



# Carta dei Servizi

Residenza Villa San Giusto



FATEBENEFRAATELLI

Aggiornata al 24 settembre  
2024 CS - SAN - 001 vers 01



# Residenza Villa San Giusto



FATEBENEFRAELLI



# Indice

---

Lettera del Superiore Provinciale	7
Ordine Ospedaliero San Giovanni di Dio	8
Le nostre strutture	10
Bioetica e Codice Etico	12
Villa San Giusto	16
L'organizzazione	18
Come raggiungere la struttura	20
Modalità di erogazione delle prestazioni	22
Servizi	24
Diritti e doveri degli ospiti	30
Segnalazioni e reclami	34
Rette applicate e dichiarazioni ai fini fiscali	36
Contatti	40

---





FATEBENEFRAPELLI

Caro Ospite,  
vorrei darle, a nome del sottoscritto, della Direzione di Struttura, di tutti i Religiosi e Collaboratori Fatebenefratelli il benvenuto a Casa.

Le nostre strutture assistenziali le chiamiamo "Case" perché vogliamo assicurarci, seguendo l'esempio del nostro Fondatore San Giovanni di Dio, di farla sentire accolto, ascoltato e curato in ogni momento della sua permanenza nei nostri Centri.

Infatti, come membri dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio, per missione, ci impegniamo a mettere a disposizione di una società in continuo mutamento le competenze dei nostri Professionisti della Salute, mantenendo sempre un approccio integrale e olistico alla cura della Persona. Per noi parlare di assistenza integrale significa non dimenticare di dare risposta anche alle necessità spirituali e religiose dei nostri assistiti, assieme alle loro famiglie, in un dialogo sempre aperto e rispettoso di tutte le confessioni religiose o convinzioni ideologiche.

Come Fatebenefratelli siamo chiamati a proporre la Cultura dell'Ospitalità attraverso gesti concreti di cura verso le persone a noi affidate ed a testimoniare il Vangelo della Vita, rispettando e sostenendo il valore di essa, con azioni concrete.

Con questo impegno, auguro a lei buona permanenza.  
Cordali saluti.



Il Superiore Provinciale

Fra Massimo Villa

# L'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio Fatebenefratelli

L'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio Fatebenefratelli è stato fondato a Granada (Spagna) come continuazione dell'opera caritativa di San Giovanni di Dio nella seconda metà del XVI secolo. Da allora l'Ordine, riconosciuto come tale definitivamente nel 1617 da Papa Paolo V, si è espanso perpetuando l'opera apostolica di assistenza ai sofferenti avviata da San Giovanni di Dio ed i suoi discepoli.

L'Ordine realizza la propria vocazione religiosa dedicandosi al servizio della Chiesa, evangelizzando il mondo della salute, prestando senza scopo di lucro attività sanitarie ed assistenziali in particolare nei confronti di malati e bisognosi.

## Il nostro fondatore

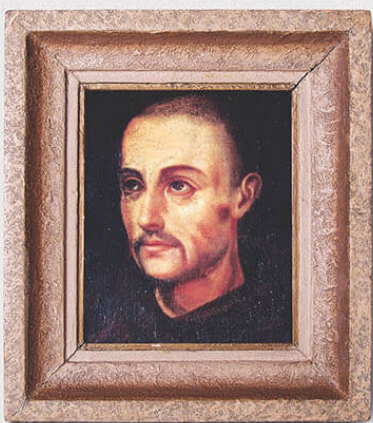
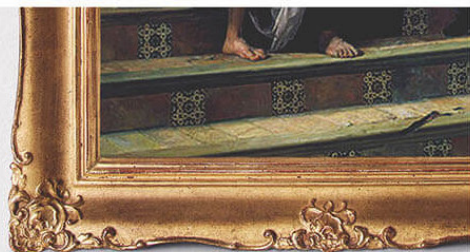
### San Giovanni di Dio

nasce nel 1495 in Portogallo a Montemor-o-Novo. Contadino, soldato, venditore ambulante e libraio.

Nel 1539 dopo aver ascoltato la predica di San Giovanni d'Avila, viene ricoverato nell'Ospedale Reale di Granada, per presunti disturbi mentali.

In questa occasione incontra la drammatica realtà dei malati, degli abbandonati, degli emarginati e decide di fondare un ospedale, la casa di Dio, dove tutti potevano trovare ospitalità.

La vita di San Giovanni di Dio è un inno all'accoglienza universale. Da qui l'Ordine da lui creato, protagonista di cinque secoli di storia socio-sanitaria, prende per sempre il nome dalle parole che ripeté fino alla morte: "Facciamo bene il Bene che possiamo fare".





## In cosa crediamo

### La nostra Missione

Evangelizzare il mondo del dolore e della sofferenza attraverso un'assistenza che consideri tutte le dimensioni della persona umana: fisica, psichica, sociale e spirituale.

### La nostra Visione

Aprirsi al mondo in evoluzione per continuare ad essere testimoni dei valori cristiani nell'assistenza integrale alla persona.

### I nostri Valori

che guidano e motivano lo sviluppo dell'Ordine di San Giovanni di Dio possono essere così sintetizzati:

**QUALITÀ:** Siamo sempre a disposizione dei più fragili per donare le nostre competenze di professionisti della salute con un approccio integrale e olistico alla cura della persona. Le nostre strutture sono ambienti accoglienti, dove lavoriamo in diverse équipes multidisciplinari con un'apertura all'innovazione e intercettando i mutevoli bisogni assistenziali.

**OSPITALITÀ:** L'ospitalità non è fatta solo di cose e ambienti, ma innanzitutto di atteggiamenti quotidiani che fanno sentire l'altro non un ospite sopportato, ma accolto e ascoltato: ospitalità significa accogliere con il cuore. Per noi è sinonimo di accoglienza misericordiosa senza limiti, centralità della persona umana, rispetto della vita umana e dovere all'educazione sanitaria.

