



Gentile Signora, Egregio Signore,

La “Carta dei Servizi” dell’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “La Quiete” rappresenta lo strumento indispensabile di informazione e comunicazione istituzionale.

Si tratta di un documento che permette di conoscere la struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che l’ASP “La Quiete” persegue al fine di rispondere in modo attento e mirato alle aspettative socio sanitarie ed assistenziali delle persone accolte.

La “Carta dei Servizi” è redatta seguendo i principi di trasparenza, correttezza, completezza di informazione; rappresenta pertanto una guida per tutti coloro che, in tutte le possibili forme, gravitano intorno alla persona accolta.

SCOPI ISTITUZIONALI DELL'AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI

I principali scopi istituzionali dell'Azienda sono la promozione di ogni genere di servizi sociali, assistenziali e sanitari e la realizzazione e gestione di strutture assistenziali, sanitarie, di accoglienza temporanea e permanente per persone anziane, malate, diversamente abili e persone soggette a speciali trattamenti finalizzati al recupero e reinserimento sociale ovvero in condizioni di lungodegenza o di disagio sociale in generale.

I fondamentali principi alla base del servizio erogato dall'Azienda sono:

EGUAGLIANZA

Alla persona accolta è garantito l'accesso ai servizi senza distinzione o discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

Tutti gli operatori improntano i loro comportamenti a questi criteri.

IMPARZIALITÀ

I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. L'eguaglianza del trattamento deve intendersi come impegno etico deontologico, attivando uniformità delle prestazioni. L'Azienda adotta le necessarie iniziative per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti sulla base delle loro condizioni di autosufficienza.

CONTINUITÀ

L'Azienda assicura la continuità e regolarità delle prestazioni. Qualora si verificasse un funzionamento irregolare o l'interruzione del servizio, l'Azienda appronterà soluzioni organizzative e gestionali atte a contenere il possibile disagio.

PARTECIPAZIONE

L'Azienda garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara ed esauriente; riconosce alla persona accolta la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare segnalazioni o suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

La struttura promuove inoltre la collaborazione continua con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio offerto dalla struttura è erogato mediante l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscono un rapporto ottimale tra le risorse disponibili, le prestazioni erogate ed i risultati ottenuti.

L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso lo sviluppo tecnologico, la ricerca e la formazione permanente degli operatori.

L'Azienda non ha fini di lucro ed informa la sua attività di gestione a criteri di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto del pareggio di bilancio.

CENTRALITÀ DELL'UTENZA

L'Azienda considera cardine del principio della centralità dell'utenza il rispetto della dignità della persona.

L'OFFERTA DELL'ASP LA QUIETE

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "La Quiete" gestisce direttamente le seguenti strutture:

Struttura protetta "La Quiete": struttura a carattere residenziale rivolta all'accoglienza di persone anziane non autosufficienti.

Centro Diurno "Micesio": struttura a carattere semiresidenziale rivolta a all'accoglienza diurna di persone anziane non autosufficienti.

Residenza Assistenziale Alberghiera "I Faggi": struttura a carattere residenziale rivolta all'accoglienza di persone anziane autosufficienti.

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "La Quiete" gestisce – in convenzione con l'Azienda sanitaria Universitaria Integrata Udinese – la Residenza Sanitaria Assistenziale "La Quiete" per i posti letto autorizzati ed accreditati.

Per la specifica delle singole offerte si rimanda ai rispettivi Regolamenti allegati alla presente Carta dei Servizi.

LA MISSION E VALORI

L'Azienda pubblica di servizi alla persona "La Quiete" offre un'assistenza individualizzata e qualificata alla persona con l'intento di migliorarne la qualità della vita e di mantenerne il benessere psico-fisico.

Lo stile gestionale, caratterizzato dal "lavoro per processi interdisciplinari" e ispirato da valori fortemente condivisi, garantisce il soddisfacimento dei bisogni assistenziali della persona nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti, assicurando nel contempo la caratteristica di "struttura aperta" della residenza: aperta oltre che alle persone accolte, ai loro familiari e a tutti i cittadini, e per questo perfettamente integrata nel territorio.

I valori chiave che esplicitano la *mission* e che costituiscono puntuale riferimento per le attività che ogni operatore svolge nel proprio ambito professionale ed organizzativo, si possono così enunciare:

- offerta di un'assistenza qualificata e personalizzata;
- mantenimento e valorizzazione delle capacità/risorse della persona;
- integrazione di funzioni;
- accoglienza improntata ai valori dell'eguaglianza e dell'imparzialità rispettosa, della dignità umana, delle credenze, delle opinioni, e dei sentimenti di ogni persona;
- tutela della riservatezza e della privacy;
- coinvolgimento del personale per potenziare le capacità e le attitudini professionali.

La struttura garantisce la continuità e la regolarità dell'assistenza e tutela inoltre la partecipazione attraverso un'informazione corretta, chiara ed esauriente riconoscendo agli utenti la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare segnalazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'Azienda pubblica di servizi alla persona "La Quiete" si impegna:

- all'applicazione delle procedure al fine di ottimizzare gli esiti assistenziali;
- al mantenimento del sistema qualità adottato ed alla sua implementazione;
- al coinvolgimento di tutti gli operatori nell'attuare la politica della qualità, e nel perseguire il miglioramento continuo.

