(testo anno 2017; rev Settembre 2026)

Padriciano, 199 – Trieste

CARTA DEI SERVIZI E DEI DIRITTI DELL'UTENTE

PREMESSA	
Cos'è la Carta dei Servizi.	pag. 3
ASPETTI GENERALI	
Il Profilo dell'Ente.	pag. 3
La Storia.	pag. 4
Dove siamo.	pag. 4
Organigramma.	pag. 5
Le Finalità.	pag. 5
Il Mandato.	pag. 5
La Visione.	pag. 6
DESCRIZIONE DEI SERVIZI	
L'Iter per l'Accoglimento.	pag. 6
L'Ammissione.	pag. 7
I Diritti e i Doveri degli Utenti.	pag. 7
La Struttura.	pag. 8
I Nuclei.	pag. 9
Le Attività Assistenziali.	pag. 9
La Formazione del Personale.	pag. 12
In caso di Emergenza.	pag. 12
PROCEDURE	
Rette.	pag. 13
Comunicazione dati personali e trasferimenti.	pag. 14
Verifica qualità dei servizi-reclami.	pag. 14
Informazioni sulla fornitura dei presidi.	pag. 14
Informazioni sulla domanda di invalidità.	pag. 14
VALUTAZIONE SERVIZI	
Questionario di valutazione.	pag. 14
Tabella fattori di qualità.	pag. 15

PREMESSA

Cos'è la Carta dei Servizi.

Gentili utenti,

la "Carta dei servizi e dei Diritti dell'Utente" costituisce una guida il cui obiettivo è quello di raccogliere notizie e informazioni volte a migliorare la qualità delle prestazioni.
Questo documento enuncia le caratteristiche dei vari servizi erogati. Ciò testimonia lo sforzo verso la trasparenza di tutte le pratiche svolte all'interno del nostro Ente.
La Carta viene consegnata a tutti coloro che usufruiscono della struttura e costituisce una sintesi rispetto alle attività ed ai servizi offerti.
La Carta è stata redatta sulla base dei principi fissati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", e successivi aggiornamenti.
Il contenuto della Carta dei Servizi e dei Diritti dell'Utente, approvata dal C.d.A. il 28/11/2003, è stata aggiornata con delibera del C.d.A. del 2017. Se necessario ed in funzione dei formali atti di pianificazione annuale, potrà subire degli aggiornamenti.

ASPETTI GENERALI

Il Profilo dell'Ente.

La Casa "Livia Ieralla", di proprietà della Diocesi di Trieste, ha sede a Trieste in località Padriciano 199.
In attuazione delle finalità del proprio Statuto, la Casa "Livia Ieralla" si riconosce nell'area del privato sociale - terzo settore - ed opera secondo i principi dell'etica cristiana e della sussidiarietà.
L'Ente - con Lettera fondazionale prot. n. 230/87 - veniva istituito dalla Diocesi di Trieste in data 25 marzo 1987, quale persona giuridica pubblica nell'ordinamento canonico a norma del Codice di Diritto Canonico.
La costituzione era motivata dal desiderio e dall'intenzione della Diocesi di realizzare una struttura per offrire ospitalità ed aiuto umano, morale e religioso a persone anziane in situazione di grave difficoltà assistenziale in famiglia.
Il progetto si rendeva attuabile per la disponibilità di un immobile, già adibito a Residence per sordomuti concesso alla Diocesi di Trieste dall'Ufficio Stralcio di Trieste degli Enti Soppressi.
La Casa è una struttura protetta - autorizzata con DGR 402/2004 ai sensi del DP Reg 083/90 - che offre ospitalità ed assistenza umana, morale e religiosa a persone non autosufficienti, nonché a sordomuti ed a sacerdoti non autosufficienti, per i quali non sia possibile la permanenza nell'ambito familiare né la fruizione di altro idoneo servizio alternativo al ricovero. Essa fornisce agli Ospiti prestazioni di tipo alberghiero, assistenziale, di socializzazione e di animazione, assieme a prestazioni di carattere sanitario e riabilitativo.
L'Ente, essendo Ente del Terzo Settore (ETS) di natura non commerciale, non persegue fini di lucro ed impiega eventuali utili o gli avanzi di gestione per la realizzazione di attività istituzionali e di quelle direttamente a queste connesse; ha l'obbligo di redigere annualmente il bilancio consuntivo e di tenere l'amministrazione e la contabilità, oltre che secondo le disposizioni del Codice di Diritto Canonico, date in materia, anche in conformità alla relativa normativa civile e fiscale dello Stato.
Gli organismi di vertice, specificati di seguito, sono nominati con appositi decreti dall'Ordinario Diocesano.
Il Presidente rappresenta legalmente l'Ente "Casa Livia Ieralla" – ramo ETS, convoca il Consiglio di Amministrazione dello stesso, lo presiede con le connesse competenze e provvede alla esecuzione delle deliberazioni Consiliari.
Il Consiglio di Amministrazione, oltre che dal Presidente e dal Direttore, è costituito da 4 a 6 persone esperte di assistenza agli anziani o in altre specifiche competenze; sovraintende l'andamento generale dell'opera e predispone il bilancio consuntivo e preventivo deliberando sui singoli atti.
La Direzione ordina e cura i servizi offerti agli ospiti, l'efficienza della Casa, la conduzione della stessa, compresa la manutenzione ordinaria, nei limiti finanziari periodicamente stabiliti dal Consiglio di Amministrazione.
Il Collegio dei Revisori, composto dal Presidente e da due membri, verifica il corretto andamento economico dell'Ente sulla base delle norme di riferimento.
La struttura si è dotata di un Direttore sanitario, medico responsabile della gestione tecnico-sanitaria, della qualità e della sicurezza delle prestazioni sanitarie e del rispetto delle leggi nazionali e regionali in materia sanitaria e igienico-sanitaria.
Gli Ospiti ed i loro Familiari sono tenuti ad osservare il Regolamento della Casa "Livia Ieralla" – ramo ETS, approvato dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente, nonché delle disposizioni attuative impartite dalla Direzione della Casa.

Nella struttura operano diverse figure professionali – dipendenti ed in convenzione – sotto la guida della Direzione della Casa e la vigilanza dell'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina - ASUGI.
Il funzionamento della Casa si uniforma altresì a quanto previsto dalla convenzione stipulata fra l'Ente e la ASUGI.
Ai propri dipendenti viene applicato il contratto collettivo nazionale di lavoro per il personale del settore socio-assistenziale-educativo sottoscritto dall'U.N.E.B.A. – Unione Nazionale Istituzioni e Iniziative di Assistenza - e dalle Organizzazioni Sindacali CGIL-CISL-UIL.

La Storia.