**RESPONSABILITÀ:** Agire responsabilmente significa restare fedeli agli ideali di San Giovanni di Dio e dell'Ordine, unità di pensiero e di azione, sostenibilità ed equa distribuzione delle risorse e rispetto per l'ambiente. In due parole: agire etico. Rispondere ai bisogni di salute dei bambini, degli anziani, dei sofferenti e delle persone assistite nei centri Fatebenefratelli richiede l'attivazione di una profonda responsabilità soggettiva.

**SPIRITUALITÀ:** Assistenza integrale significa anche dare risposta alle necessità spirituali e religiose delle persone assistite nei nostri Centri, dei loro familiari e dei collaboratori del Centro stesso, seguendo e ricreando i gesti e gli atteggiamenti di Gesù. Spiritualità è anche evangelizzazione, collaborazione con parrocchie, diocesi e altre confessioni, ecumenismo e, più in generale, creazione di un'esperienza spirituale condivisa.

**RISPETTO:** Dalla dignità dell'essere umano dinanzi a Dio consegue sia il diritto e il dovere dell'autostima e dell'amore verso se stessi sia l'amare il prossimo come noi stessi. La vita dell'essere umano è sacra e inviolabile, per questo operiamo con onestà, trasparenza, promuovendo la giustizia sociale e coinvolgendo nei percorsi di cura i familiari o chi si prende cura dei più fragili.

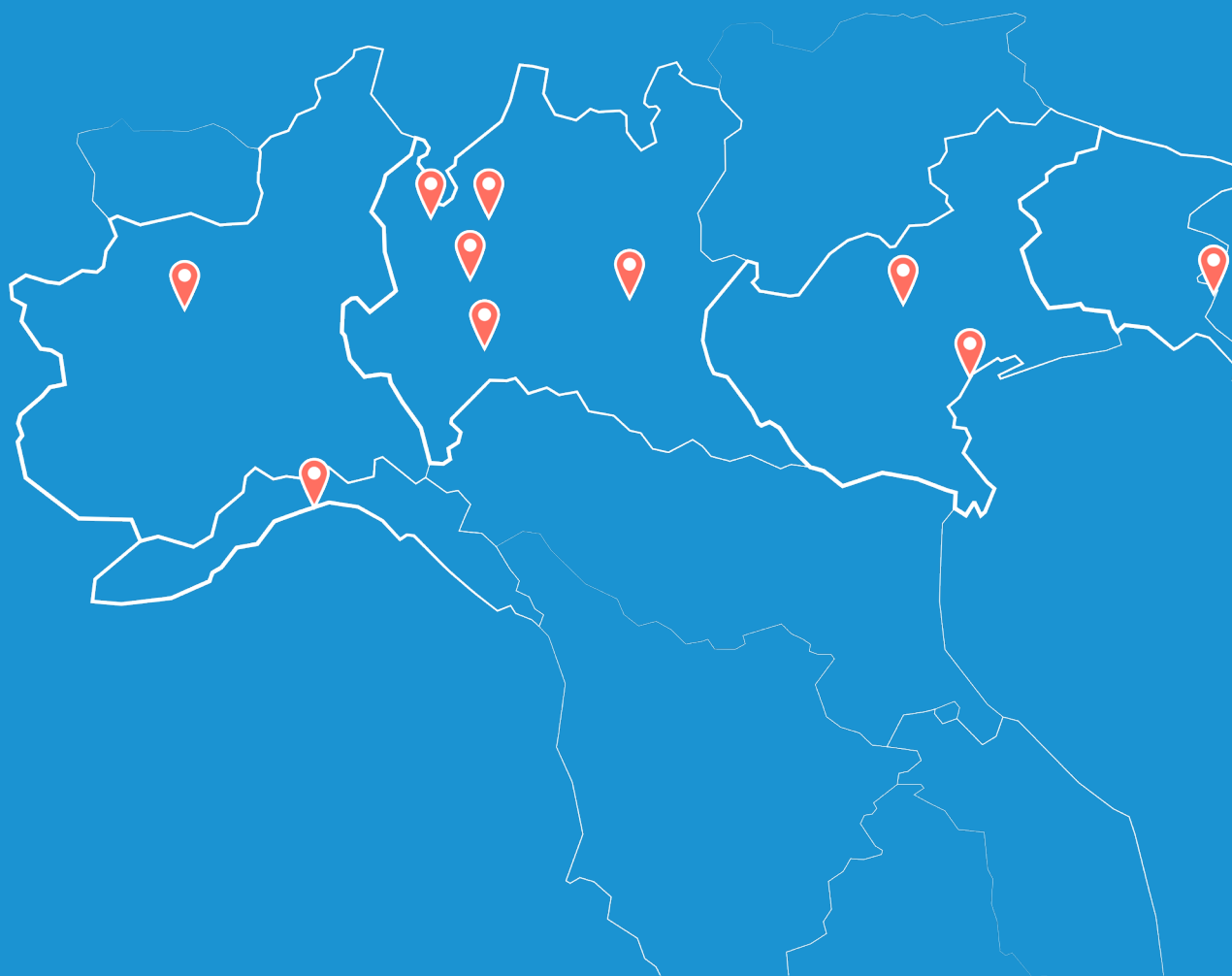
# Le nostre strutture

---

La Famiglia Ospedaliera Fatebenefratelli opera in **54 nazioni** attraverso **oltre 400 opere assistenziali**. Accanto agli oltre 900 Religiosi, circa 50000 collaboratori partecipano a vario titolo alla realizzazione della missione dell'Ordine.

La Provincia Lombardo Veneta – Fatebenefratelli è parte di questo grande Gruppo. Ad oggi è presente sul territorio, in 5 contesti regionali differenti (Piemonte, Liguria, Lombardia, Veneto e Friuli Venezia Giulia), con 11 strutture, che erogano servizi assistenziali in 5 aree così distinguibili: **area psichiatrica, area riabilitazione, area ospedaliera, area residenziale e sociale**.

