



# Carta dei diritti e dei servizi

## NOVA PRIMULA

### Chi Siamo

La Residenza per anziani non autosufficienti NOVA PRIMULA (di seguito Residenza) con sede in via DI SERVOLA N° 72/74 a Trieste ha come oggetto della propria attività fornire una risposta adeguata ai bisogni delle persone anziane non autosufficienti che non possono o non vogliono permanere nel proprio domicilio.

### Perché la carta dei servizi

Questa Carta si propone di descrivere il Servizio offerto dalla Residenza e le garanzie offerte a coloro che tale Servizio utilizzano. La nostra Carta è conforme alla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, che dispone i *"principi su cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici"*. E' anche in sintonia con

quanto previsto dal DPGR 144/2015 e successive Friuli Venezia Giulia. La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata qualora dovessero intervenire significative modifiche rispetto a quanto descritto. Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli Ospiti e loro familiari all'ingresso nella Residenza.

Questa Carta illustra i servizi offerti dalla Residenza e le garanzie per chi ne usufruisce, in

conformità alla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 e al DPGR 144/2015 Friuli Venezia Giulia. Ha validità pluriennale, viene aggiornata in caso di modifiche e consegnata agli Ospiti e ai loro familiari all'ingresso.

### La Residenza

La Residenza per anziani non autosufficienti, una Struttura di Primo Secondo livello con Nuclei N3, è destinata a ospitare 48 persone anziane non autosufficienti, con l'obiettivo di mantenere un equilibrio tra l'individuo e l'istituzione e di garantire un sistema integrato di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari. Tale sistema consente all'ospite di conservare condizioni di vita dignitose e di contenere il declino funzionale, favorendo il mantenimento dell'autonomia personale. La struttura promuove la partecipazione attiva degli ospiti nelle attività quotidiane e sostiene l'integrazione sociale con la comunità esterna. Le caratteristiche strutturali e organizzative della Residenza sono studiate per rispondere in modo ottimale alle esigenze socio-assistenziali e psicologiche delle persone anziane. I servizi offerti sono coordinati e integrati con quelli sanitari e socio-sanitari gestiti dai Distretti Sanitari competenti del territorio di Trieste.

## **La Struttura**

La Residenza è ben inserita nel contesto urbano, nelle vicinanze della stazione dei treni e di numerose attività commerciali. La struttura, la cui capacità ricettiva totale è di 48 posti letto, è composta da:

- Camere da letto da 1, 2, 3 e 4 posti letto
- Bagni
- Soggiorno
- Sala da pranzo
- Cucina
- Dispensa
- Infermeria
- Presidio del personale
- Magazzino
- Spogliatoi del personale
- Deposito biancheria sporca

## **Destinatari dei servizi**

La Residenza ha lo scopo di ospitare persone anziane di ambo i sessi che vivano in condizioni di oggettivo disagio (socio – sanitario – assistenziale) tali da richiedere l'accoglimento in strutture residenziali sia che siano in condizioni di non autosufficienza, momentanea o permanente, sia che siano ancora in condizioni di parziale non autosufficienza.

## **Principi fondamentali nell'erogazione dei servizi**

Nell'erogazione dei Servizi previsti nella Residenza il personale tutto si impegna al rispetto dei seguenti principi fondamentali.

### **Uguaglianza**

La struttura eroga i Servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, forme di handicap anche se i servizi vanno comunque personalizzati, tenendo conto delle necessità delle persone, secondo criteri di obiettività e di imparzialità.

### **Imparzialità e continuità**

Nella propria gestione, la residenza informa la propria attività ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità delle prestazioni di seguito specificate.

### **Diritto di scelta**

Compatibilmente con le esigenze organizzative la Residenza si impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.

### **Efficienza e efficacia**

L'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio. La Residenza si impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze del Cliente, migliorando nel contempo la qualità dell'intervento.

### **Riservatezza**

Nell'espletamento dei propri compiti il personale tutto si impegna a garantire la massima riservatezza su tutti i dati sensibili degli Ospiti e dei loro familiari di cui vengano in possesso

nello svolgimento della propria attività impegnandosi al più assoluto mantenimento del segreto professionale.