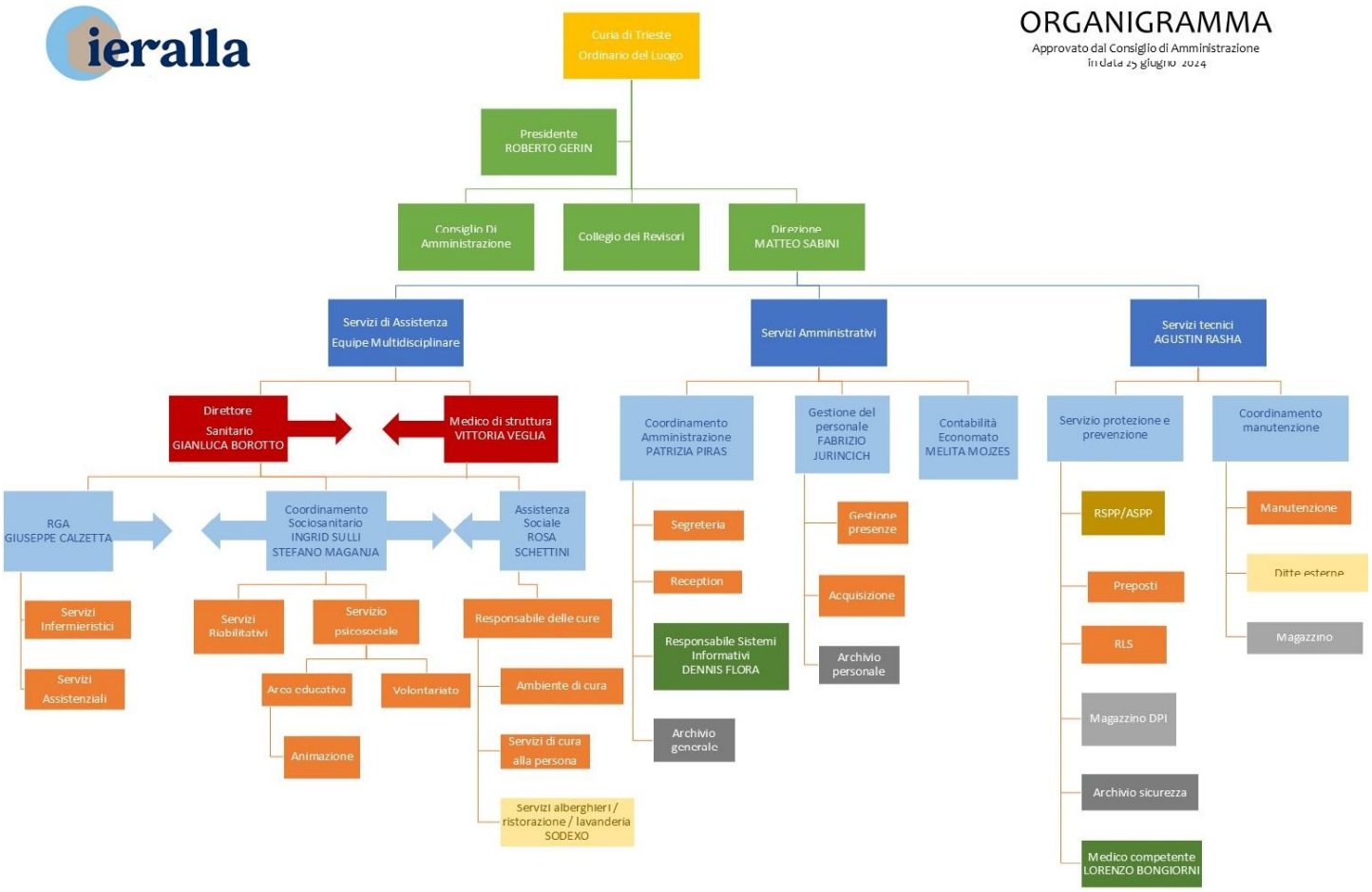
L'edificio denominato "Residence Livia Ieralla" fu eretto negli anni 1975-1976 per volontà di Vittorio Ieralla e dell'Ente Nazionale Sordomuti, con l'appoggio del Vescovo di Trieste, Monsignor Antonio Santin.
Finanziato in parte con i fondi ricavati dalla vendita dell'Istituto Professionale per i sordomuti di via Conti, fu dedicato alla memoria della moglie del Presidente dell'Ente: "Residence per sordi Livia Ieralla".
Nel maggio 1976 la struttura accolse una ventina di sordomuti friulani, in prevalenza anziani, vittime del terremoto che aveva colpito la loro terra.
Nel 1977 furono accolti sordomuti, anziani o pensionati, autosufficienti provenienti anche da altre Regioni e da un'altra casa di riposo dell' E.N.S.
Nel 1978 la gestione del Residence fu assunta dall'Ufficio Stralcio del Ministero del Tesoro, che ne garantì transitoriamente il funzionamento in attesa del passaggio definitivo alla Regione Friuli Venezia Giulia.
Considerata la forte richiesta e la disponibilità di posti-letto, fu deciso l'accoglimento di ospiti anziani autosufficienti non necessariamente sordomuti.
Con il passare del tempo, le condizioni di salute ed il livello di autosufficienza degli ospiti procedettero ad un graduale aggravamento cui non poteva far fronte con il personale allora impiegato; il complesso peraltro risultava sotto utilizzato.
Inoltre per poter soddisfare le crescenti domande di accoglienza in appropriate strutture di persone anziane, specie non autosufficienti, il Ministero del Tesoro accolse la disponibilità della Diocesi di Trieste di assumere la gestione della struttura da parte d i un Ente Canonico appositamente istituito.
Pertanto il 1° aprile 1987 fu costituita la Casa "Livia Ieralla", alla quale veniva garantita autonomia di gestione.
La Casa si impegnò ad assicurare l'ospitalità e l'assistenza ai residenti, dando comunque priorità all'accoglimento dei sordomuti.
Nel 1991 la proprietà dell'immobile fu trasferita dallo Stato alla Regione Friuli Venezia Giulia, la quale confermò, tramite una nuova convenzione, l'utilizzazione e la gestione della Casa alla Diocesi di Trieste.
Negli anni 1999-2006 il complesso della Casa, per iniziative della Diocesi e grazie al sostegno finanziario della Regione, venne completamente ristrutturato ed ampliato sulla base degli standards previsti per le strutture protette per anziani non autosufficienti, portandone la capienza a 112 posti letto.
Nel 2009 la Regione Friuli Venezia Giulia, con un atto di cessione gratuita, ha trasferito alla Diocesi di Trieste la proprietà dell'immobile della Casa "Livia Ieralla" con il vincolo perpetuo di destinazione a struttura socio-assistenziale a favore degli anziani non autosufficienti.

Dove siamo.

La Casa "Livia Ieralla" – ramo ETS è situata a circa 10 Km dal centro del comune di Trieste, in località Padriciano che è una frazione posta a 359 m s.l.m. nell'Altopiano Carsico.
La struttura è dotata di parcheggio interno ed è raggiungibile con la linea n. 51 della Trieste Trasporti SpA.
In autobus (n. 51): circa 29 minuti. In auto: circa 15 minuti.

