiuso, sia presso i singoli nuclei di degenza. Le attività sono tese a rafforzare la terapia occupazionale, stimolando la creatività e l'approccio comunicativo della convivenza tendendo a rinvigorire gli aspetti motivazionali dell'utenza ed a instaurare un clima di rapporti interpersonali improntati sulla vita di gruppo, sull'attenzione, sull'amicizia, nonché ad intensificare i rapporti dell'utenza con il mondo esterno.

Questa attività viene svolta da almeno due figure adibite all'animazione. L'ospite è comunque libero di organizzare la propria giornata nel modo che riterrà più opportuno, occupando il tempo trascorso nella Residenza in eventuali attività fisiche, culturali, ricreative ed occupazionali, spontaneamente scelte.

Vengono altresì promosse idonee iniziative volte a favorire lo sviluppo delle suddette attività, coinvolgendo anche le famiglie e le organizzazioni di volontariato presenti sul territorio, favorendo ogni possibile forma di partecipazione e di integrazione con le realtà esterne.

L'ospite potrà frequentare liberamente in qualsiasi ora del giorno gli ambienti della residenza protetta messi a disposizione (sale di soggiorno, locali per le attività occupazionali, corte interna, ecc.) ed utilizzare l'attrezzatura ivi predisposta (libri, riviste, televisione, radio, giochi di carte, etc.).

### **Ricorrenze ed attività ricreative**

**Feste di compleanno:** la struttura protetta organizza una festa a cadenza mensile per festeggiare gli Ospiti per i quali, in tale periodo, ricorre la data di nascita. Nell'occasione vengono invitate anche le famiglie per partecipare al rinfresco e ai festeggiamenti, durante i quali gli Ospiti vengono coinvolti con musica e animazione.

**Gite:** nel quadro delle iniziative volte all'inserimento dell'ospite nel contesto sociale esterno, vengono promosse e organizzate gite in località dell'hinterland regionale facilmente raggiungibili, coinvolgendo in tali iniziative anche gli ospiti non autosufficienti in grado di percepire l'iniziativa. Il trasporto avviene con veicoli attrezzati e assicurati di cui la residenza protetta dispone.

E' costante tradizione orientare la scelta sulle località di Barbana e di Castelmonte, mentre altre gite annuali hanno come meta località suggerite, volta per volta, anche dagli stessi Ospiti.

**Feste a tema:** durante l'anno vengono organizzate feste "a tema" (Carnevale, Pasqua, Natale, Epifania, Ognissanti, ecc. ) offrendo un menù particolare, adatto alla ricorrenza e coinvolgendo gli Ospiti con canti, spettacoli teatrali ed altro, anche con la partecipazione dei bambini delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie locali.

Vengono, inoltre, promossi gemellaggi con le altre strutture socio sanitarie ed educative del territorio.

**Giornata dell'Ospite:** è stata istituita la giornata dell'Ospite, che si tiene con periodicità annuale nei mesi di maggio/giugno, durante la quale, unitamente ai familiari ed alle autorità locali, vengono proposti spettacoli, recite e musica dal vivo.

## **2.6. Servizi Amministrativi**

Presso gli uffici della struttura operano alcune figure impiegate che si occupano anche di concretizzare l'iter amministrativo di accoglienza dei nuovi ospiti della residenza protetta

## **2.7. Prestazioni di valenza alberghiera**

L'Azienda assicura il funzionamento permanente della "residenza protetta" anche attraverso l'erogazione dei seguenti servizi di natura prevalentemente alberghiera:

- servizio di ristorazione e annessi, lavaggio centralizzato stoviglie, ecc.;
- servizio di pulizia e sanificazione ambientale;
- servizio di lavanderia, guardaroba e stireria;
- servizio di parrucchiere e barbiere;
- servizio di gestione calore;
- servizio manutentivo;
- servizio religioso;
- servizi accessori (deposito denaro, trasporto per visite specialistiche, ecc.).

Tali servizi vengono gestiti direttamente utilizzando personale dipendente e/o mediante l'affidamento in appalto a ditte esterne, l'affidamento alla società in house dell'A.S.P. o mediante idonei convenzionamenti.

### **2.7.1. Servizio di ristorazione e annessi**

I pasti sono preparati direttamente presso la cucina centralizzata della sede a cura di una ditta esterna affidataria del servizio. Vengono forniti menù diversificati e bilanciati, su indicazione di specialisti dietologi dell'Azienda sanitaria, in relazione alle diverse necessità

legate al mantenimento della salute e alla prevenzione delle malattie degenerative (secondo il protocollo in essere con l'Azienda sanitaria).

Su prescrizione medica, gli addetti alla cucina preparano e somministrano diete personalizzate che tengono conto delle specifiche patologie degli ospiti e della compatibilità con le problematiche di masticazione e deglutizione.

Gli ospiti in nutrizione artificiale enterale seguono programmi dietetici specifici.

I pasti vengono serviti presso la sala da pranzo dell'A.S.P. e nei singoli nuclei nel caso di ospiti impossibilitati a recarsi in sala ristorante, nei seguenti orari:

#### **COLAZIONE:**

- Presso i nuclei dalle ore 07.30 alle 08.30.
- Presso la sala da pranzo dalle ore 08.00 alle 09.00.

#### **MERENDA DI META' MATTINA**

##### **PRANZO:**

- Presso i nuclei dalle ore 11.30 alle 12.30.
- Presso la sala da pranzo dalle ore 12.00 alle 13.00.

#### **MERENDA POMERIDIANA:** dalle 15.30 alle 16.00

##### **CENA:**

Presso i nuclei dalle ore 18:00 alle 19:00.

Presso la sala da pranzo dalle ore 18.00 alle 19.00.

Del menù giornaliero viene data preventiva informazione mediante affissione nell'apposita bacheca, lo stesso consente diverse possibilità di scelta ed è monitorato per la qualità delle pietanze.

L'azienda, nel quadro della fattiva collaborazione con i diversi attori della rete dei servizi sociali e a conferma della qualità del servizio, può fornire, tramite la ditta appaltatrice, la ristorazione ad altri soggetti come scuole del circondario, comuni limitrofi nell'ambito dell'assistenza domiciliare e altre strutture per sopperire a necessità transitorie delle stesse.

Il controllo del servizio viene garantito a cura del Direttore Generale, del Responsabile della Governance e del Direttore dell'Esecuzione dell'appalto se diverso dai soggetti precedenti.

### **2.7.2. Servizio di pulizia e sanificazione ambientale**

La pulizia dei locali e degli ambienti comuni, degli armadietti, letti e comodini viene effettuata a cura di idoneo personale appartenente alla società in house PSG Servizi & Salute S.r.l. L'A.S.P. adotta le idonee verifiche sulla qualità del servizio erogato.

### **2.7.3. Servizio di lavanderia, guardaroba e stireria**

La struttura mette a disposizione dell'Ospite un servizio di guardaroba, lavanderia, rammendo e stireria, che cura i cambi della biancheria personale, da bagno e da letto.

Un adeguato numero di operatori, nonché l'affidamento in appalto di parte del servizio garantisce l'operatività e la continuità dello stesso.

Non viene richiesto alcun particolare tipo di vestiario o di biancheria personale e ciascun Ospite potrà pertanto indossare i capi personali di suo gradimento, in conformità al comune decoro.

Per facilitare la scelta di un corredo il più possibile adatto, l'A.S.P. fornisce un elenco di indumenti con l'indicazione delle caratteristiche e dei quantitativi suggeriti per ogni capo di abbigliamento; tale elenco è reperibile nel sito internet istituzionale [www.asparditodesio.it](http://www.asparditodesio.it) nella sezione "modulistica" o, in alternativa, può essere richiesto presso l'ufficio segreteria. Viene in ogni caso sconsigliato l'uso di indumenti in tessuti delicati o che comportino procedure di lavaggio e di pulitura particolarmente accurati, la struttura, infatti, non assume alcuna responsabilità per lo smarrimento o il deterioramento dei capi trattati dal servizio di lavanderia e guardaroba.

Al fine di evitare lo smarrimento e lo scambio dei capi personali, tutti gli indumenti sono marcati a cura dell'Azienda mediante etichettatura identificativa.

Il personale addetto riceve il vestiario pulito pronto per l'etichettatura, ne prepara l'inventario ed è a disposizione dei familiari e/o Ospiti per tutte le informazioni riguardanti il lavaggio e la riconsegna.

I famigliari o le persone di riferimento sono invitati a curare il necessario reintegro degli indumenti, come pure a provvedere alla sostituzione di quelli non più utilizzabili. Per gli ospiti privi di proprio idoneo abbigliamento o biancheria intima, la struttura, nei limiti delle proprie disponibilità, fornirà l'occorrente, fermo restando che quanto dato in uso rimane sempre di proprietà dell'A.S.P.

#### **2.7.4. Servizio di parrucchiera e barbiere**

La struttura assicura con periodicità mensile le prestazioni agli Ospiti, che possono fruire di una apposita sala modernamente attrezzata. La stessa attività viene espletata anche tramite un servizio itinerante nelle stanze di degenza nei casi di intrasportabilità degli Ospiti. L'ospite ha facoltà di richiedere prestazioni supplementari con spesa a proprio carico.

#### **2.7.5. Servizio gestione calore**

L'A.S.P. provvede ad affidare a ditte specializzate del settore i servizi necessari per il funzionamento della struttura inerenti la gestione calore e la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti tecnologici di riscaldamento e raffrescamento dei locali della residenza protetta.

#### **2.7.6. Servizio manutentivo**

Presso la struttura è disponibile un addetto per le piccole attività di manutenzione ordinaria dei cespiti mobili/immobili e dell'impiantistica (elettrica, idrica, ecc.). Gli interventi manutentivi di maggiore entità vengono effettuati da ditte specializzate appositamente individuate.

#### **2.7.7. Servizio religioso**

Ciascun Ospite è libero di professare la propria fede religiosa e di esercitare le relative pratiche. I ministri di culto hanno pertanto libero accesso all'A.S.P., con i soli obblighi degli altri visitatori.

Per gli Ospiti di religione cattolica è prevista la celebrazione della Santa Messa con cadenza mensile e in occasione delle festività della Pasqua e del Natale.

#### **2.7.8. Servizi accessori**

##### **Servizio di deposito denaro**

L'Azienda offre agli ospiti la possibilità di depositare denaro presso l'ufficio segreteria. Dei depositi e dei prelievi verranno rilasciate apposite ricevute dal personale incaricato.

Il servizio viene svolto negli orari resi noti mediante appositi avvisi esposti al pubblico. Per ogni ospite potranno essere accolte richieste di deposito fino ad un saldo massimo della giacenza non superiore all'importo di € 500,00. Le giacenze sono infruttifere. L'A.S.P. non risponde di eventuali furti e/o smarrimenti di denaro non consegnato al predetto ufficio.

