



*Residenza Assistenziale Alberghiera  
“Residenza I Faggi”*

# ***REGOLAMENTO “RESIDENZA I FAGGI”***



# Residenza Assistenziale Alberghiera “Residenza I Faggi”

## INDICE

Art. 1 – Finalità della Residenza Assistenziale Alberghiera .....	pag. 3
Art. 2 – Destinatari e capacità ricettiva .....	pag. 3
Art. 3 – Modalità di accesso: valutazione, ammissione e dimissione .....	pag. 3
Art. 4 – Gli orari di accesso .....	pag. 6
Art. 5 – La struttura .....	pag. 6
Art. 6 – Conduzione e tipologia dell'appartamento .....	pag. 7
Art. 7 – L'assistenza .....	pag. 8
Art. 8 – Il corredo personale , informazioni utili e documentazione .....	pag. 8
Art. 9 – Regole di vita collettiva .....	pag. 9
Art. 10 – La giornata tipo .....	pag. 10
Art. 11 – Il menù tipo .....	pag. 11
Art. 12 – Organigramma del personale .....	pag. 11
Art. 13 – Prestazioni erogate e modalità di erogazione, dotazione del personale, ruoli e funzioni, compiti .....	pag. 12
• Coordinatore di Residenza .....	pag. 12
• Servizio di animazione .....	pag. 12
• Servizio dietetico .....	pag. 13
Art. 14 – Servizio di ristorazione .....	pag. 14
Art. 15 – Servizio di pulizie .....	pag. 14
Art. 16 – Servizio di portineria .....	pag. 15
Art. 17 – Documentazione personale .....	pag. 15
Art. 18 – Retta .....	pag. 15
Art. 19 – Servizi extra retta .....	pag. 16
Art. 20 – Servizi diversi .....	pag. 17



# *Residenza Assistenziale Alberghiera*

## *“Residenza I Faggi”*

### **ART. 1**

#### **FINALITÀ DELLA RESIDENZA ASSISTENZIALE ALBERGHIERA**

La Residenza Assistenziale alberghiera “I Faggi” (di seguito nominata Residenza) è una struttura a carattere residenziale per anziani autosufficienti gestita dall’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “La Quiete” (di seguito nominata ASP e/o Ente gestore).

L’Ospite, con l’ammissione a “I Faggi”, entra a far parte di una comunità di persone nel cui ambito va ad esprimere e sviluppare forme nuove di autonomia e libertà e nella quale tutti sono chiamati a collaborare per il benessere comune.

### **ART. 2**

#### **DESTINATARI E CAPACITÀ RICETTIVA**

Possono accedere le persone di età maggiore o uguale a sessantacinque anni, o persone con meno di sessantacinque anni con condizioni psicofisiche assimilabili a quelle geriatriche, con profilo di bisogno E, ai sensi del decreto n. 0144/Pres. dd 13.07.2015 e s.m.i..

Il profilo di bisogno E comprende persone che presentano bisogni sociosanitari di grado lieve, nonché bisogni sanitari per lo più lievi od occasionali.

In particolare trovano collocazione all’interno di questo profilo persone che possono aver bisogno di aiuto per una limitazione minima della capacità di svolgere le attività di base della vita quotidiana e che necessitano di monitoraggi clinici occasionali, nonché di interventi assistenziali di stimolo e di “protezione”, finalizzati principalmente al mantenimento delle capacità funzionali residue. Possono essere riconosciute nel profilo E persone affette da problemi cognitivi minimi, in assenza di disturbi comportamentali di qualunque tipo di gravità.

La Residenza Assistenziale Alberghiera è autorizzata per la accoglienza complessiva di 124 posti letto per persone autosufficienti.

### **ART. 3**

#### **MODALITÀ DI ACCESSO: VALUTAZIONE, AMMISSIONE E DIMISSIONE**

L’accoglienza avviene a seguito di domanda redatta su apposito modulo reperibile, oltre che presso gli uffici amministrativi, anche sul sito web [www.laquieteudine.it](http://www.laquieteudine.it), previo colloquio informativo con il Coordinatore della Residenza, alla quale devono essere allegati i seguenti documenti:

- certificato medico redatto su apposito modulo;
- Scheda Bina redatta su apposito modulo;
- fotocopia documento d’identità in corso di validità;



## Residenza Assistenziale Alberghiera “Residenza I Faggi”

- fotocopia tessera sanitaria con eventuale aggiornamento esenzione ticket o altro;
- fotocopia codice fiscale;
- consenso al trattamento dei dati sensibili e liberatorie;
- altra documentazione valutata utile al momento dell'ingresso.