Denominazione:	Casa "Livia Ieralla" – ramo ETS
Indirizzo postale:	Padriciano, 199 – 34149 Trieste
Partita IVA / Codice Fiscale:	00710060328
Telefono:	040 226260
E-mail:	info@casaieralla.it
Posta elettronica certificata:	casa.ieralla@pec.it

Organigramma.



Le Finalità.

Scopo fondamentale è l'assistenza alle persone in condizioni psicofisiche di non autosufficienza, in conformità agli obiettivi ed indirizzi emanati in materia dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, mediante l'offerta di ospitalità e l'assistenza umana, morale e religiosa a persone anziane (ai sensi art.2 dello Statuto della Casa).
Pertanto la Casa "Livia Ieralla" si impegna a:

- ✓ promuovere e sviluppare un miglioramento costante della qualità della vita consona alla dignità della persona secondo principi di eguaglianza, di solidarietà e di etica della persona;
- ✓ rispettare il diritto alla riservatezza della persona, mettendo a disposizione di ciascun ospite spazi individuali che possono venire personalizzati, sempre nel rispetto della opportuna condivisione degli spazi nonché della normativa vigente sulla sicurezza;
- ✓ rispettare il desiderio di movimento all'interno della struttura, secondo il Regolamento della Casa e garantendo la sicurezza di tutti i presenti;
- ✓ facilitare il ruolo sociale della persona, favorendo i suoi legami con la famiglia, gli amici e l'esterno, agevolando l'accesso diretto ai servizi e proponendo attività adatte nell'ambito della Casa;
- ✓ preservare l'autonomia della persona anziana, anche con la sua partecipazione responsabile, mettendole a disposizione, nel limite del possibile, i mezzi per esprimere le sue capacità e potenzialità residue.

Il Mandato.

Accogliamo le Persone aiutando chi necessita di assistenza con l'obiettivo di fornire cure personalizzate perseguendo competenza, calore umano e disponibilità all'ascolto. Siamo la "Casa" che riconosce e sviluppa le potenzialità degli ospiti in un ambiente rassicurante e familiare.
L'obiettivo pertanto è l'erogazione di un'assistenza dinamica e flessibile attraverso l'adozione di interventi che siano in grado di affiancare l'Ospite nella sua progressiva riduzione di autonomia, ponendo attenzione alla sua cura, al suo benessere ed alla sua salute.
Viene assicurato il segreto d'ufficio e professionale sulla documentazione e sullo stato personale degli Ospiti nel pieno rispetto del DLgs 193/2003 e del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR").

Per corrispondere al Mandato è necessario inoltre che vi sia:

- ✓ l'applicazione di un modello organizzativo modulare in grado di valorizzare la sinergia fra il Personale e gli Ospiti;
- ✓ l'organizzazione dell'assistenza alle persone sulla base di progetti terapeutici ed assistenziali individuali attuati dal personale della struttura con la collaborazione degli interessati, dei medici e delle Famiglie;
- ✓ l'articolazione dei servizi basata sulle capacità degli operatori di rispondere a esigenze differenziate (assistenza di base, psicosociale e medico-infermieristica) secondo un modello professionale;
- ✓ l'integrazione di tutte le figure presenti che, a diverso livello, intervengono sull'ospite per assicurare un'assistenza interdisciplinare qualificata, con obiettivi chiari da perseguire, valutati e periodicamente aggiornati in sede di equipe multidisciplinare;
- ✓ lo sviluppo dei rapporti con il personale basato sulla chiarezza delle funzioni, il rispetto dei ruoli e degli obblighi previsti dal contratto di lavoro, per favorire giuste relazioni tra gli Ospiti e tra colleghi;
- ✓ l'istituzione di turni di lavoro elastici in funzione delle necessità degli Ospiti e dei diversi tipi di disabilità, anche in occasione di particolari eventi, come uscite fuori struttura o manifestazioni conviviali all'interno della Casa.

La Visione.

Vogliamo sviluppare metodologie di eccellenza per l'assistenza agli Ospiti della struttura, dove Tutti si sentano protagonisti di un modello organizzativo che valorizza le Persone e le professionalità.
A tale scopo sono stati individuati i seguenti obiettivi:

- ✓ favorire la collaborazione con Enti pubblici e privati volta al miglioramento dell'assistenza;
- ✓ utilizzare strumenti volti alla raccolta di dati ed informazioni necessari allo studio delle necessità e dei bisogni degli Ospiti e del Personale di Assistenza, con lo scopo di un continuo miglioramento della qualità della Struttura e dei Servizi offerti;
- ✓ promuovere e coordinare la partecipazione dei volontari alle attività della Casa;
- ✓ realizzare attività di informazione, promozione e sensibilizzazione sui temi inerenti gli scopi dell'Ente, attraverso l'organizzazione di incontri con i Familiari;
- ✓ svolgere periodiche verifiche sulla qualità dei servizi, ove possibile con il ruolo attivo degli ospiti e dei loro Familiari;
- ✓ assicurare l'informazione circa le modalità di accesso alla struttura e di erogazione dei servizi, anche tramite la consegna della Carta dei Servizi e dei Diritti dell'Utente;
- ✓ raccogliere i reclami ed i suggerimenti degli Utenti e valutare la soddisfazione e la qualità dei servizi erogati attraverso questionari.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

L'Iter per l'Accoglimento.

L'ammissione alla Casa avviene sulla base di una domanda di accoglimento
Qualora le condizioni fisiche o psichiche dell'interessato non lo consentano, la domanda di ammissione può essere presentata, a suo nome, da un Rappresentante di fatto (coniuge, figlio/a, genero/nuora, fratello/sorella, nipote, altro parente, amico/a) che ne ha cura, dall'Amministratore di Sostegno, o su segnalazione di un Ente pubblico.
La procedura per l'ammissione prevede:
DOMANDA DI ACCOGLIMENTO:
La compilazione e la sottoscrizione da parte di un Rappresentante di fatto di moduli prestampati, con tutti i dati personali nonché i dati utili per la reperibilità dei Familiari; di allegare i documenti di identità e la scheda Valgraf compilata dall'unità anziani del Distretto di competenza. Fatta la domanda con tutta la documentazione richiesta, previo assenso dell'ASUGI, si procede all'inserimento della persona richiedente nella lista d'attesa
VISITA DOMICILIARE:
Accertamento dell'idoneità dell'interessato alla vita di comunità ed ai servizi esistenti nella Casa
PRE-ACCOGLIMENTO:

L'incontro con il Rappresentante di fatto / Amministrazione di sostegno/ interessato per la compilazione del PAI d'INGRESSO, la sottoscrizione del CONTRATTO, con l'accettazione del Regolamento della Casa, del consenso informato al trattamento dei dati personali e sensibili, del consenso informato sanitario e del consenso al cambio di residenza

ACCOGLIMENTO:
La presentazione di documentazione rilasciata dal Medico di medicina generale dell'Ospite richiedente (SCHEDA SANITARIA DI INGRESSO) o della documentazione relativa a dimissioni ospedaliere/RSA; si ricorda che l'accoglimento è subordinato al nulla osta dell'ASUGI.