In ogni struttura è attivo il Servizio di Attenzione Spirituale Religiosa. Il SASR offre un'assistenza integrale che risponde sia alle necessità spirituali sia quelle religiose in un dialogo aperto a tutte le confessioni religiose e alle convinzioni ideologiche. Il Servizio può contare pertanto su operatori adeguatamente formati per poter svolgere il loro lavoro in questo contesto di pluralità.



- RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE SAN CARLO BORROMEO
- CASA DI RIPOSO E DI ACCOGLIENZA SAN PIO X
- IRCCS CENTRO SAN GIOVANNI DI DIO FATEBENEFRAPELLI
- OSPEDALE SACRA FAMIGLIA
- CENTRO SANT'AMBROGIO
- CENTRO SACRO CUORE DI GESÙ
- OSPEDALE SAN RAFFAELE ARCANGELO
- PRESIDIO OSPEDALIERO RIABILITATIVO BEATA VERGINE DELLA CONSOLATA
- RESIDENZA VILLA SAN GIUSTO
- CASA DI OSPITALITÀ FATEBENEFRAPELLI
- SANTA SOFIA FATEBENEFRAPELLI

# Bioetica e Codice Etico

---

## Premessa

Al Codice Etico dell'Ordine, si affianca coerentemente il Codice Etico 231 quale parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato dalla Provincia. Pur convergendo su diversi principi, valori e prescrizioni nonché in reciproca coerenza e rispetto, i due Codici mantengono diversi ambiti di applicazione: quello morale per quanto attiene al Codice Etico dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio, quello professionale relativamente al Codice Etico 231.

## La Bioetica nell'Ordine

Nel nostro tempo assume particolare importanza la Bioetica il cui compito è quello di studiare, con approccio interdisciplinare, l'etica della vita.

L'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio si sente particolarmente sensibilizzato e impegnato nel campo della Bioetica, per ponderare e affrontare adeguatamente i dilemmi etici che emergono nelle sue Opere apostoliche, sia nel campo dell'assistenza sociale e sanitaria, sia in quello della gestione e della ricerca sociale e biomedica ed etica ambientale. Nell'Ordine da diversi anni si stanno costituendo dei Comitati di Bioetica (assistenziali, sociale, ricerca), alcuni dei quali annoverano già una ragguardevole esperienza. Nell'anno 2020 la Curia Generalizia ha elaborato un codice etico per l'Ordine, basato sulla nostra missione di evangelizzare il mondo della povertà, della malattia e della sofferenza, che costituisce una guida per le Province, che a loro volta lo adatteranno alla loro realtà locale. Il codice contiene in particolare alcune raccomandazioni sul rispetto della creazione

## Responsabilità Amministrativa d'Impresa (ex D.Lgs.231/01)

Le strutture della Provincia Lombardo Veneta, in recepimento al Decreto Legislativo 231/01, adottando il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo 231 ed il relativo Codice Etico. Entrambi i documenti sono resi noti a tutto il personale interessato (compresi Liberi Professionisti e Fornitori) e pubblicati in <https://www.fatebenefratelli.it/amministrazione-trasparente>.





# Residenza Villa San Giusto







# La struttura

---

“Villa San Giusto”, situata in Corso Italia, 244 a Gorizia, è una struttura residenziale che offre servizi e prestazioni socio-sanitarie orientate al benessere delle persone non autosufficienti o in condizioni di fragilità.

La **Residenza Villa San Giusto** dispone di **200 posti autorizzati** in base alla normativa vigente all'accoglimento di persone in condizione di non autosufficienza, attualmente tutti **convenzionati** con il **Sistema Sanitario Regionale** per il riconoscimento della quota di abbattimento della retta di permanenza.

La Struttura è costituita da **due fabbricati distinti**, collegati da un corridoio nel piano interrato, ed è suddivisa in **4 Reparti** laddove gli **Ospiti sono accolti in relazione al proprio profilo di bisogno assistenziale** rilevato in base ad una **valutazione multidimensionale**.

- **Reparto Sant'Anna:** 60 posti
- **Reparto San Riccardo Pampuri:** 56 posti
- **Reparto San Giuseppe:** 48 posti
- **Reparto Beato Menni:** 36 posti

Le camere sono per la maggior parte doppie e sono dotate di servizi igienici, TV, armadio guardaroba, tavolino e sedie.

Sono disponibili diversi **saloni per le visite** dei familiari e per la realizzazione delle **attività di animazione e socializzazione**, oltre alla **palestra** per lo svolgimento delle **attività riabilitative**. In tutta la struttura è presente l'**aria condizionata** regolata secondo le normative di riferimento. I **servizi igienici sono dotati degli ausili** di tutela e di aiuto per le persone disabili. È inoltre presente un **sistema di chiamate di emergenza** sia nelle camere di degenza che nei servizi per il bagno assistito.

La struttura è inserita in un **ampio parco accessibile agli Ospiti** nel quale è possibile incontrarsi con i familiari durante le loro visite e nel quale vengono organizzati **eventi** anche accogliendo iniziative promosse da Enti o Associazioni del territorio.

# L'organizzazione

---

La gestione complessiva della Residenza è affidata al **Direttore di struttura** che, in accordo con il **Delegato del Padre Provinciale**, è il traduttore degli elementi valoriali che caratterizzano il Carisma e la Missione dell'Ordine nelle decisioni di carattere organizzativo, tecnico ed economico.

Il Direttore di Struttura è coadiuvato dal **Direttore Sanitario di presidio** che esercita le funzioni e le responsabilità igienico-sanitarie per il benessere e la sicurezza degli Ospiti. Assicura, inoltre, il coordinamento e il collegamento con l'Azienda sanitaria competente e con gli altri Servizi sociali e locali del territorio per garantire la costante e reciproca comunicazione e favorire la continuità assistenziale degli Ospiti.