### **Trasparenza**

La residenza garantisce la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa attraverso la possibilità di visionare o avere copia dei documenti, ma anche con la tempestività delle informazioni richieste e la chiarezza, salvaguardando in ogni caso la riservatezza dei dati personali.

## **Diritti e doveri degli ospiti e dei loro familiari**

### **Diritti**

- I. L'Ospite ha il diritto di essere assistito con premura e attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- II. L'Ospite ha diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.
- III. L'Ospite ha il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.
- IV. L'Ospite ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- V. L'Ospite ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
- VI. La famiglia ha diritto di essere informata su tutto quanto concerne la cura e la salute del loro familiare.

### **Doveri**

- I. L'Ospite ha il dovere di rispettare la dignità degli Operatori della Residenza.
- II. L'Ospite ha il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli Operatori e con gli altri Ospiti della Residenza.
- III. L'Ospite ha il dovere di collaborare nel fare sì che lo spazio abitativo sia il più possibile su misura delle proprie esigenze personali, nel rispetto delle diverse individualità.
- IV. I Familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese accessorie.
- V. L'Ospite e i suoi Familiari sono tenuti ad avere cura di arredi ed accessori della Residenza.

## **Accoglienza ed inserimento**

A tal fine, coloro che intendano entrare nella Residenza, o i loro familiari, devono presentare la seguente documentazione:

1. Domanda di accoglimento;
2. Certificato del medico curante con anamnesi patologica e/o documentazione sanitaria in possesso;
3. Scheda di valutazione Val.Graf. (Versione SLIM a cura del Distretto di provenienza)
4. Certificato di residenza;
5. Impegnativa dell'ospite, e/o di un parente, al pagamento della retta;
6. Eventuali esenzioni ticket
7. Documentazione sanitaria (libretto sanitario, tessera sanitaria, cartelle cliniche, esami clinici...) relativa al nuovo ospite.

## **Servizi compresi nella retta**

Il servizio comprende le seguenti prestazioni:

- A. Servizi assistenziali
- B. Servizio di ristorazione
- C. Servizi Sanitari
- D. Servizi Generali
- E. Servizi animativi
- F. Assistenza religiosa
- G. Assistenza sussidiaria

## **Servizi assistenziali**

L'assistenza alle attività di vita quotidiana dell'anziano vengono programmate, garantite, coordinate e verificate da tutte le figure professionali coinvolte. Compatibilmente con la loro condizione di salute tutti gli Ospiti vengono alzati ed accompagnati nelle sale comuni per trascorrere la giornata. In particolare l'attività di assistenza prevede:

- aiuto all'anziano nelle attività quotidiane (cura della persona attraverso igiene personale, vestizione mirante all'utilizzazione di un abbigliamento idoneo, gestione della continenza; mobilitazione attiva e passiva con particolare attenzione alle posture, gestione dell'alimentazione assistita, operazioni di messa a letto ed alzata, deambulazione assistita, movimentazione degli ospiti a rischio decubiti....)
- cura delle condizioni igieniche dell'ambiente (rifacimento dei letti, riordino delle stanze, pulizia dei comodini e degli ausili)

## **Servizio di ristorazione**

Tale servizio garantisce la fornitura della colazione, del pranzo, della merenda e della cena. Oltre ai pasti principali è previsto un apporto di bevande, fredde e calde, durante l'intera giornata, in particolare nella parte centrale della mattina e del pomeriggio. Il servizio si impegna ad integrare in maniera armonica le valenze nutrizionali con quelle igieniche di modo che siano rispettate le linee guida appositamente predisposte dall'Azienda Sanitaria secondo la Delibera di Giunta N. 66 del 19 gennaio 2018. Il servizio di ristorazione dei pasti è interno.