L'Ammissione.

INSERIMENTO
Di norma l'Ospite viene accolto in struttura per un periodo provvisorio di 30 giorni, durante il quale l'Equipe verifica l'effettiva capacità di adattamento dell'Ospite medesimo al nuovo ambiente di vita e quindi la possibilità o meno della sua permanenza definitiva nella Casa.
Durante tale periodo l'Ospite può rinunciare all'ammissione nella Casa senza termini di preavviso.
RESIDENZA
L'accoglimento in struttura, in base all'Art. 6 — Comma 2 del D.P.R. 30/5/1989 n. 223, viene trasmesso agli Uffici competenti del Comune di Trieste.
Avendo l'Ospite dimora abituale presso la Casa Ieralla sita in Padriciano, l'Ufficio Anagrafe procederà alla variazione della residenza.
MEDICO DI MEDICINA GENERALE
L'Ospite usufruisce dell'assistenza medica e sanitaria secondo le leggi ed i regolamenti del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale.
L'Ospite potrà mantenere il proprio Medico di medicina generale, purché garantisca la presenza prevista dalla vigente normativa regionale di riferimento in materia di assistenza medica presso le residenze protette per persone non autosufficienti. (Intesa Regione – MMG 3/9/97 – Dpr 484/96 art. 39)
In alternativa l'Ospite potrà scegliere uno dei Medici che hanno già degli assistiti in struttura al fine di garantire una maggiore continuità di cura.
EFFETTI PERSONALI
All'ammissione nella Casa, l'Ospite deve disporre di un corredo personale - capi di vestiario e biancheria - opportunamente congruo alle esigenze dell'Ospite ed alle variazioni di stagione. La Casa non assume alcuna responsabilità nei confronti degli Ospiti e dei loro Familiari per valori conservati nelle stanze degli Ospiti.
La Direzione declina ogni responsabilità per i beni di proprietà dell'Ospite se non espressamente consegnati in deposito alla Direzione stessa. La Casa è sollevata da qualsiasi responsabilità circa lo smarrimento di preziosi e protesi visive/acustiche/dentarie.
CIRCOLAZIONE IN STRUTTURA ED USCITE
L'Ospite gode della massima libertà nell'ambito della Casa nel rispetto delle norme di civile convivenza e di sicurezza verso gli altri Ospiti, il personale ed i visitatori, compatibilmente con il suo stato di salute.
Per le uscite temporanee dalla struttura, l'Ospite, ovvero i suoi Familiari, sono tenuti ad attenersi a quanto previsto nello specifico protocollo "Accesso visitatori / uscita di ospiti per visite familiari" in vigore al momento. Il protocollo aggiornato è esposto in bacheca presso la reception.
Per tutelare la privacy di tutti gli Ospiti, negli orari di riposo ed in quelli dedicati alla cura dei medesimi, i Familiari e visitatori sono tenuti a non circolare nei nuclei e/o stabilirsi nelle camere senza autorizzazione della Direzione.
Per motivi di sicurezza è vietato nelle camere l'uso di stufe elettriche, fornelli, ferri da stiro e di ogni altro elettrodomestico; è inoltre vietato tenere cibo deperibile e farmaci in camera e fumare all'interno della struttura.
ORARI DI VISITA
Tutti i giorni:
Mattina dalle ore 9.30 alle ore 13.00 (12.00-13.00 orario pasto – vedasi specifico paragrafo)
Pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 18.45 (18.00-18.45 orario pasto – vedasi specifico paragrafo)
Per i dettagli far riferimento al protocollo "Accesso visitatori / uscita di ospiti per visite familiari" in vigore al momento.

I Diritti e i Doveri degli Utenti.

La Casa di Riposo "Livia Ieralla" eroga la sua assistenza a persone non autosufficienti nel rispetto dei seguenti principi:
EGUAGLIANZA
L'erogazione dei servizi di assistenza e cura effettuata si basa sul principio di eguaglianza poiché l'accesso ai servizi è uguale per tutti. Le regole che determinano il rapporto fra l'ospite e la struttura sono uguali per tutti a prescindere da genere, lingua, provenienza geografica, religione ed opinione politica;
RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA E TUTELA DELLE INFORMAZIONI

Viene assicurato il rispetto della dignità della persona, in tutte le fasi del processo di assistenza e cura favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la riservatezza e la tutela delle informazioni, oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale della struttura;

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Tutto il Personale della Casa si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni più idonee al raggiungimento degli obiettivi di salute;

PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE

L'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza e l'aggiornamento continuo del personale, costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio di assistenza e cura dell'ospite;

VALORIZZAZIONE DELLE CAPACITÀ RESIDUE

Gli operatori hanno il compito - se possibile - di favorire e stimolare l'Ospite nell'esprimere i propri bisogni, desideri ed opinioni;

PARTECIPAZIONE

Si intende la facoltà di poter accedere alla relativa documentazione PAI (Piani di Assistenza Individuali) in un clima di collaborazione e fiducia tra l'Ospite, la sua famiglia ed il Personale;

TUTELA DELL'AMBIENTE

La Casa riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alla normativa vigente in merito al riciclo ed allo smaltimento dei rifiuti.

DIRITTI DEGLI UTENTI

- ✓ Ricevere l'assistenza socio-sanitaria prevista dal Contratto nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni culturali, filosofiche e religiose;
- ✓ Rispetto della propria intimità e riservatezza durante le pratiche mediche, infermieristiche e di cura;
- ✓ Protezione dei dati personali e sensibili ai sensi D.Lgs 196/2003 e del Regolamento UE 679/2016 (GDPR);
- ✓ Diritto a presentare una segnalazione o reclamo.

DOVERI DEGLI UTENTI

- ✓ Fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti del Personale al fine di rendere più efficiente ed efficace possibile la sua attività;
- ✓ Rispettare le regole ed orari in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano in struttura;
- ✓ Mantenere comportamenti improntati a norme di buona educazione sia nei confronti degli altri Ospiti che del Personale, sia dei collaborati esterni che di altri visitatori;
- ✓ Versare la retta alle scadenze fissate e rispettare quanto previsto dal contratto.

La Struttura.

La Casa risulta accreditata, quale struttura protetta per anziani non autosufficienti, per complessivi n. 112 posti e dispone di 47 camere da letto.

La Casa comprende spazi individuali (camere da letto con annesso bagno con i servizi igienici), spazi collettivi (sale da pranzo, soggiorni, bagni e servizi igienici comuni), spazi per il personale e spazi di collegamento.

Sorge su uno spazio verde di otto ettari con giardini attrezzati.