In caso di decesso dell'Ospite le somme depositate saranno consegnate ai soggetti che risultavano averle depositate o agli eredi legittimi. Eventuali effetti e/o valori non reclamati in caso di dimissione o decesso dell'ospite sono regolati dal disposto di cui alla Legge 31.10.1942, n. 1423 e dall'art. 1789 del Codice Civile.

### **Distributori automatici di bevande**

L'Azienda dispone di alcuni distributori automatici per la somministrazione a pagamento di bevande calde o fredde (caffè, tè, ecc.) e altri generi di conforto, collocati in spazi appositi per favorire la socializzazione tra gli ospiti o momenti di affettività con i parenti in visita.

### **Progetto “Centro social e di accesso ad internet quale strumento di moderna socializzazione e di abbattimento di ogni forma di discriminazione e di isolamento”**

Realizzato anche grazie ad un cofinanziamento erogato nell'ambito del Bando Welfare 2022 della Fondazione Friuli. Si tratta di un'iniziativa tesa a fornire agli ospiti gli strumenti tecnologici e le skill minime necessarie per approcciarsi al mondo dei social e del web. E' stata a tal fine allestita un'apposita postazione internet dotata di attrezzature informatiche quali un pc portatile, uno schermo da 32”, una webcam e una cassa amplificata e sono stati organizzati dei mini corsi tenuti da un professionista esperto informatico destinati al personale dedicato al progetto e ad alcuni ospiti.

### **Altri servizi**

L'Azienda dispone di altri servizi collaterali inclusi nella retta di cui possono beneficiare gli ospiti della residenza protetta (supporto per la corrispondenza personale, servizio di videochiamata in favore degli ospiti della casa di riposo e delle rispettive famiglie, connessione wi-fi con apposita password, trasporto per visite specialistiche presso strutture sanitarie ed ospedaliere, ecc.)

Gli aspetti di dettaglio inerenti i limiti e le modalità di erogazione dei servizi sono contenute anche nel “Regolamento interno per l'accogliimento e la permanenza degli ospiti dell'A.S.P.”.

## ***3. La garanzia della qualità***

### ***3.1. Adozione standard***

L'Ente provvede a garantire alla propria utenza tutti gli standard strutturali, organizzativi e gestionali previsti dalle disposizioni normative regionali in vigore, che prevedono un minutaggio minimo di assistenza diversificata in funzione del nucleo di appartenenza degli ospiti.

L'attuale standard di assistenza che l'Azienda si impegna a garantire agli ospiti è superiore a quello stabilito dalle disposizioni normative regionali in vigore di seguito sintetizzato, nel quale rientrano sia le prestazioni degli operatori con funzioni assistenziali, sia quelle degli operatori con funzioni sanitarie, ovvero:

- 1 operatore ogni 2,5 posti letto (100 minuti al giorno per posto letto) nei nuclei N3;
- 1 operatore ogni 3,6 posti letto (70 minuti al giorno per posto letto) nei nuclei N2;
- 1 operatore ogni 12 posti letto (21 minuti al giorno per posto letto) nei nuclei N1;
  
- 1 infermiere ogni 15 posti letto (17 minuti al giorno per posto letto) nei nuclei N3;
- 1 infermiere ogni 60 posti letto (4,2 minuti al giorno per posto letto) nei nuclei N2;
- Assistenza infermieristica al bisogno nei nuclei N1;
  
- 1 fisioterapista ogni 50 posti letto (ossia 5 minuti al giorno per posto letto) nei nuclei N3 e N2. Assistenza fisioterapica al bisogno nei nuclei N1.

Ogni singolo ospite viene, di fatto, a ricevere globalmente uno standard giornaliero di assistenza superiore al minimo tendenziale previsto per le “residenze protette”.

### **3.2. Valutazione della qualità dei servizi**

Al fine di verificare la qualità dei servizi assistenziali e sanitari della “residenza protetta”, nonché di quelli prettamente alberghieri, l’Azienda attiva le procedure e le metodologie più idonee e consone per misurare la qualità del servizio offerto agli utenti, sia in termini di soddisfazione e gradimento dell’utenza, sia in termini di efficacia ed efficienza in rapporto a specifici obiettivi predefiniti, anche intervistando gli utenti.

### **3.3. Rapporti con il bacino di utenza**

Gli addetti erogatori dei vari servizi istituzionali sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell’esercizio dei diritti e dell’adempimento degli obblighi.

Gli stessi sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale previa esibizione obbligatoria della propria tessera identificativa, sia nelle comunicazioni telefoniche.

L’Azienda provvederà ad informare gli utenti sulle decisioni che li riguardano, sulle relative motivazioni, sulle possibilità di reclamo e sugli strumenti di ricorso avverso ad esse.

### **3.4. Rapporti con il volontariato**

L’Azienda intrattiene con i singoli volontari e le associazioni rapporti di collaborazione per lo svolgimento di attività integrative e complementari a quelle già assicurate dai servizi interni.

I volontari devono astenersi da ogni azione che possa recare pregiudizio all’organizzazione e causare danni agli ospiti.

### **3.5. Semplificazione delle procedure**

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina e alla prestazione dei servizi istituzionali, l’Azienda provvede a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti dagli utenti, fornendo gli opportuni chiarimenti e delucidazioni su di essi.

Inoltre saranno adottati, ove possibile, formulari uniformati provvedendo alla semplificazione e all’informatizzazione dei sistemi di gestione degli ingressi e delle forme di pagamento delle prestazioni.

### **3.6. Privacy**

Ai sensi di quanto previsto dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR - General Data Protection Regulation) in materia di trattamento dei dati personali e dei cosiddetti dati "sensibili", gli stessi saranno gestiti dall'A.S.P. in base a quanto previsto dalla normativa vigente.

All'ospite è garantita la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le sue condizioni di salute che saranno fornite solo a lui direttamente ed in caso di consenso ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

## **4. La partecipazione e la soddisfazione del cliente**

### **4.1. Gli ospiti**

Chi accede e fruisce direttamente dei servizi è il principale destinatario della mission aziendale, che fonda i suoi presupposti sulla centralità della persona, che non rimane mera fruitrice dei servizi, ma viene stimolata alla collaborazione attraverso la partecipazione attiva e condivisa.

In tal modo assume compiti, ruoli e responsabilità sia nei confronti degli altri che dell'Azienda.

La partecipazione alle scelte aziendali e ai progetti consente all'anziano di ridiventare protagonista della sua vita; il concetto innovativo è che non si decide per la persona ma con la persona.

### **4.2. Ruolo dei famigliari e Assemblea degli utenti**

L'A.S.P. riconosce la piena titolarità della famiglia per il soddisfacimento dei bisogni affettivi degli anziani e accoglie alcune proposte di collaborazione, in risposta a bisogni specifici del proprio congiunto.

Al fine di garantire agli ospiti e ai loro congiunti la partecipazione alla gestione dell'Azienda, è possibile la convocazione dell'Assemblea degli utenti.

L'assemblea verrà convocata su iniziativa dell'A.S.P. o qualora ne facciano richiesta formale gli ospiti, i loro familiari o i soggetti che ne curano gli interessi e la data della stessa verrà resa nota mediante affissione di apposito avviso all'Albo dell'A.S.P.

## **5. La giornata tipo dell'Ospite**

Le prestazioni erogate quotidianamente all'ospite possono essere così sintetizzate:

<b>Mattino</b>	<b>Pomeriggio</b>	<b>Notte</b>
Igiene e vestizione dell'ospite	Alzata pomeridiana	Sorveglianza
Colazione	Merenda e idratazione	Controllo dell'incontinenza
Somministrazione terapie	Bagni programmati	Posizionamento programmato
Bagni programmati	Controllo incontinenza	Somministrazione terapie
Controllo dell'incontinenza	Aiuto nella deambulazione	Idratazione
Aiuto nella deambulazione	Cena	
Pranzo	Somministrazione terapie	
Somministrazione terapie	Messa a letto	
Messa a letto per il riposo		

La giornata tipo non è scandita solo dai tempi dei bisogni considerati fondamentali, ma va oltre in quanto arricchita di appuntamenti stimolanti e programmi che interessano la sfera psico-sociale che possono essere così sintetizzati:

- partecipazione a gruppi di attività animative/educative;
- partecipazione a gruppi di stimolazione cognitiva;
- svolgimento di attività riabilitativa e recupero funzionale;
- cura dell'aspetto estetico.

L'erogazione delle prestazioni strutturate attraverso i piani di lavoro tendono ad essere rispettosi dei tempi dell'anziano, per cui sono previsti programmi individuali diversificati in base ai profili presenti nei nuclei degli ospiti accolti presso la residenza.

#### ORARI DEL SERVIZIO DI ANIMAZIONE:

Dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 17:00

Il sabato dalle 08:30 alle 13:00

#### ORARI DEL SERVIZIO FISIOTERAPICO

Dal lunedì al venerdì: dalle 08:00 alle 14:30

#### ORARI DEL SERVIZIO DI PARRUCCHIERE

Ogni martedì non festivo: dalle 08:30 alle 14:00

## ***6. Regole di vita comunitaria***

Ogni Ospite ha il diritto di vivere liberamente, nel pieno rispetto del suo credo religioso e delle sue idee politiche. La sua libertà d'azione trova il solo limite nella osservanza delle norme collettive, indispensabili per il buon funzionamento della vita comunitaria.

Gli Ospiti impronteranno i loro rapporti al massimo rispetto, alla reciproca comprensione e solidarietà, osservando gli orari stabiliti, le regole d'igiene e in ogni circostanza, le regole di buona educazione.

Gli stessi dovranno, inoltre, far buon uso di tutto ciò che l'A.S.P. mette a disposizione, evitando sperperi, deterioramenti e danni.

La Direzione dell'A.S.P. potrà richiamare l'Ospite al rispetto delle suddette norme, prima verbalmente, poi per iscritto.

Qualora la condotta dell'Ospite richiamato non si uniformi alle regole della convivenza l'A.S.P. adotterà, caso per caso, gli opportuni provvedimenti in merito fino all'allontanamento dello stesso.

## ***7. Regole per l'accesso di animali domestici***

L'accesso degli animali di affezione agli ambienti dell'A.S.P. devono essere preventivamente autorizzati dal R.G.A. il quale, verificate le condizioni cliniche e prognostiche dell'ospite e degli eventuali compagni di stanza, la conformità di tutti i requisiti richiesti ed acquisita la richiesta nonché l'autocertificazione del proprietario/conducente dell'animale, redatta su uno specifico modulo, accoglie o rigetta la richiesta compilando l'apposita sezione del medesimo modulo. Copia di tale istanza viene conservata nella documentazione dell'ospite per tutta la durata del ricovero e cesserà di

valere qualora si modifichino le condizioni necessarie per l'ammissione dell'animale domestico.