L'ingresso è subordinato ad una valutazione complessiva (sanitaria e socio-assistenziale) del richiedente effettuata dall'equipe multidisciplinare della Residenza e alla sottoscrizione di un “contratto di accoglienza” da parte del richiedente e di un familiare, tutore, amministratore di sostegno o soggetto che ne cura gli interessi e che assume l'impegno al pagamento della retta.

La valutazione socio assistenziale e sanitaria potrà essere riefettuata durante la permanenza al fine di verificare la coerenza del profilo di bisogno con la permanenza in Residenza.

Per particolari situazioni il residente potrà essere accolto per un periodo di “prova” di massimo 30 giorni al fine di valutare, di concerto con la rete familiare/parentale, se sussistono le condizioni per la permanenza. Al termine di tale periodo la Residenza esprimerà per iscritto il suo parere. Qualora sia definito che non sussistono le condizioni per la permanenza, il residente è dimesso.

Il Coordinatore della Residenza comunica al richiedente la disponibilità dell'alloggio. Trascorsi 5 giorni dalla comunicazione senza che quest'ultimo abbia confermato la propria volontà di essere accolto nella Residenza, con accettazione dell'alloggio propostogli, la domanda verrà considerata priva di effetto, salva sempre la facoltà di presentare una nuova richiesta.

Il pagamento della retta giornaliera decorrerà dal giorno di accoglimento concordato con il Coordinatore, a prescindere dall'effettivo ingresso.

Preliminarmente all'accoglimento dovrà essere versata una cauzione, costituita da un deposito infruttifero da versare sul conto di tesoreria aziendale o sul conto corrente postale, i cui estremi saranno comunicati dall'ufficio:

- € 500,00 per soggiorni temporanei di durata pari o inferiore ai tre mesi. Qualora il soggiorno si protragga oltre tale periodo il deposito dovrà essere integrato con l'importo residuo;
- € 2.500,00 per soggiorni che si protraggono oltre i tre mesi.

In caso di mancati o ritardati pagamenti, in vigenza di contratto, l'Azienda potrà incamerare in tutto o parzialmente la cauzione a copertura degli insoluti; in tal caso è fatto obbligo al contraente di ricostituire l'importo originario della cauzione entro 30 giorni dalla richiesta dell'Azienda.

Alla risoluzione del contratto la cauzione sarà svincolata, a seguito di domanda redatta su apposito modulo con indicazione della modalità di pagamento prescelta, entro 30 giorni dalla

*Sede Legale: ASP La Quiete - Via S. Agostino, 7 – 33100 UDINE – Tel. 0432/88.62.11 – Fax. 0432/2.64.60*

*Sede Operativa: Via Micesio, 31 – 33100 UDINE Tel. 0432/514111 - Fax 0432/20.28.22 (rev determinazione n. 261/2019)*



## *Residenza Assistenziale Alberghiera* *“Residenza I Faggi”*

risoluzione del contratto di accoglienza, fatto salvo l'eventuale incameramento sino a concorrenza delle somme ancora dovute o all'eventuale ristoro di danni accertati all'interno dell'alloggio.

In caso di mancato pagamento, di mancata ricostituzione della cauzione o qualora l'ospite residente sia in condizioni tali da recare danno agli altri o al decoro e al buon nome dell'Azienda o le sue condizioni psico-fisiche si aggravino al punto da rendere incompatibile la sua presenza in residenza, lo stesso potrà essere dimesso d'ufficio in seguito a insindacabile motivata decisione dell'Azienda.

L'Azienda, a tutela dei propri interessi superiori e dell'organizzazione costituita, in caso di insanabili dissensi inerenti l'erogazione delle prestazioni, si riserva di adottare la procedura delle dimissioni d'ufficio.

Le dimissioni saranno comunicate formalmente e con idoneo preavviso alle persone che hanno sottoscritto il contratto di accoglienza e, se del caso, ai servizi sociali del Comune territorialmente competenti.

Se, a seguito di dimissioni d'ufficio, la permanenza del residente dovesse protrarsi oltre la data di dimissione comunicata, saranno comunque fatturate le ulteriori giornate di permanenza.

Le dimissioni programmate devono essere comunicate per iscritto con un preavviso minimo di 15 giorni; diversamente saranno addebitate le giornate di mancato preavviso.

Rimane l'obbligo di provvedere al pagamento delle rette ed oneri accessori fino al completo sgombero dell'alloggio con contestuale riconsegna delle chiavi ricevute all'ingresso e redazione di apposito verbale di riconsegna di queste ultime. La riconsegna dell'alloggio dovrà avvenire alla presenza di un referente della Residenza al fine di accertarne lo stato di fatto. Accertata la regolarità contabile della posizione, l'assenza di rilievi e addebiti per eventuali danni arrecati all'alloggio, agli arredi, ad impianti ed apparecchiature in uso, di proprietà della Residenza, si procederà alla restituzione della cauzione.