TIPOLOGIA CAMERA DA LETTO	NUMERO STANZE PER TIPOLOGIA	METRATURA MEDIA STANZA PER TIPOLOGIA
stanza singola	6	17,85 mq
stanza doppia	19	20,24 mq
stanza tripla	20	27,74
stanza quadrupla	2	34,11 mq

AREA IGIENICO SANITARIA	
TIPOLOGIA STANZA	NUMERO
Rapporto numero servizi igienici / 112 ospiti	33 servizi
Bagni assistiti	4
Servizi igienici comuni	8

PARTI COMUNI	
TIPOLOGIA STANZA	NUMERO
Soggiorno	2
Sala da pranzo	4
Ambulatorio / Infermeria	2
Palestra	1
Cappella	1

I Nuclei.

La normativa nazionale, con il D.P.C.M. 22/12/1989 e con le Linee guida del Ministero della Sanità emesse il 31/03/1994, ha previsto che le strutture residenziali extra ospedaliere si organizzino per unità di base definite nuclei. Stessa indicazione viene data dalla Regione Friuli Venezia Giulia prima con il D.P.G.R. n.83/Pres. del 14/02/1990 e successivamente con il D.P.Reg. n.0333/Pres. del 11/12/ 2008.
La Casa "Livia Ieralla" è organizzata in 4 Nuclei abitativi, disposti sui due piani dell'edificio.
Ciascun nucleo occupa una propria area abitativa, dimensionata per un numero adeguato di posti letto, dotata di servizi e spazi individuali e collettivi necessari e funzionali alla vita degli Ospiti.
Gli Ospiti di un nucleo condividono di norma caratteristiche funzionali omogenee e vengono assistiti da un gruppo stabile di operatori socio sanitari.
All'Ospite viene assegnato, secondo le disponibilità e le opportunità, un posto letto nel nucleo più consono ai suoi bisogni assistenziali.
L'Ospite può essere trasferito di letto o di stanza per le esigenze della comunità previo avviso allo stesso e ai suoi familiari.

NUCLEI PIANO TERRA			
NUCLEO AZZURRO	Ubicato nell'ala nord-est dell'edificio	Comprende 8 stanze da 2,3,4 posti letto	21 posti letto in totale
NUCLEO GIALLO	Ubicato nell'ala centrale dell'edificio	Comprende 15 stanze da 1,2,3 posti letto	34 posti letto in totale

NUCLEI PRIMO PIANO			
NUCLEO AZZURRO	Ubicato nell'ala nord-est dell'edificio	Comprende 8 stanze da 2,3,4 posti letto	23 posti letto in totale
NUCLEO VERDE-NOCE	Ubicato nell'ala sud-ovest dell'edificio	Comprende 16 stanze da 1,2,3 posti letto	34 posti letto in totale

PIANTA ORGANICA	
PERSONALE DIPENDENTE	
Servizi amministrativi	10 unità
Servizi assistenziali	55 unità
Servizi generali	4 unità
Servizi sanitari	20 unità
SERVIZI IN APPALTO	
Servizi pulizia	8 unità
Servizi cucina	7 unità
Servizi lavanderia	3 unità
Totale personale impiegato	107 unità

Le Attività Assistenziali.

La Casa assicura agli Ospiti prestazioni di tipo alberghiero ed assistenziale, di carattere sanitario, di animazione nonché offre assistenza religiosa a libera partecipazione.
ACCOGLIMENTO IN STRUTTURA

All'ingresso in struttura l'Equipe prenderà in carico l'Ospite e la sua Famiglia, facendo visionare la stanza ed illustrando i servizi della struttura. In questa fase vengono raccolte le informazioni necessarie a compilare un quadro clinico-assistenziale generale della persona e dei suoi bisogni mediante la compilazione della cartella sanitaria. Si registrano i dati anagrafico-sociali e si attua una prima identificazione dei bisogni infermieristico-assistenziali del nuovo Ospite.

ASSISTENZA DIRETTA ALLA PERSONA

In ogni nucleo è impiegato un gruppo organizzato di Operatori di assistenza (OSS). Tale gruppo è coordinato dal Responsabile del Governo Assistenziale (RGA) che, coadiuvato dai referenti di piano (OSS/OSSC), ha il compito di controllare la qualità e la continuità dell'assistenza fornita durante tutto l'arco della giornata a ciascun Ospite, confrontandosi con l'equipe ove necessario.

Ogni ospite è sostenuto, guidato, stimolato, aiutato nelle sue attività quotidiane.

Gli operatori prestano assistenza stimolando, per quanto possibile, l'autonomia dell'ospite e costruendo con l'ospite una relazione di dialogo e fiducia che va oltre il semplice eseguire le azioni quotidiane,

L'assistenza alla persona comprende, a seconda delle necessità:

- cura dell'igiene, vestizione e la cura dell'aspetto,
- alimentazione assistita
- prevenzione e trattamento dell'incontinenza
- messa a letto dell'ospite, alzata e movimentazione
- deambulazione assistita
- cura dell'ambiente di vita di persone con ridotta capacità motoria e/ o cognitiva

SERVIZIO INFERMIERISTICO

L'assistenza infermieristica è garantita da infermieri qualificati iscritti all'OPI, così come prevede la normativa regionale, che si occupano di tutte le attività assistenziali volte a garantire la salute della persona.

L'Ospite di Casa Ieralla beneficia nell'arco delle 24 ore della presenza dell' infermiere, parte attiva all'interno dell'Equipe Multiprofessionale nell'identificazione dei bisogni/problemi di salute reali o potenziali degli ospiti.

L'infermiere si occupa della presa in carico degli Ospiti e, attraverso un monitoraggio costante, pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico, registrandolo nella cartella socio-sanitaria informatizzata, in accordo con il Responsabile del Governo Assistenziale, figura di coordinamento e promozione delle cure e dell'assistenza, e con il Medico (Geriatra di Struttura/ Medico di Medicina Generale).

ASSISTENZA MEDICA

L'Ospite di Casa Ieralla riceve l'assistenza medica, di norma, dal suo Medico di Medicina Generale convenzionato con ASUGI e di libera scelta di ciascun ospite, che assicura al proprio assistito le prestazioni fissate nella Convenzione unica per la Medicina Generale, ivi compresa la disponibilità diurna.

L'assistenza medica notturna e festiva viene assicurata dal Servizio di Continuità assistenziale (ex Guarda Medica) ASUGI.

Al fine di garantire una presa in carico continuativa dell'ospite, anche in un'ottica di intercettazione/ prevenzione degli eventi acuti in una popolazione, per definizione, fragile, la Casa si è dotata di un Geriatra, in servizio dal lunedì al venerdì, che collabora attivamente con i Medici di Medicina Generale.

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA E PSICOLOGIA

Ogni ospite può beneficiare degli interventi dei fisioterapisti e dello psicologo, a seguito di una valutazione del professionista stesso, che prende in carico la persona al suo ingresso in struttura. Ad essa, segue la stesura di un possibile programma personalizzato, elaborato dai sopracitati professionisti, che può prevedere la partecipazione alle attività individuali e/o di gruppo.

Di cosa si occupano il fisioterapista e lo psicologo?