MODELLO ORGANIZZATIVO E SISTEMA DELLE RESPONSABILITÀ

L'ASP "La Quiete" ha personalità giuridica di diritto pubblico, autonomia statutaria, patrimoniale, contabile gestionale, tecnica ed opera con criteri imprenditoriali.

Essa non ha fini di lucro ed informa la sua attività di gestione ai criteri di efficienza, efficacia ed economicità nel rispetto del pareggio di bilancio.

Lo statuto dell'ASP, così come tutti gli atti informativi di carattere amministrativo e di indirizzo sono pubblicati sul sito web (www.laquieteudine.it) nella sezione "Amministrazione trasparente", i cui contenuti e forma sono normati dal D.Lgs. 33/2013 e s.m.i..

La conduzione dell'ASP è disciplinata da regolamenti interni che sono adottati con deliberazione consiliare e sono tempo per tempo diffusi ai principali interessati oltre ad essere permanentemente pubblicati sul summenzionato sito web ([www.laquieteudine.it/amministrazione trasparente/disposizioni generali/atti generali](http://www.laquieteudine.it/amministrazione%20trasparente/disposizioni%20generali/atti%20generali)).

In particolare sono adottati i seguenti specifici documenti:

- Regolamento di accoglienza nelle diverse strutture;
- Regolamento sul divieto di fumo;
- Regolamento per l'assistenza non sanitaria privata;
- Regolamento di organizzazione;
- Codice di comportamento dei dipendenti dell'ASP;
- Regolamento di accesso alla documentazione;

Per le specifiche aree e servizi sono adottate delle opportune procedure, regolamenti, protocolli e/o procedimenti elaborati in funzione delle finalità socio assistenziali sanitarie, tecniche ed amministrative. Il modello si propone di predisporre un sistema strutturato e organico, che ha il fine di consentire all'ASP di unificare le modalità di prestazione erogata e definire percorsi amministrativi ed operativi chiari e trasparenti.

Le componenti più rilevanti del sistema organizzativo sono:

- l'adozione di un sistema organizzativo formalizzato, con l'impiego di strumenti (organigramma aziendale, procedure, reportistica, eccetera) idonei a soddisfare le esigenze di:
 - conoscibilità dei meccanismi organizzativi all'interno dell' Asp La Quiete;

- formale delimitazione dei ruoli, con individuazione delle funzioni svolte nell'ambito di ciascuna funzione;
- chiara definizione dei poteri organizzativi, che siano coerenti con le responsabilità assegnate, e delle conseguenti linee di riporto;
- chiara definizione dei poteri autorizzativi e di firma, tramite un sistema di deleghe di funzioni, per la firma di atti aziendali, che assicuri una chiara e trasparente rappresentazione del processo di formazione e di attuazione delle decisioni;
- l'adozione di precise procedure, manuali ed informative;
- l'individuazione di processi di gestione e controllo delle risorse finanziarie nelle singole aree. Il sistema di controllo preventivo deve ispirarsi ai principi di verificabilità, documentabilità, coerenza e congruenza di ogni operazione;
- separazione delle funzioni, con l'obiettivo che nessuno possa gestire in autonomia tutte le fasi di un processo, ma vi sia una netta differenziazione, all'interno di ciascun processo, tra il soggetto che lo inizia, il soggetto che lo esegue e lo conclude e quello che lo controlla.

SERVIZI OFFERTI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ

Le attività dell'ASP "La Quiete" si sviluppano nell'ambito delle seguenti aree:

- assistenza alla persona non autosufficiente in regime di residenzialità (struttura protetta "La Quiete");
- assistenza a persone non autosufficienti con elevato bisogno sanitario non erogabile a domicilio (Residenza Sanitaria Assistenziale – R.S.A.);
- assistenza alla persona non autosufficiente in regime di semi residenzialità (Centro Diurno per non autosufficienti Micesio);
- offerta residenziale a persone autosufficienti (Casa Albergo "Residenza I Faggi").

Lo stile gestionale caratterizzato dal "lavoro per processi interdisciplinari" e ispirato da valori fortemente condivisi, garantisce il soddisfacimento dei bisogni assistenziali della persona assistita nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti, assicurando nel contempo la caratteristica di "struttura aperta": aperta oltre che agli ospiti, ai loro familiari e a tutti i cittadini, e per questo perfettamente integrata nel territorio.

I valori chiave che esplicitano la *mission* e che costituiscono puntuale riferimento per le attività che ogni operatore svolge nel proprio ambito professionale ed organizzativo, si possono così enunciare:

- offerta di un'assistenza qualificata e personalizzata in funzione delle indicazioni del Piano Assistenziale Individualizzato;
- mantenimento e valorizzazione delle capacità/risorse della persona assistita;
- integrazione di funzioni;
- accoglienza improntata ai valori dell'eguaglianza e dell'imparzialità rispettosa, quindi, della dignità umana, delle credenze, delle opinioni, e dei sentimenti di ogni persona assistita;
- tutela della riservatezza e della privacy;
- coinvolgimento del personale per potenziare le capacità e le attitudini professionali.