Nel caso di un ricovero ospedaliero o presso altra struttura di cura che si protragga oltre i sette giorni continuativi, l'Azienda si riserva di chiedere la rappresentazione di una certificazione sanitaria con Scheda Bina aggiornata per la rivalutazione di compatibilità della permanenza presso la Residenza.

La dimissione avviene:

- per esplicita richiesta scritta da parte dell'Ospite con un preavviso di almeno 15 giorni; qualora l'abbandono dell'alloggio avvenga prima del termine sopraindicato, ovvero senza il dovuto preavviso, l'Ospite è comunque tenuto a pagare la retta fino a coprire l'intero periodo di preavviso;



## *Residenza Assistenziale Alberghiera* *“Residenza I Faggi”*

- quando le condizioni psico-fisiche dell’Ospite non sono più compatibili con la permanenza in Residenza;
- in evidenza di comportamenti non conformi alla civile convivenza nella struttura.

### **ART. 4**

#### **GLI ORARI DI ACCESSO**

La Residenza è aperta alla città con la possibilità di ampia integrazione e nel rispetto della libertà di movimento di tutte le persone accolte.

Nella necessità di garantire la sicurezza del complesso residenziale, i varchi principali di accesso (cancello di Via Micesio, cancelletto di Via Superiore) rimangono chiusi dalle ore 21:00 alle ore 07:00.

Il servizio di portierato garantisce comunque l’accesso previa verifica ed identificazione.

### **ART. 5**

#### **LA STRUTTURA**

La Residenza è localizzata in posizione centrale rispetto alla Città, in Via Micesio n. 31. È facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici e integrata nel più ampio contesto del Centro Polifunzionale e Centro Diurno “Micesio”.

L’edificio si compone di 5 piani di alloggi e due piani dedicati ai servizi comuni e di supporto. Ogni piano è accessibile con scale interne e ascensori.

Complessivamente sono disponibili 74 appartamenti di diverse metrature, tutti con angolo cottura, servizi igienici esclusivi e terrazzo di pertinenza.

La Residenza si completa con un’ampia area verde ove, tra l’altro, si sviluppa parte del programma di animazione e socializzazione.

È facoltà di ogni ospite, previa autorizzazione e valutazione di compatibilità espressa dall’Azienda, integrare la dotazione standard dell’appartamento con elementi di proprietà, al fine di personalizzare l’ambiente. In ogni caso, l’ospite rimane esclusivo responsabile per eventuali danni a persone o cose cagionati dalla predetta dotazione.

L’Ospite utilizzerà gli spazi comuni con il massimo rispetto osservando le disposizioni date dall’ASP e non intervenendo nella gestione delle cose comuni affidate al solo intervento del personale addetto. Negli atri, corridoi, scale e altri spazi comuni, interni ed esterni, non potranno essere depositati materiali ed oggetti personali in genere.

*Sede Legale: ASP La Quiete - Via S. Agostino, 7 – 33100 UDINE – Tel. 0432/88.62.11 – Fax. 0432/2.64.60*

*Sede Operativa: Via Micesio, 31 – 33100 UDINE Tel. 0432/514111 - Fax 0432/20.28.22 (rev determinazione n. 261/2019)*



## Residenza Assistenziale Alberghiera “Residenza I Faggi”

La spazzatura dovrà essere raccolta e chiusa in idonei sacchetti e depositata negli appositi contenitori situati nei locali a ciò adibiti su ogni piano della Residenza.

### ART. 6

#### CONDUZIONE E TIPOLOGIA DELL'APPARTAMENTO

All'ingresso l'Ospite riceverà una copia delle chiavi dell'alloggio e una copia chiavi cassetta delle lettere. Per motivi di sicurezza un ulteriore esemplare delle chiavi resterà in custodia presso la portineria a disposizione degli addetti ai lavori autorizzati. Non è consentito effettuare ulteriori copie della chiave dell'alloggio, né sostituire la serratura. L'ASP declina ogni responsabilità derivante dalla consegna della sua chiave o di copie a soggetti terzi non autorizzati. Contestualmente verrà redatto un inventario indicante lo stato di consistenza di impianti e attrezzature e la descrizione dei mobili ivi contenuti; da quel momento inizieranno a decorrere tutti gli impegni ed obblighi derivanti dalla sottoscrizione del contratto.

Ciascun alloggio è dotato di apparecchiature volte a garantire la sicurezza degli ospiti: citofono con collegamento alla portineria, telefono con linea interna ed esterna; sistema di chiamata nel bagno, rilevatori di fumo.

Gli alloggi con angolo cottura hanno a disposizione frigorifero, forno e piano di cottura elettrici.