- favorire il mantenimento delle riserve cognitive, motorie e funzionali residue, unitamente allo sviluppo, nei limiti del possibile, di "nuove abilità" per l'ottenimento del maggior grado di autonomia attuabile, per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana.

Il fisioterapista:

- assicura l'assistenza fisioterapica preventiva, curativa, riabilitativa, relazionale, educativa, palliativa;
- individua, valuta e gestisce i bisogni degli ospiti;
- provvede a formare il personale di assistenza e ad educare gli ospiti, e, qualora necessario, i care-giver, alla corretta gestione degli ausili;
- è il tramite con il servizio Assistenza Protesica del Distretto Sanitario (ASUGI) per la valutazione e la fornitura di eventuali ausili/protesi/ortesi per ogni singolo ospite
- è componente fisso dell'Equipe multiprofessionale della struttura.

Lo psicologo:

- collabora con le altre figure professionali, per promuovere un percorso di inserimento e di adattamento dell'ospite che, tenendo conto delle condizioni cliniche generali, favorisca il raggiungimento di un benessere biopsicosociale.

- Elabora progetti per la presa in carico quotidiana dell'ospite, specifici per l'ambito professionale (gestione aspetti socio-relazionali, ambienti di vita, coordinamento attività educative e di animazione).
- È componente fisso dell'Equipe multiprofessionale della struttura.

Il servizio è attivo dal lunedì al sabato

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Gli ospiti di Casa Ieralla consumano pranzi e cene assortiti nella cucina interna e con menù che variano ogni 4 settimane, per garantire un'adeguata rotazione dei cibi con il rispetto delle tradizioni locali.

I menù stagionali seguono le normative del settore e le linee guida regionali e sono approvati dall'ASUGI.

L'accesso alle sale da pranzo è consentito ai soli Ospiti ed operatori della struttura, che li assistono per l'assunzione dei pasti.

I familiari ed accompagnatori potranno essere presenti ai pasti secondo quanto indicato nello specifico protocollo *"Accesso visitatori / uscita di ospiti per visite familiari"* in vigore al momento . Il protocollo aggiornato è esposto in bacheca presso la reception.

PASTI SERVITI DURANTE LA GIORNATA
Colazione dalle ore 7.45 alle 9.30 con latte, caffè, tè, biscotti, fette biscottate, marmellate.
Merenda alle ore 10.00 con bibite.
Pranzo dalle ore 11.45 alle 13.00 con primo, secondo e contorno; dessert nelle festività.
Merenda alle ore 15.30 con bibite, frutta e/o dolcetti.
Cena dalle ore 17.45 alle 19.00 con primo, secondo e contorno.

SERVIZIO EDUCAZIONE / ANIMAZIONE

L'ospite di Casa Ieralla può beneficiare di uno staff di educatori/animatori, che in collaborazione con lo psicologo, programmano attività diversificate e distribuite nell'arco della settimana, con l'obiettivo di favorire il benessere biopsicosociale dell'ospite.

Lo staff tiene conto delle diverse esperienze, interessi e abilità degli ospiti, con l'obiettivo di coinvolgerli attivamente, quando possibile, sia in piccoli che in grandi gruppi, in modo da favorire anche le relazioni interpersonali. Inoltre, per alcuni casi valutati dall'equipe, vengono proposti interventi mirati ad attività individuali.

Il servizio animazione è presente dal lunedì al sabato ed alcuni eventi speciali vengono proposti con il coinvolgimento di associazioni di volontariato.

ATTIVITA' ORGANIZZATE
Laboratorio di disegno
Attività di lettura e dibattito (quotidiani e letture storiche)
intrattenimenti musicali e teatrali
Attività di stimolazione cognitiva e ludiche di gruppo (cruciverbone, giochi di memoria, tombola, proiezioni)
Progetto "il giardino dei nonni" (cura degli spazi verdi esterni)
Uscite (visite musei, passeggiate, rappresentazioni teatrali, Barcolana)
Eventuali attività proposte in collaborazione con volontari

SERVIZIO DI ASSISTENZA SPIRITUALE

Se lo desidera, l'ospite di Casa Ieralla può partecipare alle celebrazioni religiose cattoliche di Casa Ieralla: Santa Messa e Rosario nella cappella interna, con cadenza settimanale; invece nel corso dell'anno vengono organizzate alcune funzioni liturgiche e momenti di condivisione con gruppi parrocchiali (e movimenti religiosi.)

A offrire l'assistenza religiosa è il Cappellano insieme agli altri sacerdoti residenti in Casa Ieralla.

Anche l'ospite che, per la propria fragilità, non è in grado di venire in cappella, può beneficiare dell'assistenza religiosa.

L'Ospite partecipa secondo la propria libera volontà e le proprie esigenze ai servizi di carattere religioso offerti dalla Casa.

SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Casa Ieralla provvede al lavaggio di vestiario e biancheria personale di ciascun ospite; è previsto un sistema di identificazione.

Il cambio della biancheria piana si fa di norma una volta alla settimana, ma è garantito ogni volta che è necessario secondo particolari esigenze o bisogni dell'ospite.
Il servizio di lavanderia viene effettuato all'interno della struttura, dove sono presenti degli spazi differenziati per la raccolta, deposito e distribuzione della biancheria pulita e da lavare.

SERVIZIO DI PULIZIA DEI LOCALI

Il servizio di pulizia dei locali della Casa e di sanificazione degli ambienti a disposizione degli ospiti è giornaliero ed articolato su più turni nel corso della giornata.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E PEDICURE

Il servizio di parrucchiere/barbiere è affidato ad un servizio interno ed è previsto con cadenza periodica e/o su richiesta dell'Ospite e del suo rappresentante di fatto; talvolta può essere richiesto dal personale della struttura.
Il servizio di pedicure è affidato ad un servizio interno e l'intervento può avere cadenza periodica o su segnalazione.

VOLONTARIATO

La struttura favorisce la presenza di volontari occasionali che svolgono a titolo gratuito una serie di attività per gli ospiti.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE		
MATTINO Risveglio Interventi assistenziali di base Interventi infermieristici Colazione Attività di fisioterapia ed attività di animazione / servizio religioso Spuntino Pranzo	**POMERIGGIO** Riposo Interventi assistenziali di base Interventi infermieristici Merenda Attività di fisioterapia ed attività di animazione	**SERA** Cena Interventi assistenziali di base Interventi infermieristici Riposo notturno

La formazione del Personale.