Al **Responsabile del Governo Assistenziale**, figura individuata nell'ambito della professione infermieristica, è affidata la funzione di integrazione e verifica dei processi di cura, delle attività assistenziali e dei piani di lavoro previsti, in collaborazione con i **Coordinatori dei Reparti e dei Servizi della struttura**. Inoltre assicura l'attuazione dei piani e programmi per la prevenzione e la gestione del rischio clinico, il miglioramento della qualità dell'assistenza e la sicurezza delle cure in raccordo con la Direzione sanitaria, anche attraverso la condivisione di protocolli, procedure e buone pratiche assistenziali.

La gestione delle **attività sanitarie e socio sanitarie di ciascun Reparto sono affidate ad un Coordinatore**, anch'esso individuato nell'ambito della professione infermieristica, cui è assegnato il personale e il coordinamento dei processi assistenziali infermieristici e di supporto, la definizione e l'aggiornamento periodico dei piani di assistenza individuale, oltre che la rivalutazione periodica in équipe dei bisogni degli utenti gli strumenti validati. Il Coordinatore, infine, è il primo riferimento per la rete familiare e sociale dell'Ospite per ogni comunicazione, segnalazione e necessità assistenziale.



# Come raggiungere la struttura

---



La Residenza Villa San Giusto si trova a Gorizia in Corso Italia 244, una delle vie principali della Città, a 100 mt. dalla Stazione Ferroviaria.

Il complesso è, quindi, situato nella zona centrale di Gorizia, di fronte l'Ospedale cittadino.

Il principale Corso Italia presenta diversi stalli di parcheggio a pagamento, mentre le vie limitrofe dispongono di posti liberi.

Davanti la Residenza vi è la fermata della Linea 1 dell'autobus urbano.



## Autostrada

Gorizia è raggiungibile attraverso l'A 34 prendendo l'uscita Villesse sulla A4 Torino-Trieste

---



## Treno

La stazione di Gorizia si trova sulla linea ferroviaria Trieste-Venezia via Udine

---



## Autobus

Linea 1 - S. Andrea - CIP / Stazione FS - Montesanto

# Accesso ed accoglienza

I moduli di ammissione sono disponibili presso l'Ufficio dell'Assistente Sociale della Residenza o l'Ufficio Relazioni con l'Utente (Corso Italia, 244, Gorizia) aperti nei seguenti orari:

## Accoglienza aperta nei seguenti orari:

lunedì -venerdì	ore 10.00 - 12.00
mercoledì, giovedì e venerdì	ore 14.00 - 16.00

Per fissare un colloquio e/o per accedere in orari diversi telefonare allo **0481 59 69 11**.

Oltre al colloquio, può essere concordata anche una visita in struttura per visionare gli ambienti e ricevere maggiori informazioni sulle modalità di accesso e di accoglimento e permanenza.

I **moduli** sono **scaricabili** dal sito [www.fatebenefratelli.it](http://www.fatebenefratelli.it) nella **sezione dedicata alla nostra Residenza**.

Gli stessi, debitamente compilati e con allegata la documentazione richiesta, **dovranno essere riconsegnati agli Uffici indicati** o trasmessi via mail all'indirizzo [s.giusto@fatebenefratelli.eu](mailto:s.giusto@fatebenefratelli.eu).

L'accoglimento avviene in base alla disponibilità del posto nel Reparto assistenziale più appropriato in relazione al profilo di bisogno assistenziale della persona interessata. **In assenza di posto disponibile, la domanda viene inserita in lista d'attesa gestita di norma in ordine cronologico.** Eventuali condizioni di urgenza di natura sanitaria e/o sociale che richiedono l'accoglimento immediato costituiscono deroga ad insindacabile giudizio della Direzione della struttura.

## Accoglimento e Piano assistenziale individualizzato (PAI)

Per ogni ospite accolto nella Residenza viene definito un Piano Assistenziale individualizzato (PAI), finalizzato a mantenere il più a lungo possibile l'autonomia residua della persona, nel rispetto delle sue esigenze di carattere psico-fisico, sociale e spirituale. Il PAI viene redatto sulla base delle caratteristiche e dei bisogni dell'Ospite, degli obiettivi clinici ed assistenziali raggiungibili, nonché delle effettive risorse organizzative e umane disponibili. Il PAI comprende la valutazione multidimensionale dell'utente, l'individuazione degli obiettivi specifici di intervento, la pianificazione degli interventi specifici da realizzare. È previsto il coinvolgimento e la condivisione con l'Ospite e/o i Suoi familiari, laddove possibile. Il PAI è redatto dall'equipe multiprofessionale che ne effettua anche la verifica periodica.

# Modalità di erogazione delle prestazioni

---

La vita in una struttura residenziale è caratterizzata da una dimensione collettiva e comunitaria.

Il nostro impegno, tuttavia, considerando le condizioni complessive di ciascuno dal punto di vista fisico, psicologico e sociale, è di contrastare l'istituzionalizzazione dell'Ospite e, quindi, l'apatia, la spersonalizzazione, la dipendenza e l'isolamento sociale.



## Di seguito è indicata la giornata tipo della nostra RSA.



Sveglia ed igiene personale dalle ore 6:00 alle ore 8:00

---



Colazione dalle ore 6:30 fino alle ore 8:00

---



Attività varie dalle ore 8:00 fino alle ore 11:30. Nel corso della mattinata è possibile fare merenda.

---



Pranzo alle ore 12:00

---



Riposo o permanenza nei saloni

---



Attività varie dalle ore 14:00 fino alle ore 16:30. Possibilità di fare merenda.

---



Cena alle ore 18:00.

---



La sera possibilità di incontro nei luoghi comuni ed entro le ore 20:00 ritiro nelle camere e messa a letto.

# Vengono garantiti i seguenti servizi

---

## *Servizio di assistenza spirituale e religiosa (SARS)*

Il Servizio contribuisce a realizzare la missione dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio (Fatebenefratelli); ha un orientamento terapeutico perché coopera, con la sua presenza, all'assistenza, al trattamento e alla cura integrale delle persone che qui sono assistite.

La finalità del Servizio è quella di accogliere le necessità spirituali e religiose degli ospiti del Centro, dei loro familiari e dei collaboratori. L'espressione di ogni cultura e istanza religiosa riceverà le dovute attenzioni ed i supporti necessari alla credenza di riferimento.