È vietato utilizzare fornelli o stufe alimentate a gas, elettricità o altro combustibile.

Eventuali danni patrimoniali che dovessero essere causati da comportamenti pregiudizievoli imputabili all'ospite o a personale contattato in autonomia – e non autorizzato dall'Ufficio Tecnico dell'ASP – verranno integralmente addebitati in fattura all'Ospite.

L'Ospite è tenuto a :

- curarne la conservazione in buono stato, adeguandosi alle indicazioni impartite dall'Amministrazione per il loro migliore utilizzo, nonché a rispettare tutte le regole atte a garantire l'igiene e la sicurezza;
- utilizzare gli arredi della Residenza secondo la loro specifica funzione, con l'osservanza della massima diligenza e cura per non danneggiarli o deteriorarli;
- non usare colla e/o scotch e/o chiodi/puntine per attaccare alle porte sia d'ingresso che dei mobili manifesti e/o fotografie;
- segnalare con tempestività all'Amministrazione o agli addetti al servizio di portineria ogni malfunzionamento, anomalia o guasto di apparecchiature, impianti, mobili, di proprietà della Residenza affinché il servizio di manutenzione aziendale possa provvedervi;
- è fatto divieto di far intervenire persone estranee non autorizzate dall'Azienda per riparazioni di attrezzature e mobili di proprietà della Residenza;



## *Residenza Assistenziale Alberghiera* *“Residenza I Faggi”*

- consentire al personale di servizio e alle persone incaricate dall’Azienda di accedere all'alloggio per gli opportuni interventi, controlli, manutenzioni, pulizie. Gli accessi saranno preventivamente annunciati fatte salve situazioni di emergenza ed urgenza;
- mantenere l'ordine delle cose affidategli e di quelle di sua proprietà.

L'eventuale presenza di piccoli animali da compagnia deve essere preventivamente autorizzata dall'amministrazione che valuterà la compatibilità con la vita comunitaria e gli aspetti igienico sanitari. Eventuali autorizzazioni concesse potranno essere revocate ad insindacabile giudizio dell’Azienda laddove i requisiti non siano più rispettati.

La coltivazione di piante ornamentali e fiori da appartamento trova il giusto limite nel rispetto del prossimo e nel correlativo diritto di non subire danni o inconvenienti.

### **ART. 7** **L'ASSISTENZA**

La Residenza Assistenziale Alberghiera eroga le seguenti prestazioni:

- assistenza alle persone che possono aver bisogno di aiuto per una limitazione minima della capacità di svolgere le attività di base della vita quotidiana (ADL) e che necessitano di monitoraggi clinici occasionali, nonché di interventi assistenziali di stimolo e di “protezione”, finalizzati principalmente al mantenimento delle capacità funzionali residue;
- assistenza infermieristica al bisogno;
- attività aggregative e ricreative/culturali/occupazionali.

Il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) viene redatto al momento dell’ammissione dell’ospite alla Residenza. Esso raccoglie tutte le informazioni e progettualità socio assistenziali specifiche per ogni persona accolta. Viene successivamente eventualmente condiviso con le persone di riferimento a circa un mese dalla presenza in Residenza dell’ospite.

Tutti i P.A.I. sono aggiornati con cadenza semestrale ovvero a intervenuta modificazione delle condizioni generali della persona.

### **ART. 8** **IL CORREDO PERSONALE, INFORMAZIONI UTILI E DOCUMENTAZIONE**

La fornitura della biancheria da letto e da bagno, oltre che quella personale, rimane in capo al residente.

L’Azienda si rende disponibile a fornire biancheria piana a noleggio secondo le tariffe vigenti.



## Residenza Assistenziale Alberghiera “Residenza I Faggi”

In ogni caso, il lavaggio della biancheria piana e da bagno è a carico dell'ospite che può provvedervi autonomamente mediante il servizio di lavanderia aziendale o attraverso il locale lavanderia disponibile presso la Residenza ed il cui uso ed accesso è regolamentato dal Coordinatore di Residenza.

Il Coordinatore di Residenza è a disposizione per produrre copia di ogni atto, regolamento, documento richiesto dall'ospite, nei limiti delle normative in tema di riservatezza e secondo le modalità consentite dalla normativa di accesso agli atti. È a disposizione per facilitare l'accesso alla documentazione pubblicata sul sito web aziendale.

### ART. 9

#### REGOLE DI VITA COLLETTIVA

Gli Ospiti dovranno improntare il proprio comportamento al rispetto delle regole di civile convivenza rispettando comunque e sempre la privacy e riservatezza degli altri Ospiti residenti.