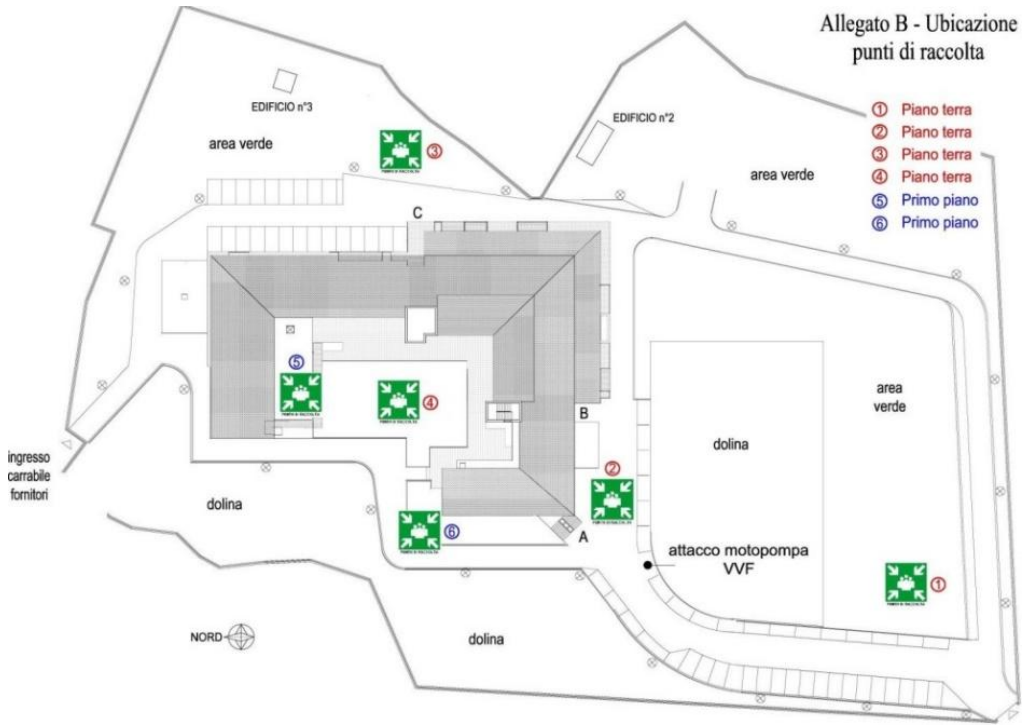
La Casa assicura l'aggiornamento costante di tutto il personale al fine di garantire omogeneità di interventi nella quotidianità e in relazione con gli Ospiti. La formazione costituisce uno degli aspetti qualificanti del lavoro in equipe e ogni anno viene pianificata la partecipazione delle figure professionali ai corsi di aggiornamento. Viene inoltre predisposta la formazione, in attuazione del D.LGS 81/2008, in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, con corsi di aggiornamento ed esercitazioni pratiche al fine di assicurare una idonea preparazione in eventuali situazioni di emergenza.
Al personale non viene richiesta solo conoscenza tecnica ma anche senso di responsabilità e razionalità, empatia e gentilezza, autocontrollo ed equilibrio, la disponibilità a collaborare ed il trasmettere sicurezza e comprensione agli Ospiti.
Il Personale è obbligato a tener conto di una serie di Diritti degli Ospiti:

- ✓ la dignità della persona e della sua autonomia;
- ✓ una risposta globale ai bisogni, ove possibile - anche a quelli inespressi - dell'Ospite;
- ✓ una ripartizione equa delle risorse;
- ✓ il principio di verità nelle informazioni;
- ✓ l'instaurarsi di un rapporto non occasionale e frettoloso, usando un linguaggio appropriato alle capacità di comprensione;
- ✓ l'essere stimolati a prendere parte alla vita sociale per quanto consentito dalle condizioni di salute.

Per poter raggiungere il rispetto di tali Diritti è necessario che vi sia tra il Personale e l'Ospite cooperazione, fiducia, comprensione reciproca ed adeguata comunicazione.

In caso di Emergenza.

In ottemperanza alle normative sulla sicurezza, prevenzione incendi e salute sui luoghi di lavoro, la Casa "Livia Ieralla" ha effettuato una serie di interventi di ristrutturazione e manutenzione straordinaria per adeguare la struttura a quanto previsto.
L'Ente si è adoperato per formare tutte le categorie professionali operanti nella struttura al fine di ottenere l'idoneità come addetto antincendio.
Secondo il Piano di Emergenza della struttura, in caso di ALLARME, il Coordinatore delle Emergenze deve verificare la nuova situazione e decidere lo stato di EMERGENZA o far rientrar e l'allarme. Gli addetti al pronto intervento - squadre di emergenza - hanno il compito di fronteggiare attivamente l'emergenza in corso secondo le procedure previste. Vi sono inoltre gli addetti con il compito di coordinare le fasi dell'evacuazione affinché questa avvenga in maniera corretta e sicura.



PROCEDURE

Rette.

L'ammontare della retta di accoglienza giornaliera è determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Casa con atto motivato.
Gli importi applicati sono al netto della contribuzione pubblica prevista dalle norme regionali.
La retta di accoglienza è differenziata in relazione al grado di non autosufficienza dell'Ospite: in conformità alle disposizioni emanate dalla Regione Friuli Venezia Giulia, il fabbisogno sanitario ed assistenziale viene desunto dagli indicatori connessi alla scheda ValGraf. Tale scheda viene compilata dopo 30 giorni dall'accoglimento ed aggiornata semestralmente; pertanto, in caso di variazione degli indici, la retta potrà subire degli adeguamenti. La tariffa sarà adeguata in relazione ad un cambiamento dello stato psico-fisico dell'ospite ed alla conseguente necessità di proporzionarla alla specificità dell'assistenza diretta alla persona.
La retta è determinata anche tenendo conto della condizione economica dell'Ospite, certificata dall'attestazione ISEE, specifica per prestazioni socio sanitarie residenziali per persone maggiorenni.
La retta viene calcolata a decorrere dalla data di ingresso sino alla data di dimissione dell'Ospite; è previsto il pagamento del fermo posto a partire dalla data in cui viene effettuato l'incontro del preingresso.
Il pagamento della retta mensile deve avvenire di norma in via anticipata entro i primi 10 giorni del mese, secondo le modalità concordate al momento dell'ingresso e che escludono la possibilità del pagamento in contanti. La retta giornaliera è ridotta, verrà applicato un importo pari ad Euro 40,00 al giorno a titolo di conservazione del posto letto, per le assenze dalla Casa superiori a 3 giorni consecutivi, dovute a ricovero ospedaliero od altro motivo.
Come stabilito dalla deliberazione della Giunta regionale n. 1282 del 30/06/2010, l'accesso alla quota capitaria giornaliera aggiuntiva legata all'ISEE deve avvenire su specifica richiesta del diretto interessato, o della persona di riferimento che ne cura gli interessi, mediante la sottoscrizione del modulo di richiesta di contributo e la presentazione dell'attestazione ISEE dell'ospite in corso di validità. La quota di contributo legata alla situazione economica della persona non autosufficiente sarà riconosciuta a partire dalla data di ricevimento della documentazione medesima. Al fine di verificare la veridicità e la permanenza della situazione economica dichiarata, saranno effettuate periodiche verifiche a campione da parte della Regione.