Il Servizio può essere richiesto rivolgendosi direttamente alla referente, al cappellano, o tramite il coordinatore del reparto o del servizio in cui vi trovate.

### CONTENUTI E AZIONI DEL SERVIZIO

#### **Accompagnamento spirituale**

Si avverte in molte persone il desiderio di un'esistenza più serena e più consapevole e al tempo stesso si percepisce la difficoltà a trovare luoghi e ambiti in cui potersi "dire in libertà", essere ascoltati e confrontarsi. Il Servizio offre questa opportunità, anche per riflettere insieme sull'esperienza della malattia e del dolore.

Prendendo accordi con la referente del Servizio o con il cappellano si offre un tempo di: ascolto personale, dialogo, confronto e preghiera.

#### **Spazi di spiritualità/Incontri di gruppo**

Viene offerto un tempo di riflessione nel quale gli ospiti, ed eventuali familiari presenti, sono chiamati a vivere insieme uno spazio di spiritualità o religiosità che, nel libero confronto, può divenire condivisione di vissuti personali e percorsi di fede.

#### **Spazio religioso**

L'assistenza religiosa è garantita dal cappellano che provvederà anche alla celebrazione dei sacramenti. È possibile aderire e partecipare ai momenti liturgici proposti nel Centro.

#### **Formazione**

Il Servizio può offrire formazione umana, pastorale e carismatica

Il SARS opera nella RSA attraverso l'azione coordinata del cappellano e della referente del Servizio. Si avvale inoltre della collaborazione delle religiose presenti in struttura, degli operatori sanitari e dei volontari sensibili all'accompagnamento spirituale. Il cappellano e la referente SARS si coordinano periodicamente con il Religioso delegato per il Centro su linee guida e iniziative locali, collaborando con il Centro Pastorale Provinciale.



## Assistenza medica

L'assistenza medica è garantita, in base alla vigente convenzione con l'Azienda Sanitaria, dalla presenza dei Medici di Medicina Generale (MMG) la cui scelta è effettuata dall'assistito, tenuto conto del rispetto delle condizioni previste per l'esercizio di detta attività nelle strutture residenziali. Il MMG assicura l'attività di diagnosi e cura degli Ospiti tra le ore 8.00 le ore 20.00 dei giorni feriali, il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero nonché la complessiva tutela della salute fisica degli stessi. L'assistenza medica in orario notturno e nelle giornate prefestiva e festive è garantita attraverso i Servizi di Continuità Assistenziale e di Emergenza. È possibile contattare i Medici per eventuali informazioni cliniche richiedendolo al Coordinatore di Reparto.

## Servizio infermieristico

All'interno di ciascun Reparto di "Villa San Giusto" opera un team di infermieri che si occupano della cura e del soddisfacimento dei complessi bisogni dell'anziano fragile, secondo le indicazioni e prescrizioni sanitarie dei MMG. Il personale infermieristico si occupa dell'attività relativa all'assistenza terapeutica, palliativa, educativa e preventiva della salute dell'Ospite attraverso gli interventi infermieristici. Collaborano e supervisionano le attività assistenziali svolte dal personale socio-sanitario (OSS). La presenza infermieristica è garantita sulle 24 ore per tutti i Reparti. La figura professionale si distingue dal colore azzurro della casacca. I Coordinatori del Reparto, anch'essi infermieri, hanno una casacca di colore verde.



## Servizio riabilitativo

Il servizio provvede ad interventi mirati per curare, mantenere ed ove possibile riabilitare le capacità motorie e funzionali degli Ospiti. Si eseguono trattamenti in seguito ad evento acuto, sub-acuto e trattamenti di mantenimento oltre che di mobilizzazione passiva e di controllo posturale per gli Ospiti allettati. L'attività in palestra è prevista dal lunedì al sabato, sia in modalità individuale che di gruppo. I fisioterapisti lavorano in equipe con le altre figure professionali, in particolare in riferimento alla valutazione e alla gestione delle lesioni da pressione nonché alle modalità di prevenzione e gestione delle cadute. Inoltre il personale del Servizio provvede alla supervisione della gestione delle posture, della movimentazione manuale o meccanica dell'Ospite e degli ausili da parte del personale OSS, fornendo adeguata istruzione sull'esecuzione delle stesse. I fisioterapisti si distinguono dal colore bianco della casacca e blu dei pantaloni.

## Servizio di assistenza socio sanitaria

In ciascun Reparto è presente un congruo numero di Operatori Socio Sanitari (OSS), in possesso dell'attestato professionale rilasciato dalla Regione, che alternandosi con turnazioni regolari nelle 24 ore assicurano una costante assistenza agli Ospiti e continua attenzione ai loro bisogni. L'OSS assiste e sostiene l'Ospite nelle azioni di vita quotidiana, garantendo la necessaria igiene, l'espletamento delle funzioni biologiche e fisiologiche, l'assunzione dei pasti e la movimentazione e mobilizzazione nei vari spostamenti giornalieri. Gli OSS costituiscono un punto di riferimento costante per l'Ospite cui sono chiamati a dedicare ascolto, attenzione, rispetto. Tali operatori si distinguono dal colore lilla della casacca.





## *Servizio sociale*

“Villa San Giusto” garantisce la presenza, dal lunedì al venerdì, di un Servizio Sociale con la funzione di accompagnamento dell’Ospite e dei suoi familiari all’ingresso nella Residenza, curandone l’accogliimento e attuando tutti gli interventi volti al supporto suo e della sua famiglia. Opera, inoltre, in raccordo con la Direzione Sanitaria per l’integrazione ed il coordinamento della struttura con la rete dei servizi e delle risorse esistenti sul territorio.