Di ogni comportamento contrario alle regole di civile convivenza o comunque lesivo dei diritti degli altri ospiti o di terzi risponderà, sia in sede civile che in sede penale, esclusivamente il responsabile. Nulla di quanto sopra potrà essere comunque addebitato all'Azienda, che declina fin d'ora ogni responsabilità.

È tassativamente vietato:

- tenere il volume di apparecchi radio televisivi a livelli tali da arrecare disturbo ai vicini: in tal caso è necessario utilizzare idonei sistemi per l'ascolto individuale;
- disturbare i vicini con rumori molesti;
- tenere materiale pericoloso, infiammabile, esplosivo o nocivo;
- fumare all'interno degli appartamenti, negli spazi comuni, nelle aree esterne;
- utilizzare fornelli o stufe alimentate a gas o altro combustibile.

Non è consentito:

- stendere capi di biancheria al di fuori della ringhiera installata sui terrazzini;
- disporre vasi di fiori sui davanzali delle finestre esterne e all'esterno della ringhiera dei terrazzini e comunque dovrà essere evitato lo stillicidio di acqua al piano inferiore durante la normale irrigazione delle piante;
- nutrire i colombi e/o altri volatili né sul terrazzino né all'esterno dell'alloggio;
- gettare rifiuti, oggetti in genere, dalle finestre e dai terrazzini;
- battere tappeti, effetti lettereschi, coperte ecc. all'esterno delle finestre o fuori dai terrazzini.



## *Residenza Assistenziale Alberghiera* *“Residenza I Faggi”*

Ogni Ospite ha diritto di vivere liberamente, nel pieno rispetto del suo credo religioso e delle sue idee politiche.

Gli Ospiti sono tenuti ad osservare sia le disposizioni sia gli orari stabiliti per la fruizione dei servizi offerti ed esposti in apposite bacheche senza chiederne deroga.

L'Ospite è libero di entrare ed uscire dalla Residenza. Qualora intenda allontanarsi per più giorni dovrà avvertire il personale addetto alla portineria precisando la durata dell'assenza e lasciando l'eventuale recapito.

L'intervento di personale estraneo, direttamente incaricato dall'Ospite per lo svolgimento di attività socio-assistenziali e/o compagnia e/o supporto domestico, è disciplinato da apposito Regolamento aziendale. Il Regolamento è pubblicato sul sito web dell'ASP e disponibile in visione o in copia presso l'area amministrativa della Residenza.

L'Ospite è libero di ricevere la visita di parenti ed amici nel proprio appartamento o comunque nelle aree comuni della Residenza. Qualora desideri invitarli a pranzo dovrà annunciarne la presenza con anticipo al Servizio di portineria che provvederà alla prenotazione del pranzo.

Il pernottamento di visitatori è consentito solo in alloggi aventi la capienza di due posti letto, per un periodo di massimo tre giorni, ed esclusivamente su specifica autorizzazione del Coordinatore.

Qualora sia necessario prolungare tale periodo verrà addebitato un importo pari a quello del secondo occupante. Il pernottamento può essere consentito anche nelle eventuali stanze a ciò destinate (foresterie) nei limiti della disponibilità e con l'addebito della tariffa corrispondente.

Al momento dell'ingresso il visitatore dovrà lasciare in portineria una copia del proprio documento d'identità.

Uscite e rientri giornalieri sono del tutto liberi. È opportuno avvisare l'assenza dal pranzo meridiano entro le ore 10:00 e l'assenza dalla cena entro le ore 16:00 della giornata in questione, in caso contrario il pasto verrà comunque addebitato.

### **ART. 10** **LA GIORNATA TIPO**

La colazione viene servita dalle ore 07:30 alle ore 09:30.

Il pranzo viene servito dalle ore 12:00 alle ore 14:00.

La cena viene servita dalle ore 18:30 alle ore 20:00.



## Residenza Assistenziale Alberghiera “Residenza I Faggi”

In particolari situazioni temporanee è possibile ricevere presso l'appartamento il pranzo e la cena, con vassoio personale.

L'eventuale consegna del vassoio negli appartamenti degli Ospiti avverrà alle ore 11:30 per il pranzo e alle ore 18:00 per la cena.

Il programma di animazione tipico prevede la pianificazione mensile degli eventi quotidiani che spaziano dalla attività di gruppo ludica, proiezioni di film a tema e documentari, pomeriggi danzanti, percorsi di lettura, concerti, attività corale, ecc.

### **ART. 11** **IL MENÙ TIPO**

#### Colazione:

Latte, caffè, tè, con pane o fette biscottate, biscotti frollini o secchi, yogurt, miscele di cereali tostati, marmellate, miele, burro.