Il modulo per presentare richiesta di accesso di un animale domestico è disponibile nella sezione "Modulistica" del sito dell'A.S.P. [www.asparditodesio.it](http://www.asparditodesio.it) o in alternativa potrà essere richiesto presso l'ufficio del R.G.A.

I requisiti per poter permettere la visita dell'animale domestico (cane, gatto, coniglio), sono i seguenti:

- il cane deve essere iscritto all'anagrafe canina regionale, deve essere condotto al guinzaglio durante l'intera visita all'ospite e il conduttore deve avere la museruola al seguito; gatti e conigli devono essere invece alloggiati nell'apposito trasportino,
- il cane /animale deve essere affidato a persone maggiorenni che devono provvedere a pulire e spazzolare l'animale prima della visita, portare con sé un prodotto per l'igiene delle mani, osservare la massima cura affinché l'animale non sporchi o crei disturbo o danno all'interno dell'A.S.P. ed eventualmente provvedere a raccogliergli le deiezioni e avere comunque con sé l'idonea attrezzatura,
- l'animale deve essere in buona salute e deve essere stato sottoposto a periodico controllo veterinario nei dodici mesi precedenti.

In caso di impossibilità ad acconsentire all'accesso dell'animale domestico all'interno del nucleo di degenza a causa, ad esempio, della taglia del medesimo verrà consentito, se possibile, l'incontro con l'ospite presso altro locale individuato dall'A.S.P.

E' consentito l'accesso dei cani guida in accompagnamento ai non vedenti o ipovedenti, dei cani che assistono persone con disabilità fisiche, cognitive o mentali ai sensi della normativa vigente.

Il proprietario dell'animale è in ogni caso responsabile civilmente e penalmente dei danni o lesioni a persone, animali o cose provocate dal proprio animale all'interno dell'A.S.P.

## **SEZIONE III**

# **Le modalità di accoglienza e le rette di degenza**

### **1. Richiesta di accoglimento**

L'ammissione degli Ospiti ha luogo a seguito di richiesta di accoglimento presentata, brevi manu o via mail, all'ufficio segreteria dell'A.S.P. dai diretti interessati, dalle persone che ne curano gli interessi (parenti, tutori, amministratori di sostegno, ecc.), ovvero dal soggetto preposto del Comune di riferimento ai sensi della Legge 328/00 e ss.mm.ii. La richiesta deve essere effettuata mediante la compilazione e la sottoscrizione dei moduli forniti dall'Azienda, disponibili anche nel sito istituzionale [www.asparditodesio.it](http://www.asparditodesio.it) nella sezione "modulistica", nonché mediante la presentazione dei certificati e documenti richiesti.

Nel caso di domanda sottoscritta dal diretto interessato o da soggetto non idoneo a rivestire il ruolo di garante, viene richiesta la sottoscrizione di una dichiarazione di impegno al pagamento delle rette da parte di almeno un'altra persona. Eventuali deroghe alla presente disposizione verranno di volta in volta vagliate ed eventualmente autorizzate dall'A.S.P.

Il soggetto o i soggetti che sottoscrive/ono l'impegnativa di pagamento della retta di accoglimento si obbliga/no a corrispondere la stessa per tutto il periodo di permanenza e fino al saldo totale delle somme dovute all'A.S.P., prestando garanzia con i propri beni mobili e immobili e con i propri redditi e rendite di qualsiasi natura. E'/Sono la/e persona/e con cui l'Azienda intratterrà in via esclusiva ogni tipo di rapporto che riguarda l'ospite stesso (amministrativo, sanitario, socio-assistenziale, ecc.).

Entro il giorno dell'accoglimento la persona che si impegna al pagamento delle rette (diretto interessato e/o altro soggetto) firmerà il contratto di accoglienza che disciplina il rapporto giuridico con l'Azienda.

Oltre all'eventuale dichiarazione di impegno al pagamento delle rette, alla richiesta di accoglimento devono essere allegati i seguenti documenti:

- a) Certificazione medica redatta sul modulo in uso presso l'Azienda Sanitaria dell'A.S.P., compilata e firmata dal medico curante o da un medico ospedaliero qualora l'interessato si trovi ricoverato. Ai fini della presentazione alla struttura la certificazione medica ha una validità di tre mesi dalla data di rilascio;
- b) informativa sul trattamento dei dati personali su modulo predisposto dall'A.S.P. firmata per presa visione;
- c) verbale rilasciato dall'Unità di Valutazione Distrettuale (UVD) completo di scheda Val.graf (NB. in base alla prassi in uso presso il distretto sanitario di appartenenza dell'aspirante ospite questo documento potrebbe dover essere richiesto dall'A.S.P. successivamente alla ricezione della domanda di accoglimento). Ai fini della presentazione alla struttura il verbale dell'UVD ha una validità di sei mesi dalla data di rilascio, fatta eccezione per gli ospiti già accolti in altre residenze che richiedono il trasferimento presso l'A.S.P.;
- d) modulistica per la fruizione del contributo regionale ex L.R. 10/97 in caso di richiesta per persona non autosufficiente;

- e) copia documento di identità e carta regionale dei servizi del richiedente e dell'aspirante ospite se diverso dal richiedente;
- f) decreto di nomina, giuramento e copia documento di identità del tutore/amministratore di sostegno se presente.

## **2. La lista di attesa**

Ciascuna richiesta di accoglimento sarà protocollata ed inserita nella lista d'attesa secondo il seguente ordine di priorità e in subordine in base al criterio cronologico:

1. I residenti nel Comune di Palmanova

2. I residenti nei seguenti Comuni:

Bagnaria Arsa	Bicinicco	Chiopris Viscone
Gonars	Santa Maria la Longa	Trivignano Udinese
	Visco	

3. I residenti nei seguenti Comuni:

Aiello del Friuli	Aquileia	Campolongo Tapogliano
Carlino	Cervignano del Friuli	Fiumicello Villa Vicentina
Latisana	Lignano Sabbiadoro	Marano Lagunare
Muzzana del Turgnano	Palazzo dello Stella	Pocenia
Porpetto	Precenicco	Rivignano Teor
Ronchis	Ruda	San Giorgio di Nogaro
San Vito al Torre	Terzo d'Aquileia	Torviscosa

4. I residenti nei restanti Comuni della regione Friuli Venezia Giulia.

5. I residenti in altre regioni.

L'Amministrazione provvederà a comunicare telefonicamente o via mail la disposta ammissione e la data fissata per l'accoglimento, dalla quale, in caso di accettazione del posto con ingresso in data successiva rispetto a quella prevista per motivi non imputabili all'A.S.P., decorrerà inderogabilmente la quota di prenotazione del posto letto annualmente determinata dal Consiglio di Amministrazione. Tale quota verrà addebitata con la prima fatturazione disponibile.

La non accettazione del posto comporta la cancellazione della domanda dalla lista d'attesa. Sarà, invece, cura degli interessati comunicare tempestivamente all'A.S.P. l'eventuale richiesta di cancellazione della domanda dalla lista dovuta a qualsiasi motivo (decesso, accoglimento presso altra struttura, ecc.).

In caso di avvenuta accettazione del posto, qualora entro cinque giorni dalla data prevista per l'ingresso la persona da accogliere non si presenti senza giustificato motivo, la domanda di ammissione sarà dichiarata decaduta, fatto sempre salvo l'addebito della quota di prenotazione succitata.

### **3. Composizione della retta di degenza**

La retta per l'accoglimento degli ospiti nella residenza protetta rappresenta il costo effettivo medio giornaliero di un Ospite e, ai sensi delle vigenti disposizioni in materia, include in modo omnicomprendivo i seguenti oneri:

- assistenza infermieristica;
- riabilitazione e terapia fisica;
- assistenza medica;
- farmaci compresi nella fascia A;
- farmaci compresi nella fascia C previsti dal DGR FVG 199/2006;
- assistenza diretta, igiene e cura della persona;
- interventi educativo- animativi;
- parrucchiere (una prestazione mensile) e barbiere;
- momenti socializzanti (feste, gite, attività ricreative);
- lavanderia e guardaroba;
- vitto e alloggio;
- servizi di pulizie;
- servizi di trasporto per visite e prestazioni sanitarie prescritte dal M.M.G. da effettuarsi presso le strutture ospedaliere e sanitarie dislocate nel territorio dell'Azienda sanitaria di appartenenza dell'A.S.P.;
- altri servizi necessari per il funzionamento della struttura (amministrazione, manutenzione ordinaria e straordinaria, ecc.).

La retta giornaliera, diversificata in relazione al profilo di bisogno dell'Ospite (A – B – B comp. - C – E) determinato dall'U.V.D., viene stabilita annualmente con deliberazione del Consiglio di amministrazione.

Fatte salve eventuali diverse disposizioni regionali, le rette fissate dal Consiglio di Amministrazione, in vigore dal 1° gennaio di ogni anno, possono essere modificate nel corso dell'anno solare solo in riduzione, a seguito di agevolazioni o contribuzioni destinate a contenere i costi di gestione e, comunque, previa autorizzazione della Direzione Centrale salute e protezione sociale della Regione Friuli Venezia Giulia.

Gli importi delle rette, che vengono definiti ogni anno, sono analiticamente indicati in un apposito allegato che verrà consegnato congiuntamente alla presente Carta dei Servizi.

Nel Regolamento interno per l'accoglimento e la permanenza degli ospiti vengono più dettagliatamente definiti gli aspetti relativi all'applicazione delle rette e degli altri eventuali aspetti economici (cauzione, prenotazione posto letto, ecc.)

# **SEZIONE IV**

## **Altre Informazioni utili**

### ***1. Visite agli Ospiti***

Gli Ospiti possono ricevere visite tutti i giorni dalle ore 09:00 alle ore 19:00. I visitatori devono osservare un comportamento consono all'ambiente e non devono in alcun modo turbare la tranquillità degli utenti. Essi devono astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio all'organizzazione e al funzionamento dell'A.S.P. In nessun caso devono appropriarsi di materiali, ausili o farmaci di proprietà dell'Azienda, qualora non esplicitamente autorizzati. Devono mantenere rapporti di reciproco rispetto con il personale, ricordando che eventuali reclami inerenti al servizio dovranno seguire la procedura indicata all'articolo successivo.

Al fine di garantire il benessere degli ospiti ed evitare situazioni di sovraffollamento all'interno delle stanze di degenza, all'interno stesse è prevista la contemporanea presenza di massimo 2 visitatori per ogni ospite. In ogni caso, qualora più ospiti dimoranti nella medesima stanza dovessero ricevere contemporaneamente visite di uno o più visitatori, il personale potrà chiedere agli stessi di entrare a turno.