## *Servizio educativo, di socializzazione e animazione*

Il Servizio, attivo dal lunedì al sabato per ciascun Reparto, si occupa principalmente di garantire le relazioni e un ascolto attivo e partecipato con gli Ospiti. Inoltre, in base alle condizioni psico-fisiche, svolge interventi di riattivazione e di riabilitazione cognitiva. Il Servizio organizza momenti collettivi di socializzazione e ricreazione, anche attraverso occasioni di festa, ascolto musica, gioco, lettura condivisa, tenuto conto delle inclinazioni personali di ciascuno. La figura professionale si distingue dal colore blu della polo accompagnata da pantaloni bianchi.

## *Servizio di cura e igiene della persona: parrucchiere/barbiere e pedicure*

Oltre alle attività di igiene di base garantite dagli OSS, per gli Ospiti che ne necessitano e/o ne fanno richiesta è possibile usufruire dei servizi di parrucchiere/barbiere e di pedicure. Tali servizi sono espletati in appositi locali opportunamente attrezzati e assicurati da professionisti di fiducia della struttura presenti con cadenza settimanale. Le condizioni di accesso sono stabilite dalla Direzione e vengono comunicate al momento della presentazione della domanda di accogliimento.

## *Servizio di ristorazione*

La preparazione del vitto è garantita in loco in legume fresco-caldo nel rispetto delle disposizioni previste (HACPP). Il servizio è adeguato, per quantità e qualità, alle esigenze dietetico-nutrizionali degli Ospiti e tiene conto, per quanto possibile, delle diverse abitudini alimentari di ciascuno. Il menù settimanale è predisposto dal gestore della cucina, secondo le linee guida e le indicazioni del Dipartimento di Prevenzione dell'Azienda Sanitaria. Il menù viene esposto nelle bacheche presso i Reparti per consentire agli Ospiti di effettuare la scelta dei piatti nel rispetto dei loro gusti e delle specifiche esigenze nutrizionali. È prevista la rotazione dei menù e adeguata attenzione alla stagionalità delle pietanze, oltre che alla presenza di piatti tipici del territorio. Laddove necessario è assicurata la predisposizione di diete speciali, su indicazione del Medico specialista, e/o personalizzate. Per gli Ospiti allettati il pasto è servito e somministrato dal personale di assistenza direttamente nella camera dell'Ospite.

## *Servizio di pulizia e igiene ambientale*

Il servizio è assicurato da una ditta specializzata per tutti i locali e gli ambienti interni della struttura, secondo adeguati protocolli di pulizia e sanificazione, avendo particolare attenzione ai luoghi di vita degli Ospiti. a disposizione per eventuali necessità di informazioni o espletamento pratiche legate all'ambito sanitario.

## *Servizio di lavanderia e guardaroba*

Il lavaggio della biancheria piana e confezionata è affidato a una ditta specializzata che lo effettua nel proprio stabilimento industriale, assicurandone la necessaria sanificazione. All'interno della nostra struttura la stessa ditta assicura il lavaggio degli indumenti personali degli Ospiti nonché il servizio di rammendo, laddove possibile. La gestione del corredo personale è garantita attraverso un idoneo sistema elettronico di identificazione che rende tracciabili i capi e il loro ciclo di vita. Anche detti servizi sono ricompresi nella retta.

# Descrizione dei servizi aggiuntivi accessori

## *Servizio di trasporto con ambulanza*

La Residenza provvede a garantire il servizio di trasporto con ambulanza nei casi necessari per visite specialistiche e simili regolarmente prescritte. In tali casi il servizio è rimborsato dall'Azienda, altrimenti è a carico dell'Ospite. Il servizio di ritiro e consegna farmaci è garantito dalla Residenza, fatte salve particolare e limitate fattispecie per i quali si richiede l'intervento dei familiari.

## *Ufficio Relazioni con l'Utenza*

L'Ufficio Relazioni con l'Utenza cura la gestione amministrativa e contabile delle rette di permanenza e predispone gli atti di natura amministrativa, comprese le certificazioni per consentire al soggetto pagatore la detrazione fiscale della retta.

Fornisce agli Ospiti e alle loro famiglie informazioni di carattere amministrativo **dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12:00 ed il martedì, mercoledì e giovedì dalle 14:00 alle 16:00**. È possibile l'accesso in orari e giornate diverse previo appuntamento telefonico (tel. **0481 596911**) o scrivendo a **accettazione.sgiusto@fatebenefratelli.eu**. L'Ufficio provvede anche alla consegna della corrispondenza eventualmente pervenuta per gli Ospiti a seguito del trasferimento della residenza anagrafica.

## *Servizio di manutenzione*

La Residenza assicura il servizio di manutenzione degli immobili, degli impianti, delle tecnologie, degli arredi e delle attrezzature attraverso personale dipendente e ditte specializzate.

## *Contatti con i propri cari*

Gli Ospiti della Residenza possono essere contattati telefonicamente direttamente al Reparto di accogliimento. Ai famigliari vengono forniti i relativi recapiti telefonici all'ingresso

# Diritti e doveri degli ospiti

La R.S.A. fa propria la Carta dei Diritti dell'Anziano e si impegna a perseguirne tutte le finalità e seguirne gli indirizzi.

<i>La persona ha il diritto</i>	<i>La società e le Istituzioni hanno il dovere</i>
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

<p>Di vivere con chi desidera.</p>	<p>Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</p>
<p>Di avere una vita di relazione.</p>	<p>Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.</p>
<p>Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</p>	<p>Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.</p>
<p>Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.</p>	<p>Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</p>
<p>Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.</p>	<p>Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.</p>

## *Regole per la buona e reciproca convivenza:*

### **I doveri dell'Ospite e delle famiglie**

- non allontanarsi dalla Struttura se non preventivamente autorizzato dalla Direzione Sanitaria e/o in assenza dall'Infermiere in turno
- mantenere in buono stato l'alloggio, i servizi, gli arredi e le apparecchiature della stanza, compresi i bagni
- consentire al personale di servizio l'ingresso in stanza per provvedere a pulizie, controlli, riparazioni ed altri interventi
- non usare oggetti rumorosi che possono recare disturbi agli altri Ospiti
- non utilizzare apparecchi elettrici o quant'altro che sia in contrasto con le norme di sicurezza
- non fumare all'interno della Residenza
- non offrire mance e/o regalie al personale di servizio
- non assumere e/o portare in camera alimenti deperibili e bevande alcoliche

Ogni danno provocato a persone e/o cose per propria incuria o trascuratezza dovrà essere risarcito alla Residenza e/o al terzo cui è stato arrecato.