#### Pranzo e cena:

Primo piatto: ai due piatti del giorno (annotati sul menù settimanale esposto), sono comunque disponibili pasta e riso in bianco, pasta e riso al pomodoro e pastina in brodo.

Secondo piatto: alle due offerte del giorno sono comunque resi disponibili affettati e formaggi assortiti e una preparazione di carne o pesce ai ferri.

Contorno: sempre presenti verdure cotte e crude, confezionate sulla base della stagionalità dei prodotti e della buona combinazione con i secondi piatti del giorno, patate e purea di patate, bietta o spinaci.

Frutta, dessert: frutta fresca di stagione cruda, cotta, passata ed eventualmente del budino, yogurt, crème-caramel, gelato (nel periodo estivo).

Bevande: acqua minerale naturale e frizzante, vino bianco o rosso o birra, succo di frutta.  
Pane o grissini.

In alternativa la cena potrà essere richiesta in versione “light” con la seguente composizione: primo piatto, pane o grissini, frutta, acqua naturale o frizzante oppure secondo piatto, contorno, pane o grissini, acqua naturale o frizzante.

### **ART. 12** **ORGANIGRAMMA DEL PERSONALE**



## *Residenza Assistenziale Alberghiera "Residenza I Faggi"*

Le prestazioni indicate sono garantite dalla presenza di:

- un Coordinatore di Residenza o responsabile delle attività assistenziali;
- personale dedicato al servizio di animazione quotidiana;
- personale addetto all'assistenza di base;
- personale infermieristico al bisogno.

Le prestazioni relative ai servizi alberghieri (ristorazione, igiene ambientale, portineria) sono garantite con l'impiego di un numero di operatori adeguato alla numerosità degli ospiti e ambienti, attraverso servizi esternalizzati.

### **ART. 13**

#### **PRESTAZIONI EROGATE E MODALITÀ DI EROGAZIONE, DOTAZIONE DEL PERSONALE, RUOLI E FUNZIONI, COMPITI**

##### **COORDINATORE DI RESIDENZA**

Si occupa dell'aspetto informativo ai potenziali Ospiti.

Cura l'accoglimento dei nuovi Ospiti occupandosi della loro sistemazione alloggiativa e del loro inserimento nella vita comunitaria di concerto con il servizio di animazione.

Coordina tutte le attività e servizi offerti, assumendo e promuovendo tutte le iniziative ritenute più opportune per il buon funzionamento dei servizi.

Riceve quotidianamente in orario d'ufficio gli ospiti e loro familiari.

Cura i rapporti della Residenza e degli ospiti con le famiglie e, in casi particolari, con gli enti di assistenza e sanitari, le istituzioni sul territorio.

Si occupa di attuare le disposizioni adottate dall'ASP per consentire il buon funzionamento di tutti i servizi ed il buon andamento della vita comunitaria.

##### **SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

All'interno Residenza opera il personale del servizio di animazione secondo quanto previsto dagli standard regionali.

Il servizio di animazione interviene in tutte le attività che possono contribuire a rendere familiare l'ambiente e creare un clima di vita possibilmente sereno e positivo; inoltre, al fine di facilitare l'inserimento e la permanenza della persona e la sua vita in comunità, partecipa al P.A.I. insieme agli altri professionisti dell'equipe.

*Sede Legale: ASP La Quiete - Via S. Agostino, 7 – 33100 UDINE – Tel. 0432/88.62.11 – Fax. 0432/2.64.60*

*Sede Operativa: Via Micesio, 31 – 33100 UDINE Tel. 0432/514111 - Fax 0432/20.28.22 (rev determinazione n. 261/2019)*



## Residenza Assistenziale Alberghiera “Residenza I Faggi”

Il servizio supporta la persona nel riconoscimento e nel mantenimento del proprio ruolo sociale, favorendo i suoi legami con la famiglia, gli amici, nonché offrendo aperture e scambi con altre realtà. Offre stimoli alle persone accolte ed ai loro familiari e la possibilità di espressione e collaborazione nell'ambito del percorso di vita.

Questo servizio cura i rapporti con le Associazioni di volontariato e collabora con le stesse allo sviluppo di progetti per la promozione della persona e dell'ambiente e qualità di vita.

Allo scopo organizza:

- momenti socializzanti quali feste, attività ricreative e ludiche, conversazioni, letture, ecc.;
- conduzione di gruppi di attività occupazionale e laboratori all'interno degli spazi comuni destinati al tempo libero;
- eventi a tema di coinvolgimento comunitario;
- idonee iniziative (alcune gratuite altre a pagamento, ad es. ticket ingressi museo, mostre, teatro, ecc.) volte a favorire la socializzazione e l'intrattenimento coinvolgendo anche le famiglie e le organizzazioni di volontariato presenti sul territorio, favorendo ogni possibile forma di partecipazione ed integrazione.