Il servizio di ristorazione consente di soddisfare le specifiche diete dell'Ospite in base alle diverse patologie e di personalizzare le proprie scelte in funzione delle preferenze individuali; in particolare viene accertato che:

1. Il menù sia tale da soddisfare le esigenze dell'utenza sia dal punto di vista delle quantità sia, nel limite delle alternative proposte, delle preferenze individuali;
2. Il menù sia definito in modo personalizzato sulla base delle indicazioni del medico in riferimento al quadro sanitario dell'Ospite;
3. Le pietanze da somministrare agli Ospiti siano presentate e servite con cura nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti.

La valutazione delle esigenze nutrizionali si basa sulla presenza di eventuali patologie e sulle capacità funzionali residue degli anziani non autosufficienti, mirando all'applicazione di schemi dietologici adeguati.

## **Servizi Sanitari**

A miglioramento della previsione normativa vigente in materia, la Residenza predispone l'assistenza medica generica garantendone la presenza in struttura di un medico due volte alla settimana (Direttore sanitario) e di infermieri professionali.

In ottemperanza alle disposizioni normative vigenti e nell'ottica di garantire elevati standard qualitativi, la Residenza si avvale della figura del Direttore Sanitario, responsabile della supervisione complessiva delle attività sanitarie all'interno della struttura. La presenza settimanale del Direttore Sanitario e giornaliera di personale infermieristico qualificato assicura il monitoraggio continuo delle condizioni cliniche degli Ospiti e il coordinamento degli interventi assistenziali.

Nei rimanenti giorni viene comunque fatto riferimento al medico di base dell'Ospite nonché al servizio di guardia medica, al Pronto Soccorso e ai Servizi Distrettuali.

Il medico si rende disponibile a colloqui con parenti ed Ospiti.

La figura dell'infermiere riveste un ruolo centrale nell'ambito dell'assistenza sanitaria, garantendo la corretta somministrazione delle terapie farmacologiche, l'esecuzione di prelievi diagnostici e di procedure assistenziali, la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee, nonché la gestione di dispositivi come cateteri, sonde e stomie. L'infermiere monitora costantemente i parametri vitali delle persone assistite e partecipa attivamente alla compilazione della documentazione sanitaria, operando in stretta collaborazione con il personale medico. Il contributo infermieristico si estende inoltre alla promozione della salute, all'educazione sanitaria e al supporto degli utenti e dei loro familiari, con un approccio che pone al centro la qualità e la sicurezza dell'assistenza.

Qualora gli Ospiti avessero bisogno di usufruire di prestazioni di assistenza nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale, la struttura attiva tutte le procedure necessarie a soddisfare tale esigenza.

### **Servizi generali:**

La gestione quotidiana è responsabilità degli Operatori in servizio, i quali gestiscono:

- la pulizia degli ambienti: spazzatura e lavaggio dei pavimenti, relativamente alle stanze, ai bagni delle stanze e ai bagni comuni, alla cucina e alle parti comuni tutte; spolveratura degli arredi, degli oggetti, nonché di qualsiasi tipo di superficie soggetta a depositi di polvere; lavaggio e disinfezione con detergente sanificante dei servizi igienici sanitari, accessori, ecc.); ripristino carta igienica, sapone; vuotatura cestini, portarifiuti, evacuazione di tutto il materiale di risulta; igienizzazione della attrezzatura utilizzata per preparazione pasti (cucine, piani lavoro, lavandini e quant'altro).
- la gestione dei magazzini;
- l'organizzazione della dispensa alimentare: Per l'approvvigionamento di beni vari (alimentari, prodotti per l'igiene, ecc.) la Residenza si avvale sia di fornitori qualificati che delle risorse del territorio.
- il servizio di lavanderia e guardaroba: lavaggio, stiratura e piegatura del vestiario degli Ospiti nonché della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani, tovaglie, tovaglioli, tende). La Residenza offre inoltre collaborazione alle famiglie per quanto concerne la gestione del vestiario provvedendo al riordino, all'immagazzinamento e ai cambi di stagione.

### **Servizio di animazione**

La Residenza collabora ad individuare attività educative esterne alla struttura per favorire il benessere psicofisico e sviluppare e mantenere le autonomie e le capacità residue degli Ospiti.