I rapporti tra Ospiti e personale di servizio devono essere improntati al reciproco rispetto, educazione, cortesia e comprensione. Ciascun Ospite, o chi per esso, ha il diritto/dovere di segnalare alla Direzione qualsiasi inadempienza eventualmente riscontrata nell'erogazione dei servizi dovuti o comportamenti non consoni da parte del personale.

Il rapporto fiduciario tra Ospiti, suoi familiari o riferimenti e l'organizzazione della Residenza è alla base di una proficua permanenza. Per questo suggeriamo queste indicazioni utili a garantire una relazione efficace:

- rispettare gli orari di visita previsti e informare preventivamente il Coordinatore di Reparto in caso di uscite dalla Struttura
- in caso di accesso diretto alle camere degli Ospiti, verificare che non siano in corso attività di assistenza medica, sanitaria o socio sanitaria
- evitare di fornire agli Ospiti cibi e bevande in contrasto con lo specifico regime dietetico e ogni altro materiale non consentito (farmaci non prescritti, alcolici, sigarette, ecc.)
- provvedere alla personalizzazione della camera dell'Ospite nel rispetto delle norme in materia di sicurezza, evitando di manomettere impianti, arredi e attrezzature presenti
- non eseguire operazioni di assistenza diretta all'Ospite che sono di esclusiva competenza e responsabilità del personale di servizio
- segnalare al Coordinatore di Reparto o all'Infermiere in servizio ogni necessità, evitando di interferire con l'organizzazione assistenziale del Reparto
- non fumare nei locali della Residenza
- non accedere nei locali riservati agli operatori o comunque non aperte al pubblico



L'Ospite o il familiare che intenda avvalersi di altra persona per un accompagnamento personalizzato per sé o per il suo congiunto può farlo, previa autorizzazione rilasciata dalla Direzione Sanitaria e nel rispetto delle disposizioni previste. L'accompagnamento personalizzato si propone, quindi, come scelta libera e volontaria dell'ospite e dei suoi familiari di personalizzare alcuni aspetti delle cure, fermo restando che l'assistenza (tutelare e sanitaria) agli Ospiti resta, sempre e comunque, compito esclusivo del personale sanitario e assistenziale in servizio presso la Residenza.

Gli orari di accesso alla Residenza e di visita da parte dei famigliari e conoscenti è stabilito dalla Direzione ed è reso noto nella struttura stessa, nel sito istituzionale, nella cartellonistica presente nei Reparti, Uffici e Servizi e comunicato al momento dell'accoglimento dell'Ospite.

Per l'accesso in orari diversi da quelle previsti è necessario concordare tempi e modalità preventivamente con la Direzione Sanitaria che rilascia autorizzazione per situazioni di particolare necessità, in particolare in occasione dei momenti di fine vita.

## *Impegni della Struttura*

La nostra Residenza e tutto il personale si impegna a:

- rispettare l'Ospite come persona, valorizzandone la dignità, ascoltandolo con attenzione, senza mai sottovalutare i suoi problemi e le sue richieste;
- favorire il mantenimento dell'autonomia nell'anziano e nella persona fragile, aiutando a scoprire nuove strategie per conservare la propria autosufficienza fisica e mentale, per quanto possibile;
- prestare particolare attenzione alla sicurezza per prevenire ed evitare, per quanto è possibile, tutte le situazioni di rischio;
- aiutare l'Ospite a mantenere la rete di contatti con il suo ambiente familiare e sociale, favorendo tutte le iniziative che lo aiutino a sentirsi in famiglia, stimolando ogni possibile forma di relazione di cura;
- favorire il rispetto e la cura della persona fisica, intervenendo solo se necessario e rispettando per quanto possibile il senso dell'intimità personale;
- collaborare con i famigliari nella definizione del percorso di vita con particolare attenzione agli aspetti comunicativi e relazionali.



## Segnalazioni e reclami

---

È sempre possibile per Ospiti e famigliari presentare segnalazioni, reclami ed eventuali suggerimenti in considerazione del rispetto di quanto proposto nel servizio e presentato nel dettaglio nella presente Carta dei Servizi.

Le situazioni che si ritengono non essere coerenti anche nella qualità offerta con quanto dichiarato possono essere segnalate all'Ufficio Relazioni con l'Utenza oppure al Servizio Sociale o al Coordinatore di Reparto. All'ingresso della struttura è disponibile il modulo per la pre-presentazione di segnalazioni e reclami da inserire nella apposita cassetta.

È, inoltre, possibile inviare una comunicazione scritta alla email [s.giusto@fatebenefratelli.eu](mailto:s.giusto@fatebenefratelli.eu). Ad ogni segnalazione formale la Direzione intende dare riscontro entro massimo 15 giorni dal ricevimento. La Direzione di Struttura, la Direzione Sanitaria, i Coordinatori sono sempre a disposizione per eventuali colloqui di confronto e di condivisione delle problematiche che possono emergere nella struttura.

I contatti dell'URP e gli orari sono riportati a pagina 40 del presente documento.

## Valutazione della soddisfazione dell'ospite

---

Per valutare il gradimento e la soddisfazione per i servizi offerti, viene proposto uno specifico questionario da compilare una volta l'anno. I questionari sono un importante strumento di miglioramento mediante il quale la struttura riceve un feedback sulla qualità e sull'appropri-

tezza dei servizi erogati. Il questionario è in forma anonima.