Il servizio funziona da lunedì a sabato; in corrispondenza di particolari eventi anche il sabato pomeriggio e la domenica.

La programmazione delle attività è realizzata con scadenze fisse; il calendario viene presentato e socializzato mensilmente.

L'Azienda si riserva di modificare e/o integrare i servizi erogati nell'ottica di un miglioramento complessivo dell'offerta.

### **SERVIZIO DIETETICO**

Il servizio dietetico, come da normativa regionale vigente, è garantito dal servizio dietetico aziendale che si occupa di verificare la qualità, l'elaborazione, la personalizzazione della dieta degli Ospiti della Residenza e di provvedere alla stesura delle diete personalizzate nei casi in cui vi siano specifiche indicazioni.

Questo servizio collabora con l'equipe multidisciplinare e con i *caregivers*, elabora i menù e le razioni alimentari atti a soddisfare i bisogni nutrizionali specifici dell'individuo e della collettività e verifica il gradimento dei pasti da parte della persona.

Il servizio inoltre elabora, aggiorna, conserva e segue il processo di validazione delle tabelle dietetiche come da norma regionale di riferimento.



## *Residenza Assistenziale Alberghiera “Residenza I Faggi”*

### **ART. 14**

#### **SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

I pasti giornalieri verranno serviti al tavolo nella sala ristorante durante gli orari esposti in bacheca. Solo in casi particolari, valutati dal personale della Residenza, i pasti potranno essere serviti presso l'alloggio.

Il menù settimanale viene esposto in apposite bacheche: ciascun ospite poi compilerà con congruo anticipo il proprio menù giornaliero indicando i pasti per tutta la settimana. Per particolari esigenze legate a patologie e/o intolleranze potranno essere somministrate diete speciali, in accordo con il servizio dietetico.

Dalla sala ristorante non potranno essere asportati i pasti serviti o le singole pietanze per poter essere consumati all'esterno o nei singoli alloggi, né introdotti in sala alimenti provenienti dagli alloggi o dall'esterno.

Ogni difformità da tale disposizione che comporti effetti pregiudizievoli per la salute dell'Ospite e per l'igiene degli ambienti sarà imputato all'Ospite stesso, nulla potendo essere contestato o addebitato all'Azienda la quale declina ogni responsabilità.

Nel caso di assenza dalla Residenza che dovrà essere preventivamente comunicata al servizio di portineria e che comporti la mancata fruizione del pasto meridiano incluso nella retta, verrà addebitato il 50% del costo del pasto. L'annuncio dell'assenza dovrà avvenire al più tardi entro le ore 10:00 del giorno stesso.

È applicata la riduzione di cui sopra per un massimo di 10 assenze mensili al pranzo, escluse assenze per ricovero ospedaliero/RSA.

### **ART. 15**

#### **SERVIZIO DI PULIZIE**

Il servizio è erogato da personale externalizzato che opera secondo un calendario di attività prestabilito. Settimanalmente il servizio provvede ad effettuare i seguenti interventi:

- pulizia e disinfezione di tutti le componenti strutturali ed accessori che costituiscono l'arredo dell'appartamento compreso l'arredo cucina (fornello e lavello);
- cambio lenzuola e rifacimento del letto;
- scopatura, normalmente a umido, lavaggio e disinfezione di tutti i pavimenti;



## *Residenza Assistenziale Alberghiera* *“Residenza I Faggi”*

- raccolta immondizie nei sacchi idonei alla raccolta differenziata;
- pulizia, lavaggio disinfezione e disincrostazione dei servizi igienici (superfici piane e verticali, sanitari, accessori e box doccia);
- lavaggio vetri interni ed esterni.

Il servizio di pulizia settimanale (compreso nella retta) è posto a garanzia dello standard igienico sanitario e pertanto l’Ospite è tenuto ad assecondare e consentire l’accesso per le pulizie dell’appartamento come da programmazione.

### **ART. 16**

#### **SERVIZIO DI PORTINERIA**

Il servizio di portineria è attivo dalle 07:00 alle 21:00 e si occupa di:

- fornire informazioni di carattere generale ad Ospiti, familiari e visitatori;
- ricevere la corrispondenza degli Ospiti;
- gestire il centralino con ricezione e smistamento delle chiamate in entrata e uscita;
- registrare i nuovi ingressi, dimissioni e/o altre esigenze connesse alla fruizione dei servizi;
- registrare i guasti e/o anomalie funzionali riguardanti il singolo alloggio;
- gestire e custodire le chiavi d'ingresso degli alloggi;
- annota la presenza ed assenza degli ospiti per il pranzo;

In orario notturno rimane presente l’operatore socio assistenziale.