Offre sostegno finalizzato all'integrazione dell'Ospite nel contesto sociale di appartenenza e all'utilizzo delle risorse territoriali.

In particolare vengono organizzate feste nelle principali ricorrenze dell'anno ed eventi di animazione settimanali.

### **Assistenza religiosa e spirituale**

L'assistenza religiosa e spirituale viene garantita dalla presenza di personale ecclesiastico ogni qualvolta gli Ospiti ne avessero bisogno. Ogni ospite ha il diritto di vivere liberamente, nel pieno rispetto del suo credo religioso e delle sue idee politiche e nel rispetto di quelle altrui. La Residenza cerca di soddisfare le esigenze individuali connesse a qualsiasi credo religioso.

### **Assistenza sussidiaria agli ospiti**

Considerato che la struttura assicura e garantisce agli anziani non autosufficienti ospitati tutto ciò che attiene alle loro necessità primarie, sono valutati ed autorizzati eventuali interventi assistenziali sussidiari secondari rivolti ai singoli ospiti, in forma diretta, da parte di familiari e/o amici, oppure in forma indiretta, da parte di persone incaricate da quest'ultimi, a condizione che tali interventi non interferiscano in alcun modo con l'andamento e con l'organizzazione dei reparti e dell'intera struttura, e che avvengano con modalità concordate e compatibili con le disposizioni date. Qualora tale assistenza sia fornita da persone incaricate dai familiari degli anziani ospiti non autosufficienti, i committenti devono farsi carico delle relative responsabilità assicurative e civili, comunicando preventivamente e per iscritto il nominativo, i compiti e gli orari di presenza del loro incaricato. L'Amministrazione della casa si riserva di impedire l'accesso ad incaricati che dovessero assumere comportamenti non consoni alle caratteristiche del contesto o di manifesto disturbo dell'ambiente della struttura o in carenza delle necessarie abilitazioni previste per legge.

### **Retta**

A fronte dei servizi sopra descritti l'Ospite, o i suoi familiari, con l'entrata nella Residenza si impegnano al pagamento di una retta mensile che deve essere pagata anticipatamente il primo giorno del mese di riferimento nei modi stabiliti per legge.

## Servizi a pagamento

Nella retta non risulta compreso quanto specificato nel dettaglio sottostante che è da considerarsi quindi a carico dell'Ospite e/o della sua famiglia o tutore:

- Capi di abbigliamento personale comprese le calzature e la biancheria intima
- Piccole spese di vita quotidiana (sigarette, bar ed altri generi di conforto personale)
- Farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN
- Eventuali ticket per farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami
- Parcelle per consultazioni personali di professionisti e per eventuali ricoveri presso strutture che richiedano pagamenti di rette parziali o totali compreso l'accompagnamento
- Onoranze funebri
- Servizio di parrucchiere / pedicure

## Orari e modalità di accesso

La residenza è articolata per 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno e accoglie i propri Ospiti anche per periodi transitori. Le visite di parenti e amici degli Ospiti possono avvenire tra le 09:30 e le 11:30 e tra le 14:30 e 16:30 di ogni giorno, sulla base degli impegni di ogni singolo Ospite, non interferendo con il funzionamento del Servizio. Sono consentite deroghe all'orario di visita in base a specifiche esigenze. Gli Operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire informazioni di carattere generale. Sono consentite deroghe all'orario di visita per specifiche esigenze.