### ***2. Reclami e osservazioni***

Al fine di garantire una funzione di tutela nei confronti dell'ospite, l'A.S.P. offre la possibilità di presentare osservazioni, suggerimenti ed apprezzamenti o reclami su eventuali disservizi rilevati, anche mediante l'utilizzo dell'apposito modulo, contribuendo così al monitoraggio dei problemi esistenti e alla progettazione di azioni migliorative delle prestazioni erogate. Gli utenti per ogni reclamo e/o osservazioni possono:

- rivolgersi presso l'ufficio del Responsabile del Governo Assistenziale (R.G.A.) dal lunedì al venerdì esclusi i festivi dalle ore 10:30 alle ore 12:00,
- scrivere una mail all'indirizzo [rga@aspartitodesio.it](mailto:rga@aspartitodesio.it).
- imbucare il modulo suddetto nella cassetta delle comunicazioni presente fuori dalla porta dell'ufficio del R.G.A.

Il modulo per presentare reclamo, segnalazione, suggerimento o elogio è presente nella sezione "Qualità" del sito dell'A.S.P. [www.aspartitodesio.it](http://www.aspartitodesio.it) o in alternativa potrà essere richiesto presso l'ufficio del R.G.A.

### ***3. Sito web istituzionale***

L'Azienda è dotata di un proprio sito internet raggiungibile all'indirizzo: [www.aspartitodesio.it](http://www.aspartitodesio.it).

Nel sito sono, tra l'altro, presenti le seguenti sezioni:

- **AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE:** Il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 ha riordinato gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni. Questa pagina accoglie le informazioni di cui è prevista la pubblicazione, nello schema indicato dal decreto e comune a tutte le pubbliche amministrazioni.
- **ALBO PRETORIO:** Da gennaio 2011 per disposizione di legge la pubblicazione degli atti nell'Albo Pretorio on-line sostituisce ad ogni effetto giuridico la tradizionale pubblicazione "cartacea" che perde di valore legale.

#### **4. Orari di apertura dell'ufficio segreteria**

L'orario dell'ufficio segreteria che si occupa, tra l'altro, degli aspetti amministrativi dell'accoglienza degli ospiti e delle relazioni con il pubblico è il seguente:

<b>GIORNI DI APERTURA</b>	<b>ORARI DI APERTURA</b>	
<b>Lunedì</b>	<b>Dalle ore 08.30 alle ore 15.00</b>	
<b>Martedì</b>	<b>Dalle ore 08.30 alle ore 15.00</b>	
<b>Mercoledì</b>	<b>Dalle ore 08.30 alle ore 13.00</b>	<b>Dalle ore 14.00 alle ore 16.00</b>
<b>Giovedì</b>	<b>Dalle ore 08.30 alle ore 15.00</b>	
<b>Venerdì</b>	<b>Dalle ore 08.30 alle ore 14.00</b>	

Eventuali variazioni provvisorie o definitive dell'orario verranno pubblicate nel sito internet dell'A.S.P.

L'orario di apertura del servizio di deposito denaro ospiti potrà essere garantito esclusivamente durante il seguente orario: dal Lunedì al Venerdì esclusi i festivi dalle ore 08.30 alle ore 11.30.

#### **5. Recapiti di riferimento**

##### **Ufficio Segreteria**

Tel. 0432 929372 /928238 (interno 1)

Mail: segreteria@aspartitodesio.it

##### **Direttore Generale**

Tel. 0432 924685

Mail: direttore@aspartitodesio.it

##### **Direttore Sanitario**

Tel. 0432 924687

Mail: direttore sanitario@aspartitodesio.it

##### **Responsabile del Governo Assistenziale (R.G.A.)**

Tel. 0432 924687

Mail: rga@aspartitodesio.it

##### **Infermeria**

Tel. 0432 924689

Mail: infermieri@aspartitodesio.it

##### **Centralino**

Tel. 0432 929372 /928238

Mail: info@aspartitodesio.it Pec: direzione@pec.aspartitodesio.it



# Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Ardito Desio"

Piazza Garibaldi 7 - 33057 Palmanova (UD) c.f. 81001370303 - p.i. 01036500302 ☎ (0432) 929372 - 928238  
mail-box: info@aspartitodesio.it - sito internet: www.aspartitodesio.it

## **REGOLAMENTO INTERNO PER L'ACCOGLIMENTO E LA PERMANENZA DEGLI OSPITI** Approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 18 del 20/06/2023 Modificato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 30/01/2025

### **PREMESSA**

1. L'Azienda pubblica di servizi alla persona "Ardito Desio" di seguito denominata Azienda o A.S.P., è una struttura rivolta all'ospitalità di persone d'ambo i sessi; fornisce servizi di tipo alberghiero e socio-assistenziale, nonché prestazioni di carattere sanitario e riabilitativo.
2. L'ospitalità è concessa a persone in condizioni psicofisiche sia di autosufficienza sia di non autosufficienza.
3. I servizi attivati nella struttura intendono:
  - fornire un adeguato sostegno al soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali degli Ospiti,
  - favorire la socializzazione, le relazioni interne ed esterne e l'impiego del tempo libero,
  - attivare la prevenzione, il mantenimento e il recupero delle capacità fisiche.
4. L'Azienda si prefigge il compito di favorire il rapporto degli Ospiti con l'esterno e si considera come servizio integrato nell'ambito degli altri presidi socio-assistenziali territoriali, ai quali fornire un valido supporto specialistico per quanto concerne l'assistenza alle persone in condizioni di disabilità e/o di disagio sociale.
5. L'Azienda intende inoltre porsi quale servizio di appoggio alla famiglia per i casi di constatata difficoltà o inadeguatezza del nucleo familiare nell'assistenza alla persona, e prevede pertanto la possibilità di accoglimento di durata variabile, per il tempo occorrente al superamento dello stato di disagio.
6. In via generale, comunque, l'ammissione in struttura prevede l'impegno all'ospitalità e all'erogazione dei servizi previsti dal presente regolamento o successivamente istituiti a favore degli Ospiti.
7. L'accoglimento è prevalentemente riservato alle persone che ne fanno richiesta sulla base di una libera e consapevole scelta, ovvero a quelle che, su segnalazione del servizio sociale di base, necessitano di varie forme di aiuto per svolgere le loro funzioni primarie o presentano, nonostante l'intervento dei servizi di base territoriali alternativi, difficoltà a permanere nell'ambito familiare di provenienza.

### **ARTICOLO 1 - Destinatari del servizio**

1. Possono accedere alla struttura soggetti, sia in stato di autosufficienza che di non autosufficienza, per i quali sia stata riscontrata l'impossibilità di permanere nell'ambito familiare e di usufruire di servizi alternativi al ricovero.
2. In stretta collaborazione con i servizi previsti dal Servizio Sanitario Nazionale, possono essere inoltre ospitati soggetti psico geriatrici che per motivi diversi non possono essere reinseriti nella famiglia o nel contesto di provenienza.

## **ARTICOLO 2 – Richieste di accoglimento**

1. L'ammissione degli Ospiti ha luogo a seguito di richiesta di accoglimento presentata, brevi manu o via mail, all'ufficio segreteria dell'A.S.P. dai diretti interessati, dalle persone che ne curano gli interessi (parenti, tutori, amministratori di sostegno, ecc.), ovvero dal soggetto preposto del Comune di riferimento ai sensi della Legge 328/00 e ss.mm.ii. La richiesta deve essere effettuata mediante la compilazione e la sottoscrizione dei moduli forniti dall'Azienda, reperibili anche nel sito istituzionale [www.asparditodesio.it](http://www.asparditodesio.it) nella sezione "modulistica", nonché mediante la presentazione dei certificati e documenti richiesti.
2. Nel caso di domanda sottoscritta dall'interessato o da soggetto non idoneo a rivestire il ruolo di garante, viene richiesta la sottoscrizione di una dichiarazione di impegno al pagamento delle rette da parte di almeno un'altra persona. Eventuali deroghe alla presente disposizione verranno di volta in volta vagliate ed eventualmente autorizzate dall'A.S.P.
3. Il soggetto o i soggetti che sottoscrive/ono l'impegnativa di pagamento della retta di ricovero si obbliga/no a corrispondere la stessa per tutto il periodo di permanenza e fino al saldo totale delle somme dovute all'A.S.P., prestando garanzia con i propri beni mobili e immobili e con i propri redditi e rendite di qualsiasi natura. E'/Sono la/e persona/e con cui l'Azienda intratterrà in via esclusiva ogni tipo di rapporto che riguarda l'ospite stesso (amministrativo, sanitario, socio-assistenziale, ecc.).
4. Entro il giorno dell'accoglimento la persona che si impegna al pagamento delle rette (diretto interessato e/o altro soggetto) firmerà il contratto di accoglienza che disciplina il rapporto giuridico con l'Azienda. Il contratto, il cui fac-simile è allegato al presente regolamento, è firmato da parte dell'A.S.P. dal Direttore Generale o da un suo delegato.

## **ARTICOLO 3 - Documentazione**

1. Alla richiesta di accoglimento devono essere allegati i seguenti documenti:
  - a) Certificazione medica redatta sul modulo in uso presso l'Azienda Sanitaria dell'A.S.P., compilata e firmata dal medico curante o da un medico ospedaliero qualora l'interessato si trovi ricoverato. Ai fini della presentazione alla struttura la certificazione medica ha una validità di tre mesi dalla data di rilascio;
  - b) informativa sul trattamento dei dati personali su modulo predisposto dall'A.S.P. firmata per presa visione;
  - c) verbale rilasciato dall'Unità di Valutazione Distrettuale (UVD) completo di scheda Val.graf (NB. in base alla prassi in uso presso il distretto sanitario di appartenenza dell'aspirante ospite questo documento potrebbe dover essere richiesto dall'A.S.P. successivamente alla ricezione della domanda di accoglimento). Ai fini della presentazione alla struttura il verbale dell'UVD ha una validità di sei mesi dalla data di rilascio, fatta eccezione per gli ospiti già accolti in altre residenze che richiedono il trasferimento presso l'A.S.P.;
  - d) modulistica per la fruizione del contributo regionale ex L.R. 10/97 in caso di richiesta per persona non autosufficiente;
  - e) copia documento di identità e carta regionale dei servizi del richiedente e dell'aspirante ospite se diverso dal richiedente;
  - f) decreto di nomina, giuramento e copia documento di identità del tutore/amministratore di sostegno se presente.
2. All'atto dell'ingresso, la documentazione dovrà essere integrata dai seguenti ulteriori documenti:

In originale:

  - a) tessera sanitaria cartacea e carta regionale dei servizi;
  - b) carta d'identità;
  - c) eventuali autorizzazioni per presidi sanitari (presidi per incontinenza, cateteri, medicazioni ecc.);
  - d) documentazione sanitaria in possesso alla data dell'ingresso;
  - e) ricevuta attestante il pagamento della cauzione di cui al successivo art. 5 comma 2.