### **ART. 17**

#### **DOCUMENTAZIONE PERSONALE**

Sono conservati presso l’ambulatorio della Residenza i fascicoli personali delle persone assistite. All’intero di essi confluiscono tutti i carteggi di tipo anagrafico, sociale, clinico e assistenziale.

Tempo per tempo il fascicolo viene implementato con ogni successivo documentato e prodotto dalla Residenza e richiesto all’Ospite in funzione di aggiornamento dei dati posseduti.

I fascicoli sono conservati in luogo sicuro e protetto ed il trattamento dei dati contenuti è realizzato nelle more delle normative vigenti in materia di privacy e trattamento dei dati personali.

### **ART. 18**

#### **RETTA**

Per la concessione in uso dell’alloggio e per tutte le prestazioni e i servizi erogati dalla Residenza, l’ASP determina annualmente una retta diversificata in base alla soluzione abitativa prescelta,

*Sede Legale: ASP La Quiete - Via S. Agostino, 7 – 33100 UDINE – Tel. 0432/88.62.11 – Fax. 0432/2.64.60*

*Sede Operativa: Via Micesio, 31 – 33100 UDINE Tel. 0432/514111 - Fax 0432/20.28.22 (rev determinazione n. 261/2019)*



## *Residenza Assistenziale Alberghiera* *“Residenza I Faggi”*

nonché gli oneri per le prestazioni non compresi nella retta. Il listino completo è pubblicato sul sito web dell'ASP ([www.laquieteudine.it/Casa Albergo “Residenza I Faggi”/Modulistica](http://www.laquieteudine.it/Casa_Albergo_“Residenza_I_Faggi”/Modulistica)).

La fattura mensile intestata all'Ospite dovrà essere regolarizzata entro 30 giorni dalla data del documento. La retta calcolata a giorni interi indivisibili (compresi il giorno d'ingresso e di dimissione dalla Residenza) dovrà essere pagata indipendentemente dall'occupazione o meno dell'alloggio.

La retta giornaliera comprende:

- concessione in uso di un alloggio, secondo il tipo prescelto e disponibile, completo di arredo e di tutti gli impianti e attrezzature come da inventario redatto all'ingresso in Residenza, in presenza dell'Ospite, contestualmente alla consegna della chiave dell'alloggio e della chiave della cassetta della posta;
- erogazione dei servizi centralizzati di riscaldamento secondo quanto disposto dal Comune di Udine (attualmente al massimo 14 ore giornaliere) e comunque secondo disposizioni dell'ASP;
- erogazione di energia elettrica;
- raffrescamento estivo secondo le disposizioni dell'ASP;
- servizio di pulizia programmata dell'alloggio una volta alla settimana;
- servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria con priorità e tempistica stabilite dall'Ufficio tecnico dell'Ente gestore della Residenza e limitatamente ad attrezzature ed elettrodomestici di proprietà della Residenza come da inventario dell'alloggio; qualora l'intervento si renda necessario per cause imputabili all'Ospite la manutenzione verrà fatturata a parte;
- servizio di portineria;
- servizio di animazione e gestione del tempo libero;
- pranzo meridiano;
- servizio dietetico;
- servizio religioso.

All'interno della Residenza è allestito un locale adibito a lavanderia comune ed attrezzato con lavatrici ed asciugatrici. L'accesso ed uso della lavanderia è consentito secondo la programmazione e pianificazione curata dal Responsabile di struttura.

Nel caso l'alloggio venga occupato da due persone alla retta giornaliera verrà aggiunta una somma forfettaria come da listino.

### **ART. 19** **SERVIZI EXTRA RETTA**

La retta giornaliera non comprende:

- chiamate telefoniche;

*Sede Legale: ASP La Quiete - Via S. Agostino, 7 – 33100 UDINE – Tel. 0432/88.62.11 – Fax. 0432/2.64.60*

*Sede Operativa: Via Micesio, 31 – 33100 UDINE Tel. 0432/514111 - Fax 0432/20.28.22 (rev determinazione n. 261/2019)*



## *Residenza Assistenziale Alberghiera "Residenza I Faggi"*

- colazione e/o pasto serale;
- pranzi o cene per ospiti esterni e visitatori;
- servizio di lavanderia;
- integrazione servizio di pulizia;
- noleggio biancheria piana;
- locazione di un garage qualora disponibile.

### **ART. 20 SERVIZI DIVERSI**

All'interno della Residenza è attivo un servizio di parrucchiera per signora e per uomo il cui orario di attività è affisso in bacheca. La prenotazione degli appuntamenti avviene per il tramite della portineria. Ogni ospite provvede personalmente e direttamente al pagamento delle competenze all'addetto al servizio che rilascia regolare ricevuta personale.