MODALITÀ DI TUTELA DEGLI UTENTI: DIRITTI E DOVERI

La persona assistita ha diritto:

Al rispetto della propria dignità personale e della propria sfera privata nonché di essere chiamato per nome e non con appellativi stereotipati.

Ad essere trattato con cortesia e umanità, senza arroganza o discriminazione.

A vedere rispettato il proprio sentimento di pudore e la propria privacy.

A essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno.

Ad essere aiutato a mantenere e recuperare la sua autonomia personale.

Ad essere assistito e curato nella sua integrità psico-fisica.

A essere informato sulle pratiche assistenziali e le motivazioni che sostengono gli interventi (iniezioni, medicazioni, etc.) di cui necessita.

A fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità.

Ad un'assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo.

A consumare i pasti seduto a tavola (quando il suo stato di salute lo consenta) ed in orari non lontani da quelli consueti.

Ad utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie.

A essere ascoltato anche quando affetto da deficit di comprensione o di comunicazione.

A ricevere sempre una risposta ai quesiti posti e a conoscere l'identità dell'interlocutore.

A ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità e nella cura dell'igiene personale.

A non essere discriminato in quanto persona fragile e a non essere etichettato a priori, ma a essere sempre considerato una persona.

La persona assistita ha il dovere di:

Assumere un comportamento responsabile, improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri Ospiti.

Collaborare con il personale medico, infermieristico, assistenziale, tecnico della struttura.

Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti.

Rispettare gli orari dei pasti, degli allettamenti e delle alzate, della frequenza in palestra e delle cure e igiene quotidiane, delle uscite e dei rientri autorizzati.

Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri Ospiti (rumori, luci accese, televisore o radio ad alto volume, telefono cellulare, etc.).

Rispettare il riposo giornaliero e diurno degli altri Ospiti.

Non pretendere dal personale prestazioni non previste dal normale programma di servizio

e di non fare pressioni o dare mance per ottenere trattamenti diversi o di favore.

Avisare il Coordinatore, o l'Infermiere di turno, o il Responsabile di struttura, quando si esce dalla struttura da solo o accompagnato dai propri parenti/conoscenti, compatibilmente con le proprie condizioni di salute.

Si precisa inoltre che:

I *caregiver*, qualora intendano fornire assistenza durante i pasti, devono conformarsi alle indicazioni del personale sanitario, il quale verificherà la loro idoneità a tale assistenza.

La presenza di assistenti non sanitarie private va autorizzata dalla Direzione; tale intervento integrativo deve essere inteso nel rispetto delle competenze degli operatori interni alla struttura e deve essere compatibile con le varie esigenze di servizio. Per le modalità di autorizzazione si rimanda allo specifico Regolamento.

In tutti gli spazi interni ed esterni della struttura, nessuno escluso, è fatto divieto di fumare.

Solo gli operatori in servizio presso la struttura sono autorizzati ad applicare presidi e strumenti utili per persone non autosufficienti (pannoloni, garze, fasce, etc.).

Gli ospiti ed i parenti in nessun caso possono dare compensi in denaro al personale ed ai volontari operanti nella struttura.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ubicata presso l'area dei servizi amministrativi ha i seguenti compiti:

- rendere disponibili e fornire al pubblico informazioni relative all'attività dell'ASP "La Quiete" ed annessa R.S.A., ai servizi dall'istituzione svolti, al loro funzionamento, promuovendone la loro conoscenza;
- favorire i processi interni di semplificazione delle procedure;
- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative e amministrative;
- raccogliere le istanze di reclamo e/o gradimento;
- attivare audit sulla evidenza dei dati desunti, qualità dei servizi e gradimento degli stessi.

L'ufficio URP è accessibile dalle ore 11:00 alle ore 13:00 dal lunedì al venerdì preferibilmente previo appuntamento.

COINVOLGIMENTO FAMILIARE

L'Azienda riconosce il ruolo fondamentale dei familiari nella "costruzione del benessere" della persona assistita.

La partecipazione dei familiari si realizza attraverso la facilitazione del mantenimento dei rapporti personali attraverso la più ampia possibilità d'accesso alla struttura (fatte salve le limitazioni d'accesso definite dall'orario, in funzione delle attività socio assistenziali routinarie).

Lo staff di nucleo, così come i responsabili di struttura e coordinatori, sono a disposizione per la pianificazione di incontri di staff dedicati ed esclusivi utili a meglio qualificare le interazioni tra tutte le figure coinvolte nella cura, assistenza e benessere della persona accolta.

VOLONTARIATO

L'ASP "La Quiete" è aperta al contributo delle Associazioni di volontariato.

La presenza dei volontari, in coordinamento con l'azione del personale, garantisce l'interazione con la comunità locale e potenzia le attività rivolte al mantenimento delle capacità residue.