In fotocopia:

- a) eventuale verbale di riconoscimento di invalidità. Se in attesa di visita, allegare se disponibile, fotocopia della domanda inviata all'INPS.
3. Nel caso in cui la retta venga corrisposta totalmente o parzialmente da parte di un Ente pubblico, dovrà essere prodotta, al più tardi entro il giorno precedente all'ingresso in struttura, l'atto o la comunicazione di pari efficacia con il quale l'Ente stesso si impegna a corrispondere all'A.S.P. la retta o la quota parte di retta prevista.
4. L'accoglimento non comporta automaticamente il trasferimento della residenza anagrafica presso l'indirizzo dell'A.S.P., pertanto se interessato, l'Ospite o chi per esso, dovrà richiedere per iscritto con nota da recapitare all'ufficio segreteria, di procedere all'istanza di variazione anagrafica presso il Comune di Palmanova.

## **ARTICOLO 4 – Valutazione delle richieste di accoglimento**

1. Ciascuna richiesta di accoglimento sarà protocollata ed inserita nella lista d'attesa secondo il seguente ordine di priorità e in subordine in base al criterio cronologico:

1. I residenti nel Comune di Palmanova;

2. I residenti nei seguenti Comuni:

Bagnaria Arsa	Bicinicco	Chiopris Viscone
Gonars	Santa Maria la Longa	Trivignano Udinese
	Visco	

3. I residenti nei seguenti Comuni:

Aiello del Friuli	Aquileia	Campolongo Tapogliano
Carlino	Cervignano del Friuli	Fiumicello Villa Vicentina
Latisana	Lignano Sabbiadoro	Marano Lagunare
Muzzana del Turgnano	Palazzolo dello Stella	Pocenia
Porpetto	Precenicco	Rivignano Teor
Ronchis	Ruda	San Giorgio di Nogaro
San Vito al Torre	Terzo d'Aquileia	Torviscosa

4. I residenti nei restanti Comuni della regione Friuli Venezia Giulia;

5. I residenti in altre regioni.

2. L'Amministrazione provvederà a comunicare telefonicamente o via mail la disposta ammissione e la data fissata per l'accoglimento, dalla quale, in caso di accettazione del posto con ingresso in data successiva rispetto a quella prevista, per motivi non imputabili all'A.S.P., decorrerà inderogabilmente la quota di prenotazione del posto letto annualmente determinata dal Consiglio di Amministrazione. Tale quota verrà addebitata con la prima fatturazione disponibile.
3. La non accettazione del posto comporta la cancellazione della domanda dalla lista d'attesa. Sarà, invece, cura degli interessati comunicare tempestivamente all'A.S.P. l'eventuale richiesta di cancellazione della domanda dalla lista dovuta a qualsiasi motivo (decesso, accoglimento presso altra struttura, ecc.).
4. In caso di avvenuta accettazione del posto, qualora entro cinque giorni dalla data prevista per l'ingresso la persona da accogliere non si presenti senza giustificato motivo, la domanda di ammissione sarà dichiarata decaduta fatto sempre salvo l'addebito della quota di prenotazione succitata.

## **ARTICOLO 5 - Rette di ospitalità e Cauzione**

### **1. Rette di ospitalità**

1. Per le prestazioni erogate viene stabilita annualmente, con deliberazione del Consiglio di amministrazione, la retta giornaliera, diversificata in relazione al profilo di bisogno dell'Ospite (A – B - B comp. – C – E) determinato dall'U.V.D. Il Consiglio di Amministrazione dell'A.S.P. stabilisce, inoltre, l'importo ridotto della retta da applicarsi in caso di assenza dalla struttura con conservazione del posto letto.
2. L'assenza, con conseguente applicazione della retta ridotta, si considera tale qualora si protragga per un periodo non inferiore alle 24 ore. In tale caso per il giorno dell'uscita verrà applicata la retta prevista per la presenza, mentre per il giorno di rientro in struttura verrà fatturata la retta ridotta.
3. In caso di decesso o dimissione dell'ospite l'ultimo giorno di servizio verrà conteggiato nel calcolo della retta.
4. In caso di mutamento dello stato di salute dell'ospite, debitamente attestato mediante nuova valutazione dell'U.V.D., il profilo di bisogno di appartenenza potrà subire variazioni, con conseguente modifica della retta applicata. Di tale evenienza verrà data comunicazione agli interessati.
5. Le rette sono computate a giorni interi di effettiva presenza o assenza, al netto dei contributi regionali spettanti e vengono fatturate a fine mese. E' possibile l'invio della fattura tramite l'utilizzo della posta elettronica, a tal fine il contraente fornirà il proprio indirizzo mail e le eventuali successive variazioni dello stesso.
6. Il pagamento potrà avvenire con le seguenti modalità e tempistiche:
  - Pagamento mediante addebito diretto in conto SDD (Sepa Direct Debit): entro il giorno 15 del mese successivo a quello della fattura o, nel caso in cui tale scadenza corrisponda con un festivo, entro il primo giorno lavorativo precedente.
  - Pagamento mediante PagoPA entro la fine del mese successivo alla data di emissione della fattura.
7. Il mancato pagamento delle rette mensili nei termini suddetti comporta la facoltà per l'A.S.P. di applicazione degli interessi legali sulla base di quanto indicato dall'art. 1284 del c.c.
8. Nel caso in cui, nonostante opportuni solleciti, il contraente non provveda al saldo delle fatture insolute è facoltà dell'A.S.P. procedere all'incameramento della cauzione presentata in sede di accoglimento e alla dimissione dell'ospite secondo le modalità previste al successivo art. 19, fatte salve le esperibili azioni legali per il recupero del credito.

### **2. Cauzione a garanzia del pagamento delle rette**

1. Entro il giorno precedente all'ingresso in struttura dell'ospite, il contraente dovrà provvedere, mediante il sistema PagoPA, al versamento di una cauzione infruttifera a garanzia dell'impegno contrattuale assunto, presentando all'ufficio segreteria la ricevuta attestante l'avvenuto versamento.
2. L'importo della cauzione viene determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'A.S.P.
3. Il versamento della cauzione non è richiesto solo nel caso di ospiti per i quali la retta venga integralmente corrisposta all'Azienda da parte di un Ente pubblico.
4. Nel caso in cui, durante il periodo di permanenza dell'ospite, l'impegno al pagamento totale delle rette dell'Ente pubblico dovesse cessare l'A.S.P. provvederà a richiedere al contraente il versamento della cauzione dell'importo previsto in tale momento.
5. Nell'ipotesi in cui, successivamente all'accoglimento dell'ospite, dovesse intervenire l'impegno al pagamento totale delle rette da parte di un Ente pubblico, l'A.S.P. provvederà a rimborsare al contraente la cauzione versata.
6. In caso di variazione del profilo di bisogno, contemplata al presente art. 5 comma 1 punto 4, con conseguente applicazione di una retta diversa, l'importo della cauzione

dovrà essere adeguato mediante integrazione dell'importo versato o restituzione di quello eccedente.

7. L'importo della cauzione da considerare ai fini dei succitati punti 4 e 6 sarà quello vigente al momento dell'avverarsi di una delle ipotesi previste.
8. Successivamente alla dimissione o al decesso dell'ospite la cauzione verrà rimborsata, previa emissione e incasso dell'ultima fattura e verifica dell'inesistenza di insoluti pregressi, al soggetto che aveva provveduto al versamento, all'ospite stesso o in caso di decesso ad un erede mediante produzione di idonea dichiarazione.
9. In alternativa, su richiesta degli interessati, la cauzione potrà essere parzialmente o integralmente incamerata a compensazione della/e retta/e ancora da incassare, liquidando l'eventuale eccedenza all'avente diritto o richiedendo al medesimo il versamento del saldo.
10. Nel corso dell'anno 2025 il versamento della cauzione verrà richiesto anche agli eventuali ospiti per i quali al momento dell'accoglimento la medesima non era prevista.

## **ARTICOLO 6 - Prestazioni e servizi**

1. I servizi forniti dall'Azienda e compresi nella retta di ospitalità sono di seguito enunciati, tenendo conto delle precisazioni e delle limitazioni indicate negli articoli successivi:

### **A. Prestazioni e servizi di tipo alberghiero**

1. Sistemazione in camera a più letti, in relazione alle condizioni psicofisiche dell'Ospite ed alle disponibilità. L'Azienda si riserva di trasferire l'ospite in camera diversa rispetto a quella inizialmente assegnata qualora venga riscontrata la necessità di omogeneità nei bisogni assistenziali.  
Ogni camera, oltre all'arredamento, è dotata di diverse apparecchiature per offrire il senso della più totale sicurezza: telefono, lampada testaleto, cordicelle di chiamata del personale di piano, rilevatori di fumo, lampada ad accensione automatica in caso di interruzione della corrente di rete, ecc.;
2. servizi centralizzati di climatizzazione, acqua sanitaria calda e fredda, centralino telefonico;
3. servizio di ristorazione;
4. pulizia e rassetto giornaliero delle camere e degli ambienti comuni;
5. servizio di lavanderia, stireria e guardaroba sia per la biancheria piana e confezionata che per gli effetti personali degli ospiti.

### **B. prestazioni sanitarie assistenziali e riabilitative:**

1. Direzione sanitaria e assistenza medica garantita dai Medici di Medicina Generale (M.M.G.);
2. funzione di Governo Assistenziale (R.G.A.);
3. assistenza infermieristica;
4. farmaci compresi nella fascia A;
5. farmaci compresi nella fascia C previsti dal DGR FVG 199/2006;
6. fisioterapia, riabilitazione e ginnastica di gruppo;
7. prestazioni per la cura della persona;
8. assistenza generica;
9. animazione.

### **C. prestazioni di servizi vari:**

1. Servizio di trasporto;
2. servizio amministrativo e di deposito denaro;
3. servizio manutentivo;
4. servizio di parrucchiere e barbiere;

5. assistenza religiosa;
  6. altri servizi accessori (distributori automatici di bevande, servizio di videochiamata, wi-fi, postazione internet, ecc.).
2. L'Amministrazione si riserva di modificare, ampliare, sopprimere i vari servizi, come pure di istituirne di nuovi in relazione alle esigenze riscontrate e per migliorare le prestazioni complessive della struttura.