## Accesso alla documentazione sociosanitaria

---

I famigliari e/o i legittimi interessati hanno diritto a richiedere la copia conforme della Cartella Clinica facendone formale richiesta presso l'Ufficio Relazioni con l'utenza della struttura che for-

nirà ogni indicazione utile a tal fine. La Direzione Sanitaria provvederà alla consegna di quanto richiesto entro 7 giorni lavorativi.

## Dimissioni dell'ospite

---

Il servizio può essere interrotto in caso di dimissione, volontaria o d'autorità, oppure di decesso.

L'Ospite che intende lasciare definitivamente la Residenza deve fornire un preavviso scritto di almeno 10 giorni di calendario, indirizzandolo all'Ufficio Accettazione e/o all'Assistente Sociale, anche via mail all'indirizzo [s.giusto@fatebenefratelli.eu](mailto:s.giusto@fatebenefratelli.eu). Il mancato rispetto del preavviso darà diritto alla struttura di addebitare le giornate mancanti, fatte salve specifiche eccezioni stabilite dalla Direzione.

La Direzione può provvedere alla dimissione d'autorità di un Ospite, con il preavviso scritto di almeno 10 giorni da inviarsi a mezzo raccomandata, nei casi di comportamenti incompatibili con il buon andamento della vita comunitaria e/o pericolosi per gli altri Ospiti, di mancata corresponsione della retta di permanenza da almeno tre mesi oppure a seguito di specifica valutazione circa la necessità di una diversa tipologia di struttura. È dovere dei civilmente obbligati farsi carico dell'ospite dimesso.

È compito dei familiari e/o dei referenti indicati nella domanda di ammissione farsi carico di ogni adempimento relativo al decesso dell'ospite, ivi compresa l'organizzazione delle esequie e la scelta dell'agenzia di pompe funebri.

## Rette applicate

---

Le rette di accoglimento sono riportate nella pagina dedicata alla Residenza nel sito internet istituzionale [www.fatebenefratelli.it](http://www.fatebenefratelli.it), sezione INFORMAZIONI UTILI.

## Standard di qualità

La Qualità è uno dei valori dell'Ordine di San Giovanni di Dio che si concretizza nell'adozione, da parte della struttura, di un sistema di gestione volto al miglioramento continuo. L'obiettivo è incrementare il livello di assistenza offerta e la soddisfazione dell'Ospite, mediante la partecipazione consapevole e responsabile di tutti gli operatori.

Villa San Giusto si impegna al rispetto dei seguenti standard di qualità:

Fattore	Indicatore	Modalità e tempi	Standard
Valutazione multidimensionale del profilo di bisogno assistenziale	Compilazione scheda Val.graf.	Entro 30 gg. dall'accoglimento e almeno ogni 6 mesi	Il 100% delle valutazioni di ingresso è effettuato nei termini previsti Il 90% delle valutazioni degli Ospiti accolti è svolta ogni 6 mesi
Presa in carico dell'Ospite e definizione obiettivi assistenziali	Stesura PAI (Piano assistenziale individualizzato)	Entro 30 gg. dall'accoglimento	Il 100% dei PAI all'ingresso è svolto nei termini previsti
Debiti informativi verso la Regione	Comunicare alla Regione attraverso il portale SIRA FVG i dati circa il personale impiegato	Trimestralmente	100% dei report trimestrali sono comunicati
Qualità percepita	Somministrazione questionario di gradimento all'utenza	Annuale	Ad almeno il 20% dell'utenza (Familiari e Ospiti) è somministrato il questionario di gradimento
Segnalazioni e reclami	Riscontro a segnalazioni e reclami	Entro 15 gg. dal ricevimento	Il 100% ha ottenuto riscontro Almeno il 90% ha ottenuto riscontro nei termini previsti

## Privacy

---

La PLV si impegna giornalmente alla tutela della riservatezza dei suoi pazienti e alla protezione dei loro dati personali. La tutela della persona, come previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, passa anche dal riconoscimento dei diritti degli interessati e dall'adozione di misure idonee a prevenire al perdita di disponibilità, integrità e riservatezza dei dati personali

La sicurezza è una componente fondamentale dell'assistenza sanitaria e rappresenta un elemento imprescindibile per l'erogazione di prestazioni di qualità.

## Sicurezza delle cure

---

La sicurezza è una componente fondamentale dell'assistenza sanitaria e rappresenta un elemento imprescindibile per l'erogazione di prestazioni di qualità. Nella Residenza è applicato un sistema di gestione del rischio clinico che prevede l'identificazione di una funzione organizzativa dedicata al rischio clinico, la raccolta delle segnalazioni di errore ed evento avverso, il recepimento di buone pratiche, di linee guida e di protocolli clinici basati sulle evidenze, funzionali alla prevenzione e controllo delle infezioni, alla prevenzione e gestione delle cadute dei pazienti, alla sicurezza del percorso farmacologico ed alla gestione degli eventi sentinella ed eventi avversi ed, infine, alla sensibilizzazione e formazione dei professionisti sanitari.



## Riferimenti della Struttura

### Referente religioso

Fra Marco Fabello

### Direttore di Struttura

Dott. Alessandro Santoianni

### Direttore Sanitario di Presidio

Dott. Pierluigi De Fornasari

## Contatti

### Centralino

0481 596911 - s.giusto@fatebenefratelli.eu

### Servizio Sociale

Dott.ssa Elisa Capotorto - ecapotorto@fatebenefratelli.eu

### Ufficio Relazioni con l'Utenza

Tiziana Coren – Boris Sfiligoj, accettazione.sgiusto@fatebenefratelli.eu

### Reparto San Riccardo

sriccardo.sgiusto@fatebenefratelli.eu

### Reparto San Giuseppe

coord.sggiuseppe@fatebenefratelli.eu

### Reparto S.Anna

sanna.sgiusto@fatebenefratelli.eu

### Reparto Beato Menni

smenni.sgiusto@fatebenefratelli.eu

### Servizio Fisioterapia

fisioterapia.sgiusto@fatebenefratelli.eu

### Servizio Animazione e socializzazione

animazione.sgiusto@fatebenefratelli.eu





FATEBENEFRAELLI