## La giornata tipo nella nostra residenza

Dalla prima luce dell'alba fino al silenzio serale, la vita in una residenza per anziani si svolge secondo una scansione di momenti pensati per il benessere, la cura e la socialità di chi vi abita. Ecco una possibile giornata tipo, scandita nelle sue tappe fondamentali:

- 6:00 in poi – Risveglio e igiene personale: Gli operatori aiutano gli Ospiti ad alzarsi e li supportano nelle pratiche di igiene mattutina, dalla toilette all'abbigliamento, con attenzione alle necessità di ciascuno.
- 7:30 in poi – Colazione: Ci si ritrovano nella sala da pranzo dove viene servita la colazione, momento di convivialità e di energia per iniziare la giornata.
- 8:30 in poi – Somministrazione delle terapie mattutine: Il personale infermieristico provvede a distribuire farmaci e a monitorare lo stato di salute degli Ospiti.
- 9:00 – Attività motorie e risveglio muscolare: In palestra, vengono proposti semplici esercizi motori, passeggiate o ginnastica dolce per mantenere attiva la mobilità.
- 10:00 – Attività ricreative e laboratori: Laboratori di manualità, giochi di società, lettura guidata, attività artistiche o musicali animano la mattinata, favorendo stimolazione cognitiva e socializzazione.
- 11:30 – Pausa e preparazione al pranzo: Un momento di riposo nelle stanze o negli spazi comuni, in attesa del pranzo.
- 12:00 in poi – Pranzo: Un pasto completo viene servito nella sala da pranzo, con attenzione alle diete personalizzate.
- 13:00 – Riposo pomeridiano: Dopo il pranzo, chi lo desidera può tornare nella propria stanza per rilassarsi, leggere o riposare.
- 14:30 – Attività pomeridiane: Vengono proposte attività leggere, come la visione di film, ascolto di musica, incontri con volontari o, quando possibile, uscite all'aperto.
- 16:00 – Merenda: Un momento conviviale con tè, succhi, frutta o dolci.
- 16:30 – Tempo dedicato alle visite: Parentela e amici possono incontrare gli Ospiti, compatibilmente con gli orari previsti dalla struttura.
- 18:30 in poi – Cena: Viene servita la cena, generalmente più leggera rispetto al pranzo, ma sempre pensata per offrire varietà e gusto.

- 19:30 – Preparazione al riposo notturno: Gli operatori assistono gli Ospiti nell'igiene serale, nelle terapie e nella sistemazione per la notte, garantendo tranquillità e sicurezza
- 20:00 – Sorveglianza notturna: il personale rimane sempre presente per eventuali necessità durante la notte.

Questa organizzazione oraria è flessibile e viene adattata alle esigenze specifiche di ogni persona, nel rispetto delle abitudini, dei bisogni e delle preferenze individuali.

## **Gestione delle emergenze**

Per eventuali emergenze a carattere sanitario (sia diurne che notturne) il personale si avvale del servizio di Guardia Medica e/o di Pronto Soccorso, fornendo pronta comunicazione alle Famiglie dell'accaduto.

## **Personale**

Per l'esecuzione dei Servizi sopra richiamati la Residenza si avvale del seguente personale:

- Medico
- Infermiere
- Responsabile di struttura
- Responsabile del governo assistenziale
- Assistente sociale
- Personale addetto all'assistenza di base alla persona
- Fisioterapista
- Personale amministrativo
- Manutentore
- Addetto alle pulizie

## **RAPPORTI DI INTEGRAZIONE CON ENTI E COMUNITA'**

Al fine di integrare la Residenza con il tessuto sociale della città, per l'anno 2026 sono state programmate forme di partnership con alcuni enti della comunità, che verranno contattati in base alle disponibilità

## **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'**

Annualmente viene consegnato agli ospiti che hanno sottoscritto la domanda di accoglimento o in caso diverso al parente, un QUESTIONARIO DELLA QUALITA' sottoforma di opuscolo, dove in forma anonima si chiede di dare un giudizio (segnare con crocetta) in merito alla bontà delle prestazioni erogate dalla residenza e dei vari servizi. Tale questionario va immesso nell'apposita cassetta delle SEGNALAZIONI ubicata all'interno della Residenza; in tale cassetta possono essere anche inseriti suggerimenti, reclami o segnalazioni che l'utente ha bisogno di comunicare alla Residenza utilizzando i relativi moduli appesi in bacheca.

## **Rinvio**

A questa Carta dei Servizi è collegato un apposito Regolamento Interno disciplinante la vita all'interno della Residenza.

Trieste, 10.01.2026