## **ARTICOLO 7 - Sistemazione abitativa**

1. L'accoglimento comporta la sistemazione in stanze con il numero di posti letto prestabiliti in relazione alla disponibilità dell'A.S.P. ed alle condizioni psicofisiche dell'Ospite.
2. L'Ospite potrà:
  1. arredare le pareti della propria stanza con fotografie e quadri personali e sistemare propri soprammobili, previo assenso da parte dell'A.S.P.;
  2. usare propri apparecchi radio o televisivi, purché non arrechino disturbo agli altri Ospiti;
  3. tenere vasi di fiori o piccole piante, purché in numero non eccessivo e non ingombrante, nè costituenti pericolo o disturbo per i terzi;
  4. soggiornare liberamente nella stanza da letto in modo comunque da non ostacolare la pulizia del locale.
3. L'Ospite è tenuto:
  1. a osservare le regole d'igiene dell'ambiente, tenendo altresì in ordine le cose di sua proprietà, non trattenendo in camera cibi e bevande che possano influire sull'igiene dell'ambiente e non introducendo animali, salvo espressa autorizzazione dell'A.S.P., come meglio definito nella Carta dei Diritti e dei Servizi alla Sezione II - Art. 7 – "Regole per l'accesso di animali domestici";
  2. a mantenere in buono stato la propria stanza e gli spazi comuni, nonché gli arredi e suppellettili, gli impianti e le apparecchiature che vi sono installate, adeguandosi alle richieste e prescrizioni stabilite dall'A.S.P. al fine di garantirne la perfetta utilizzazione;
  3. a segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature, ogni intervento e riparazione è consentita alle sole persone autorizzate dall'A.S.P.;
  4. a consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona incaricata dall'Azienda di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni;
  5. a non ospitare, anche per una sola notte, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia che le lega all'Ospite;
  6. a osservare l'assoluto divieto di fumare nella camera da letto o in altri luoghi chiusi non autorizzati;
  7. a porre attenzione a non far rumore e a non parlare a voce alta durante le ore di riposo.
  8. a non introdurre nei locali dell'A.S.P. e nelle pertinenze anche esterne della stessa oggetti e sostanze pericolose o attrezzature, apparecchiature e mezzi di locomozione senza la preventiva autorizzazione del R.G.A.
4. I danni provocati per incuria, trascuratezza, disattenzione e colpa in genere, sia ad altri sia ai beni di proprietà dell'A.S.P., dovranno essere risarciti.
5. È consigliato agli ospiti di non tenere in struttura somme di denaro e oggetti di valore. L'Amministrazione non si assume alcuna responsabilità per cose, valori e denaro tenuti dagli ospiti con sé o nelle stanze. Salvo specifica autorizzazione, agli operatori della struttura non è consentito prendere in consegna denaro e oggetti di valore degli ospiti.
6. L'A.S.P. non risponde dei danni o smarrimenti delle dotazioni personali degli ospiti (es. protesi dentarie e auricolari, indumenti, occhiali, ecc.), salvo nei casi di comprovata negligenza degli operatori.

## **ARTICOLO 8 - Ristorazione**

1. L'Azienda assicura il confezionamento di pasti giornalieri ed il servizio al tavolo nell'apposita sala. Gli ospiti in grado di lasciare la propria stanza consumeranno i pasti nella sala da pranzo. Solo in caso di infermità o in particolari circostanze, il servizio potrà avvenire in stanza.
2. Il trattamento alimentare, prevalentemente a carattere familiare, risponde per qualità e quantità alle esigenze dietetiche degli Ospiti e tiene conto delle loro abitudini alimentari. In ogni caso l'Ospite ha la possibilità di più scelte alternative per ogni singolo piatto.
3. Il menù giornaliero viene predisposto dal responsabile del servizio di cucina in collaborazione con il R.G.A. ed è soggetto a validazione dal parte dell'Azienda sanitaria. Del menù giornaliero viene data preventiva informazione mediante affissione nell'apposita bacheca. Diete particolari dovranno essere giustificate da apposita prescrizione del medico curante.
4. Fatta salva l'ipotesi di assenza dalla struttura contemplata al precedente art. 5), la mancata fruizione dei pasti, anche se dovuta alla partecipazione a gite o iniziative esterne organizzate dall'A.S.P., non comporta alcuna riduzione della retta giornaliera.

## **ARTICOLO 9 – Servizio di lavanderia**

1. Non viene richiesto alcun particolare tipo di vestiario o di biancheria personale, ciascun Ospite potrà pertanto indossare i capi personali di suo gradimento, in conformità al comune decoro. Per facilitare la scelta di un corredo il più possibile adatto, l'A.S.P. fornisce un elenco di indumenti con l'indicazione delle caratteristiche e dei quantitativi suggeriti per ogni capo di abbigliamento; tale elenco è reperibile nel sito internet istituzionale [www.asparditodesio.it](http://www.asparditodesio.it) nella sezione "modulistica" o, in alternativa, può essere richiesto presso l'ufficio segreteria.
2. L'A.S.P. mette a disposizione dell'Ospite un servizio di guardaroba, lavanderia, rammendo e stireria, che curerà i cambi della biancheria personale, da bagno e da letto.
3. Il personale addetto riceve il vestiario pulito pronto per l'etichettatura, ne prepara l'inventario ed è a disposizione dei familiari e/o Ospiti per tutte le informazioni riguardanti il lavaggio e la riconsegna.
4. Al fine di evitare lo smarrimento e lo scambio dei capi, l'Azienda provvederà a munire tutti gli indumenti di etichette identificative.
5. Viene sconsigliato l'uso di indumenti in tessuti delicati o che comportino procedure di lavaggio e di pulitura particolarmente accurati, l'A.S.P. non assume alcuna responsabilità per lo smarrimento o il deterioramento dei capi trattati dal servizio di lavanderia e guardaroba.
6. I familiari sono invitati a curare il necessario reintegro degli indumenti, come pure a provvedere alla sostituzione di quelli non più utilizzabili.
7. Per gli ospiti privi di proprio idoneo abbigliamento o biancheria intima, l'Azienda, nei limiti delle proprie disponibilità, fornirà l'occorrente, fermo restando che quanto dato in uso rimarrà sempre di proprietà della A.S.P. stessa.

## **ARTICOLO 10 - Assistenza diretta e cura della persona**

1. Qualificato personale si occuperà delle attività di assistenza diretta all'Ospite e al suo ambiente di vita, delle attività socio-assistenziali e di quelle prestazioni che si collocano in posizione intermedia tra le sanitarie e le assistenziali, configurabili come complementari di quelle infermieristiche.
2. Per dette prestazioni l'Azienda si atterrà agli standard di servizio determinanti dalle disposizioni regionali in materia.
3. L'A.S.P. fornisce gli articoli da toeletta necessari all'igiene personale nonché il servizio di parrucchiere. Ogni ospite potrà usufruire gratuitamente di tale servizio una volta al mese. Le eventuali ulteriori prestazioni richieste saranno, invece, a carico dell'Ospite.

## **ARTICOLO 11 - Servizi sanitari**

1. L'Azienda dispone di nuclei differenziati per profili di bisogno. L'accoglimento in uno dei nuclei avviene in funzione del giudizio sanitario espresso dall' UVD dell'Azienda sanitaria di competenza.
2. Eventuali mutamenti delle condizioni psico-fisiche possono comportare il trasferimento nel nucleo ritenuto più idoneo, ovvero, nei casi di accertata impossibilità ad una adeguata assistenza, il ricovero in ospedale o la dimissione.
3. L'A.S.P. assicura l'assistenza medica, infermieristica e fisioterapica nel rispetto delle disposizioni in vigore e in particolare:
  1. Garantisce la Direzione sanitaria ai sensi dall'art. 12 del Regolamento emanato con decreto del Presidente della Regione n. 0108/Pres di data 18/08/2022;
  2. mette gratuitamente i propri ambulatori a disposizione dei M.M.G., i quali verranno coinvolti dal Direttore Sanitario nei piani e nei programmi adottati per il miglioramento della qualità e della sicurezza delle cure;
  3. si avvale per le prestazioni di carattere infermieristico e fisioterapico di personale abilitato a termini di legge, il quale si atterrà ai compiti stabiliti dalle norme professionali e deontologiche della categoria, con il coordinamento del Responsabile del Governo Assistenziale (R.G.A.).
4. L'A.S.P. non si assume alcun onere per prestazioni mediche, farmaceutiche, specialistiche ed ospedaliere a favore degli Ospiti, al di fuori di quelle esplicitamente previste dal presente Regolamento e declina ogni responsabilità per l'assistenza generica ed infermieristica praticata agli Ospiti da persone non autorizzate dall'Azienda stessa.

## **ARTICOLO 12 - Attività ricreative culturali occupazionali**

1. L'Ospite è libero di organizzare la propria giornata nel modo che riterrà più opportuno, occupando il tempo eventualmente trascorso nella Residenza in attività fisiche, culturali, ricreative ed occupazionali, spontaneamente scelte.
2. L'A.S.P. potrà promuovere idonee iniziative volte a favorire lo sviluppo delle suddette attività, coinvolgendo anche le famiglie e le organizzazioni di volontariato presenti sul territorio, favorendo ogni possibile forma di partecipazione e di integrazione con l'esterno.
3. Le varie attività saranno svolte nei locali a ciò destinati, secondo gli orari stabiliti dall'A.S.P.
4. L'Ospite può frequentare liberamente in qualsiasi ora del giorno gli ambienti dell'Azienda messi a disposizione (sale di soggiorno, locali per le attività occupazionali, corte interna, ecc.) ed utilizzare l'attrezzatura ivi predisposta (libri, riviste, televisione, radio, giochi di carte, ecc.).
5. L'Ospite usufruisce di tutti i servizi attivati all'interno dell'A.S.P. (riabilitazione, animazione, ecc.) rispettando gli orari fissati e il relativo regolamento dei singoli servizi.
6. Al fine di promuovere l'inserimento dell'Ospite nel contesto sociale esterno, l'A.S.P. organizza gite giornaliere in località dell'hinterland regionale facilmente raggiungibili mediante i veicoli attrezzati di cui l'Azienda dispone, coinvolgendo in tali attività gli Ospiti in grado di percepire le iniziative. È costante tradizione orientare la scelta sulle località di Barbana e di Castelmonte per l'effettuazione delle due gite annuali per le quali i costi sono interamente sostenuti dall'A.S.P. Nel corso dell'anno potranno essere organizzate ulteriori gite, con mete di volta in volta anche suggerite dagli stessi Ospiti, per le quali verrà richiesta la compartecipazione ai costi da parte dei partecipanti.

## **ARTICOLO 13 - Servizi vari**

### **1. Servizio di trasporto e accompagnamento con mezzi attrezzati**

L'A.S.P. offre agli ospiti, con onere incluso nella retta di accoglimento, il servizio di trasporto e di accompagnamento assistito tramite i mezzi attrezzati in dotazione per l'effettuazione di esami e visite specialistiche prescritte dal M.M.G. da effettuarsi presso le

strutture ospedaliere e sanitarie dislocate nel territorio dell'Azienda sanitaria di appartenenza dell'A.S.P.

E' escluso il trasporto eventualmente necessario al momento dell'accoglimento in struttura, nonché i trasporti successivamente attivati per scopi diversi da quelli sopra enunciati. Sono, a puro titolo esemplificativo e non esaustivo, a totale carico e cura degli interessati i trasporti finalizzati all'effettuazione di visite specialistiche in regime di libera professione, i trasporti presso i tribunali per la nomina dell'A.D.S., i trasporti per l'effettuazione di altre pratiche burocratiche personali, ecc.

Si applicano in ogni caso le disposizioni previste in tal senso negli accordi convenzionali tra A.S.P. e Azienda sanitaria.

## **2. Servizio amministrativo e di deposito denaro**

Presso gli uffici della struttura operano alcune figure impiegate che si occupano anche di concretizzare l'iter amministrativo di accoglienza dei nuovi ospiti della residenza protetta.

L'Azienda offre agli ospiti la possibilità di depositare denaro presso l'ufficio segreteria. Dei depositi e dei prelievi verranno rilasciate apposite ricevute dal personale incaricato.

Il servizio viene svolto negli orari resi noti mediante appositi avvisi esposti al pubblico.

Per ogni ospite potranno essere accolte richieste di deposito fino ad un saldo massimo della giacenza non superiore all'importo di € 500,00. Le giacenze sono infruttifere.

L'A.S.P. non risponde di eventuali furti e/o smarrimenti di denaro non consegnato al predetto ufficio.

In caso di decesso dell'Ospite le somme depositate saranno consegnate ai soggetti che risultavano averle depositate o agli eredi.

Eventuali valori non reclamati in caso di dimissione o decesso dell'ospite sono regolati dal disposto di cui alla Legge 31.10.1942, n. 1423 e dall'art. 1789 del Codice Civile.

E' esplicitamente esclusa la prestazione di altri servizi amministrativi riguardanti pratiche personali degli ospiti.

## **3. Assistenza religiosa**

Ciascun Ospite è libero di professare la propria fede religiosa e di esercitare le relative pratiche. I ministri di culto hanno pertanto libero accesso all'A.S.P., con i soli obblighi degli altri visitatori.

Per gli Ospiti di religione cattolica è prevista la celebrazione della Santa Messa con cadenza mensile e in occasione delle festività della Pasqua e del Natale.

## **ARTICOLO 14 - Rapporti con l'esterno**

1. L'Azienda intende favorire al massimo i rapporti dell'Ospite con l'esterno, aiutandolo a mantenere i contatti con l'ambiente di provenienza e nel contempo ad integrarsi nel nuovo.
2. L'Ospite gode della massima libertà, salvo limitazioni imposte dalle condizioni di salute, tali limitazioni sono di esclusiva competenza del medico curante o del personale sanitario.
3. L'Ospite è libero di entrare, uscire o ricevere visite tutti i giorni salvo eventuali sospensioni o riduzioni disposte dall'A.S.P. la quale non si assume la responsabilità di ciò che avviene al di fuori della struttura.
4. Qualora desideri assentarsi per qualche giorno, dovrà darne comunicazione preventiva alla A.S.P., precisando il periodo di assenza; qualora non sia in grado di rientrare nel tempo previsto, ne darà tempestivo avviso. L'uscita di Ospiti non autosufficienti deve essere espressamente autorizzata ed avviene sotto l'esclusiva responsabilità delle persone che si offrono quali accompagnatori.
5. Gli Ospiti possono ricevere visite tutti i giorni dalle ore 09:00 alle ore 19:00. I visitatori devono osservare un comportamento consono all'ambiente e non devono in alcun modo turbare la tranquillità degli utenti. Essi devono astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio

all'organizzazione e al funzionamento dell'A.S.P. In nessun caso devono appropriarsi di materiali, ausili o farmaci di proprietà dell'Azienda, qualora non esplicitamente autorizzati. Devono mantenere rapporti di reciproco rispetto con il personale, ricordando che eventuali reclami inerenti al servizio dovranno seguire la procedura indicata all'articolo dedicato.

6. Per evitare disagi agli Ospiti è indispensabile che i famigliari si attengano in modo scrupoloso a quanto prescritto dal medico curante in rapporto alla terapia e alla dieta. A tal fine è assolutamente vietato consegnare farmaci direttamente agli Utenti, in caso di necessità gli stessi devono essere consegnati all'infermiere. Analogamente, sia per garantire diete alimentari adeguate ai bisogni individuali degli Ospiti, in relazione a terapie in atto ed alle condizioni di salute, sia per tutelare la comunità degli Utenti (pericolo di tossinfezioni alimentari), è vietato per chiunque portare senza autorizzazione cibi cucinati a casa. I famigliari sono invitati a consultare i responsabili dell'Ente per portare cibi e bevande.
7. Durante la distribuzione dei pasti è assolutamente vietato ai visitatori interferire con l'attività del personale, in particolare sostando nelle vicinanze dei carrelli portavivande e/o prelevando cibo dagli stessi.

### **ARTICOLO 15 - Rapporti tra il personale e gli ospiti**

1. L'A.S.P. ha approvato il codice di comportamento dei propri dipendenti con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n° 13 del 9 maggio 2015 provvedendo ad aggiornarlo annualmente. Il personale dipendente e tutti gli operatori che operano nell'Azienda sono stati informati e formati sulle norme di comportamento. Tale documento è consultabile da parte degli interessati nel sito dell'A.S.P. [www.aspartidotesio.it](http://www.aspartidotesio.it) nella sezione "codice disciplinare".
2. L'Ospite:
  1. non può pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve fare pressione sul personale stesso per ottenere un trattamento di favore, così pure non sono ammesse mance, compensi e regali di alcun genere al personale da parte degli Ospiti stessi e loro congiunti, se non nei limiti di cui all'art. 4 del suddetto codice;
  2. deve mantenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione, in un clima di serena e cordiale collaborazione;
  3. ha diritto di esprimersi nella propria lingua madre.
3. I dipendenti sono tenuti a trattare gli Utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

### **ARTICOLO 16 - Osservanza delle regole di convivenza**

1. Ogni Ospite ha il diritto di vivere liberamente, nel pieno rispetto del suo credo religioso e delle sue idee politiche. La sua libertà d'azione trova il solo limite nella osservanza delle norme collettive, indispensabili per il buon funzionamento della vita comunitaria.
2. Gli Ospiti impronteranno i loro rapporti al massimo rispetto, alla reciproca comprensione e solidarietà, osservando gli orari stabiliti, le regole d'igiene e, in ogni circostanza, le regole di buona educazione.
3. Gli stessi dovranno, inoltre, far buon uso di tutto ciò che l'A.S.P. mette a disposizione, evitando sperperi, deterioramenti e danni.
4. La Direzione dell'A.S.P. potrà richiamare l'Ospite al rispetto delle suddette norme, prima verbalmente, poi per iscritto.
5. Qualora la condotta dell'Ospite richiamato non si uniformi alle regole della convivenza l'A.S.P. adotterà, caso per caso, gli opportuni provvedimenti in merito fino all'allontanamento dello stesso.

## **ARTICOLO 17 - Assemblea degli utenti**

1. Al fine di garantire agli ospiti e ai loro famigliari la partecipazione alla gestione dell'Azienda, è possibile la convocazione dell'Assemblea degli utenti.
2. L'assemblea verrà convocata su iniziativa dell'A.S.P. o qualora ne facciano richiesta formale gli ospiti, i loro familiari o i soggetti che ne curano gli interessi e la data della stessa verrà resa nota mediante affissione di apposito avviso all'Albo dell'A.S.P. nei 10 giorni precedenti.
3. L'assemblea discute e tratta su tutti gli argomenti che possono interessare l'andamento dell'A.S.P. e la migliore convivenza interna, con particolare riferimento ai seguenti oggetti:
  - corretta applicazione del presente Regolamento;
  - verifiche e proposte relativamente all'organizzazione interna dei servizi al fine di renderli sempre più rispondenti ai bisogni degli utenti;
  - proposte sulle attività ricreative, culturali ed occupazionali;
  - individuazione delle modalità per meglio collaborare con la Direzione e con il personale, al fine di stabilire rapporti di solidarietà, di amicizia e di reciproca comprensione;
  - attivazione degli opportuni collegamenti con gli organismi territoriali per una maggiore integrazione del servizio con il territorio.

## **ARTICOLO 18 - Volontariato**

1. L'Azienda favorisce ed accoglie l'apporto del volontariato sia da parte di singoli cittadini, sia da parte di Associazioni, apporto che deve essere coordinato ed integrato nei programmi che la struttura intende realizzare.
2. La collaborazione dei volontari può essere ammessa, purché gli interessati accettino le norme di regolamentazione interna degli ospiti e del personale, nonché quelle inerenti alla sicurezza. Per ogni persona ammessa al servizio di volontariato sarà garantita l'assicurazione infortuni.
3. Lo svolgimento di una attività di volontariato deve risultare da domanda scritta, indirizzata al Direttore dell'A.S.P. che provvederà ad accoglierla o a rigettarla.
4. I volontari si devono astenere da ogni azione che rechi pregiudizio alla organizzazione ed al funzionamento dell'Azienda.
5. L'A.S.P. deve intrattenere con i volontari rapporti di collaborazione, di studio e di ricerca al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle istanze ed alle esigenze degli Ospiti.
6. I volontari sono tenuti a rispettare i programmi di servizio e ad attenersi ai compiti loro affidati.

## **ARTICOLO 19 - Dimissione e decesso dell'ospite**

1. L'ospite potrà essere dimesso su sua esplicita richiesta, della persona che ne cura gli interessi ovvero per disposizione dell'ente pubblico che ne ha curato l'accoglimento, previo congruo preavviso di almeno 5 giorni decorrenti dalla data di ricevimento della comunicazione scritta da parte del protocollo dell'A.S.P. Nel caso in cui tale termine non venga rispettato, verrà addebitata una quota pari al 70% della retta giornaliera lorda vigente per ogni giornata di mancato preavviso.
2. L'ospite potrà inoltre essere dimesso, su disposizione del Direttore Generale sentito il R.G.A., nei seguenti casi:
  - nel caso in cui non rientri, senza giustificato motivo e preavviso, dopo periodi di assenza di almeno 3 giorni;
  - qualora, dopo rinnovati richiami, tenga un comportamento contrastante con le norme del presente Regolamento, ovvero arrechi pregiudizio o grave disturbo agli altri ospiti ed alla comunità;
  - nel caso in cui, nonostante opportuni solleciti, l'ospite ed il suo garante non provvedano al pagamento delle rette di ospitalità;
  - per altre motivate ragioni di carattere sanitario, amministrativo o di incompatibilità ambientale.

3. La decisione relativa all'allontanamento dell'ospite verrà comunicata dal Direttore Generale dell'A.S.P. allo stesso e ai soggetti che ne curano gli interessi con almeno 10 giorni di anticipo. Sarà in ogni caso esperito con gli stessi ogni utile tentativo per la ricerca della più idonea sistemazione dell'Ospite da allontanare.
4. Quando si verifica il decesso di un ospite, gli eredi o gli altri soggetti interessati dovranno provvedere alle onoranze funebri.
5. Entro 10 giorni dalla data del decesso o della dimissione dell'Ospite, gli aventi diritto (diretti interessati, eredi ecc.) devono mettere in condizione l'A.S.P. di restituire gli effetti personali e quant'altro di proprietà dell'Ospite, dietro presentazione della documentazione necessaria alla loro individuazione. Trascorso tale termine l'Azienda declina ogni responsabilità per danni agli effetti personali, derivanti dal mancato ritiro degli stessi. Eventuali effetti non reclamati dell'ospite sono regolati dal disposto di cui alla Legge 31.10.1942, n. 1423 e dall'art. 1789 del Codice Civile

## **ARTICOLO 20 – Reclami, osservazioni e controversie**

1. L'utente, i parenti e chiunque ne abbia interesse, qualora abbiano rilevato disfunzioni nel servizio o vogliano semplicemente fare delle segnalazioni, possono, anche utilizzando l'apposito modulo:
  - rivolgersi presso l'ufficio del Responsabile del Governo Assistenziale (R.G.A.) dal lunedì al venerdì esclusi i festivi dalle ore 10:30 alle ore 12:00,
  - inviare una mail a: [rga@aspartitodesio.it](mailto:rga@aspartitodesio.it),
  - imbucare il modulo suddetto nella cassetta delle comunicazioni presente fuori dalla porta dell'ufficio del R.G.A.Il modulo per presentare reclamo, segnalazione, suggerimento o elogio è presente nella sezione "Qualità" del sito dell'A.S.P. [www.aspartitodesio.it](http://www.aspartitodesio.it) o in alternativa potrà essere richiesto presso l'ufficio del R.G.A.
2. Per ogni controversia unico competente sarà il Foro di Udine, previo eventuale esperimento del procedimento di mediazione.

## **ARTICOLO 21 - Trattamento dei dati personali**

1. Ai sensi di quanto previsto dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR - General Data Protection Regulation) in materia di trattamento dei dati personali e dei cosiddetti dati "sensibili", gli stessi saranno gestiti dall'A.S.P. in base a quanto previsto dalla normativa vigente.
2. All'ospite è garantita la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le sue condizioni di salute che saranno fornite solo a lui direttamente ed in caso di consenso ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

## **ARTICOLO 22 - Accettazione del Regolamento, entrata in vigore e abrogazioni**

1. Copia del presente Regolamento sarà consegnata a chiunque abbia interesse ad ottenerla e sarà altresì depositata presso l'ufficio segreteria per la consultazione da parte degli Ospiti, dei loro familiari, del personale o di altri eventuali interessati.
2. L'estrazione di una copia è possibile mediante collegamento al sito istituzionale [www.aspartitodesio.it](http://www.aspartitodesio.it) nella sezione "casa di riposo".
3. L'accoglimento presso l'A.S.P. comporta la piena e completa accettazione del presente Regolamento e delle sue successive modifiche ed integrazioni.
4. Il presente Regolamento entra in vigore dalla data di approvazione dello stesso da parte del Consiglio di Amministrazione.
5. Dopo l'entrata in vigore sono abrogate tutte le altre disposizioni difformi od in contrasto con quelle contenute nel Regolamento stesso.



**FAC-SIMILE CONTRATTO DI ACCOGLIENZA**  
**AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA**  
**“Ardito Desio”**

Piazza Garibaldi 7 -33057 Palmanova (UD) c.f. 81001370303 - p.i. 01036500302 ☎ (0432) 929372 - 928238  
mail-box: info@aspartitodesio.it - sito internet : www. aspartitodesio.it

**CONTRATTO DI ACCOGLIENZA**

**ARTICOLO 1**

Il presente contratto disciplina le condizioni di permanenza presso la struttura dell'ospite:

Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_ nato/a il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ a  
\_\_\_\_\_(cod.fis. \_\_\_\_\_) residente  
a \_\_\_\_\_(prov. \_\_\_\_\_) via/piazza \_\_\_\_\_ nr \_\_\_\_\_

E viene stipulato tra:

L'Azienda Pubblica di servizi alla persona "ARDITO DESIO" (d'ora in poi denominata A.S.P.) con sede legale in Palmanova (UD) – Piazza Garibaldi, n. 7 – C.F. 81001370303 – P.I. 01036500302, in persona del Direttore Generale dott. Flavio Cosatto nato a Udine il 21.04.1965 - C.F. CSTFLV65D21L483B domiciliato per la sua carica presso la sede legale dell'A.S.P.

E

Il Sig./La Sig.ra \_\_\_\_\_ nato/a il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ a  
\_\_\_\_\_(cod.fis. \_\_\_\_\_) residente  
a \_\_\_\_\_(prov. \_\_\_\_\_) via/piazza \_\_\_\_\_ nr \_\_\_\_\_

(di seguito definito "privato contraente")

**ARTICOLO 2**

L'ospite identificato all'art. 1 viene accolto presso le strutture residenziali dell'Azienda pubblica di servizi alla persona con decorrenza dal \_\_\_\_\_. A partire da tale data sorge l'obbligazione del pagamento della retta giornaliera.

*(EVENTUALE) Le parti danno atto che il posto letto è rimasto prenotato e riservato all'ospite per un periodo di giorni \_\_\_\_\_, dietro pagamento di un corrispettivo di € \_\_\_\_\_ come da art. 4, comma 2 del Regolamento interno per l'accoglimento e la permanenza degli ospiti – di seguito denominato "Regolamento".*

Danno altresì atto che è stato effettuato un versamento pari a € \_\_\_\_\_ quale deposito cauzionale infruttifero, in base all'art. 5 comma 2 del Regolamento. Tale importo rimane fisso e inalterato e dovrà essere aggiornato solo nei casi disciplinati dal Regolamento.

## **FAC-SIMILE CONTRATTO DI ACCOGLIENZA**

### **ARTICOLO 3**

Il privato contraente è a conoscenza e ha provveduto ad informare l'ospite, qualora questo sia persona diversa dal contraente, dei servizi erogati dall'Azienda pubblica di servizi alla persona, di quali siano i servizi inclusi nella retta di accoglimento nonché dei diritti/doveri dell'ospite, prendendo visione e accettando tutte le disposizioni contenute nel *Regolamento interno per l'accoglimento e la permanenza degli ospiti* e nella *Carta dei Diritti e dei Servizi approvati dall'A.S.P.* rispettivamente con delibere del Consiglio di Amministrazione n. 18 e n. 17 del 20/06/2023 e successivamente modificati con Delibera n. 5 del 30/01/2025.

### **ARTICOLO 4**

All'ospite è assegnato un posto in una stanza con un numero di letti prestabiliti in relazione alle condizioni psicofisiche dello stesso e alle disponibilità dell'A.S.P., la quale può disporre successivi spostamenti qualora venga riscontrata la necessità di omogeneità nei bisogni assistenziali, Il contraente si dichiara a conoscenza dei doveri elencati agli articoli 7 – 14 – 15 - 16 del Regolamento. In particolare è a conoscenza che:

- L'Ospite è libero di entrare, uscire o ricevere visite tutti i giorni salvo eventuali sospensioni o riduzioni disposte dall'A.S.P. la quale non si assume la responsabilità di ciò che avviene al di fuori della struttura.
- Qualora desideri assentarsi per uno o più giorni, dovrà darne comunicazione preventiva alla A.S.P., precisando il periodo di assenza, qualora non sia in grado di rientrare nel tempo previsto ne darà tempestivo avviso.
- L'uscita di Ospiti non autosufficienti deve essere espressamente autorizzata ed avviene sotto l'esclusiva responsabilità delle persone che si offrono quali accompagnatori.
- In ogni caso l'Ospite che si allontana dalla struttura di propria iniziativa ne assume la propria personale responsabilità.

L'ospite potrà essere dimesso, su disposizione del Direttore Generale sentito il R.G.A., qualora ricorrano le condizioni di cui all'art. 19 comma 2 del Regolamento.

### **ARTICOLO 5**

Il corrispettivo giornaliero del servizio è quello stabilito dall'ultima deliberazione del Consiglio di Amministrazione di determinazione delle rette, per il profilo di bisogno al quale l'ospite appartiene. Al momento dell'accoglimento l'importo della retta giornaliera al netto dei contributi spettanti è pari a €\_\_\_\_\_.

Il privato contraente riceverà di anno in anno comunicazione dell'importo della retta qualora essa sia stata variata.

L'Azienda pubblica di servizi alla persona rilascerà annualmente agli aventi diritto una dichiarazione contenente la quantificazione giornaliera dei costi di assistenza specifica, deducibili dalle imposte sui redditi ai sensi del TUIR art. 10 c. 1 lett. b).

Il contraente richiede che le fatture mensili delle rette vengano intestate a \_\_\_\_\_ ed inviate via posta ordinaria *oppure* al seguente indirizzo di posta elettronica: \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_ e si impegna al pagamento delle stesse con la seguente modalità entro la scadenza indicata:

- Pagamento mediante addebito diretto in conto SDD (Sepa Direct Debit) entro il giorno 15 del mese successivo a quello della fattura o, nel caso in cui tale scadenza corrisponda con un festivo, entro il primo giorno lavorativo precedente.

**OPPURE**

- Pagamento mediante PagoPA entro la fine del mese successivo alla data di emissione della fattura.

## **FAC-SIMILE CONTRATTO DI ACCOGLIENZA**

Per tutto quanto non specificato si rimanda all'art. 5 comma 1 del Regolamento.

### **ARTICOLO 6**

Il mancato pagamento delle rette mensili nei termini suddetti comporterà la facoltà per l'A.S.P. di applicazione degli interessi legali sulla base di quanto indicato dall'art. 1284 del c.c.

Nel caso in cui, nonostante opportuni solleciti, il contraente non provveda al saldo delle fatture insolute è facoltà dell'A.S.P. provvedere all'incameramento della cauzione presentata in sede di accoglimento e alla dimissione dell'ospite secondo le modalità previste dall'art. 19 del Regolamento, fatte salve le esperibili azioni legali per il recupero del credito.

### **ARTICOLO 7**

Per ogni controversia insorta sul contratto, unico competente sarà il Foro di Udine, previo eventuale esperimento del procedimento di mediazione.

### **ARTICOLO 8**

Le parti convengono di procedere alla registrazione del presente atto solo in caso d'uso. In ogni caso il relativo onere resterà a carico del privato contraente.

### **ARTICOLO 9**

Il contraente è stato informato che, ai sensi di quanto previsto dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR - General Data Protection Regulation) in materia di trattamento dei dati personali e dei cosiddetti dati "sensibili", gli stessi saranno gestiti dall'A.S.P. in base a quanto previsto dalla normativa vigente.

Palmanova, \_\_\_\_\_

Azienda pubblica di servizi alla persona  
Ardito Desio  
Il Direttore Generale  
Dott. Flavio Cosatto

Il privato contraente

Il contraente dichiara di accettare in modo specifico, ai sensi dell'art. 1341, c. 2 del Codice civile, le clausole del contratto di cui agli articoli 3,4,5, e 6.

Palmanova, \_\_\_\_\_

Il privato contraente