LA RETTA E' COMPRENSIVA DI
vitto e alloggio; lavaggio e stiro della biancheria; assistenza di base, medica ed infermieristica, di fisioterapia e psicologica; animazione; tutti i servizi previsti dalla normativa della Regione Friuli Venezia Giulia vigente in materia.
LA RETTA <u>NON</u> E' COMPRENSIVA DI
dotazione di biancheria personale e vestiario in genere; servizio di pedicure e di parrucchiere/barbiere; ticket su medicinali relativi alla terapia personale; ticket su visite specialistiche e su esami di laboratorio non assicurati gratuitamente dal Servizio Sanitario Nazionale; i trasporti non programmati per le attività della Casa, quindi i servizi di ambulanza e/o trasporto per disabili per visite esterne alla struttura.

Comunicazione dati personali e trasferimenti.

La procedura di avviso ai Familiari ed agli aventi diritto delle variazioni dello stato personale e di salute dell'Ospite, ovvero del suo ricovero ospedaliero, è garantita dall'infermiere responsabile di turno o dal medico geriatra della struttura nella forma ritenuta più consona.
In tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione al D.Lgs 196/2003 e del Regolamento UE 679/2016 (GDPR) non vengono fornite telefonicamente informazioni sulla situazione sanitaria degli ospiti. Per garantire la riservatezza delle informazioni, la visione della documentazione sanitaria e personale viene effettuata solo dalle persone autorizzate dalla Direzione per motivi specifici o per le mansioni svolte.
L'Ospite, o chi lo rappresenta di fatto, all'ingresso in struttura, è tenuto ad esprimere il consenso ed autorizzazione al trattamento dei dati personali a fini amministrativi e sanitari da parte del personale della Casa "Livia Ieralla"; quindi, viene richiesto di esprimere il consenso al trattamento sanitario da parte dei professionisti sanitari di cui si avvale la struttura; inoltre, viene richiesto di esprimere il consenso a utilizzare immagini (foto, video, ecc.), che possano riguardare l'Ospite, o un suo congiunto, per fini esclusivamente pubblicitari o ludici e sempre nel pieno rispetto della legge sulla Privacy.
Conformemente a quanto previsto dalla convenzione sottoscritta dalla Casa con l'ASUGI, in caso di trasferimento o dimissioni, l'Ospite od i suoi Familiari devono dare alla Direzione della Casa un preavviso scritto di almeno 15 giorni; altrimenti sarà dovuto un indennizzo pari a 15 giorni della retta giornaliera in vigore.
In caso di mancato pagamento della retta mensile, o di lesione del rapporto fiduciario tra l'Ospite e/o il suo familiare e gli operatori della struttura, la Casa "Livia Ieralla" sarà legittimata a dimettere l'Ospite, con preavviso di 15 giorni; l'obbligo di reperire altra sistemazione è posto a carico del firmatario, fermo restando l'obbligo di corrispondere le quote arretrate dovute.

Verifica qualità dei servizi-reclami.

E' possibile formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto dei principi enunciati nella presente carta dei servizi.
Il reclamo e/o suggerimento può essere prodotto anche in forma anonima e per la raccolta delle segnalazioni vi è un'apposita cassetta sistemata all'ingresso B della struttura.
Per gli effetti del reclamo, la Casa si conforma a quanto previsto al riguardo dalla direttiva - punto 1 comma 3 del 27/01/1994 - del Presidente del Consiglio dei Ministri "Principi sull'erogazione dei sevizi pubblici".
Periodicamente la Casa programma un incontro con gli Utenti ed i loro Familiari per verificare la qualità dei servizi e la possibilità di un loro miglioramento.

Informazioni sulla fornitura dei presidi

La persona che necessita di prodotti per l'incontinenza (Assistenza Farmaceutica Integrativa Regionale – AFIR) - come ausili di assorbenza o cateteri vescicali - deve rivolgersi al distretto di competenza territoriale con la certificazione del proprio Medico di Medicina Generale o di uno Specialista del Sistema Sanitario Nazionale. Il Medico di Distretto valuta la richiesta e ne autorizza la fornitura. L'ASUGI provvede alla fornitura direttamente al domicilio del richiedente tramite la ditta aggiudicataria del servizio con il cui referente si concordano poi le variazioni nel tipo di fornitura di ausili.

Informazioni sulla domanda di invalidità.

Il cittadino che intende presentare domanda per il riconoscimento dello stato di invalidità civile deve rivolgersi al proprio medico di medicina generale che è abilitato alla compilazione telematica del certificato medico che attesti le infermità invalidanti. Con il PIN personale il cittadino può verificare direttamente lo stato della domanda di invalidità on line, accedendo alla procedura disponibile sul sito dell'Inps. Alla visita dalla Commissione invalidi seguirà con missiva l'eventuale riconoscimento di invalidità.

VALUTAZIONE SERVIZI

Questionario di valutazione.

Il questionario di valutazione viene periodicamente proposto ai Familiari degli Ospiti, i quali lo compilano in forma anonima. I risultati ottenuti aiutano a capire la percezione di qualità del servizio offerto dalla Casa "Livia Ieralla" con lo scopo di perseguire il miglioramento della permanenza degli Ospiti all'interno della struttura.

Tabella riassuntiva fattori di qualità.

La Casa "Livia Ieralla", con la realizzazione di questa Carta, dichiara gli impegni che assume nei confronti degli Ospiti e dei loro familiari ed i fattori di qualità che tutto il personale deve assicurare nell'erogazione delle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie.

FATTORE	INDICATORE	TEMPI E MODALITA' DI RILEVAZIONE
valutazione dei problemi e dei bisogni dell'Ospite	schede di valutazione multidimensionale e cartella sanitaria dell'Ospite in formato cartaceo ed elettronico	compilazione all'ingresso e aggiornamento ogni 6 mesi / ogni volta che vi sia un cambiamento significativo delle condizioni dell'Ospite
stesura di un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)	esistenza di un piano assistenziale, terapeutico e riabilitativo per ogni Ospite	verifica e aggiornamento del P.A.I. ogni 6 mesi / ogni volta che vi sia un cambiamento significativo delle condizioni dell'Ospite
svolgimento del lavoro secondo quanto stabilito da équipe multidisciplinare	riunioni di équipe per la gestione del P.A.I. e per la programmazione e la valutazione delle attività, per la gestione di linee guida e protocolli	riunioni équipe settimanale / ogni volta che se ne ravvisi la necessità
incontri familiari ed èquipe	incontri periodici per condivisione PAI / incontri per favorire il coinvolgimento dell'utenza ai fini del miglioramento della qualità del servizio	Verifica perodica in equipe sull'esito degli incontri
indagine di gradimento del servizio erogato	periodica somministrazione del questionario di valutazione e monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami	raccolta questionari annuale e analisi esiti
attività programmate di animazione	partecipazione alle attività e calendarizzazione quotidiana	Verifica periodica delle attività svolte
attività riabilitative individuali e di gruppo	trattamenti riabilitativi effettuati	analisi periodica attività riabilitative

Dedica di un padre a un figlio
(ANONIMO)

… … Se un giorno mi vedrai vecchio ……
Se mi sporco quando mangio e non riesco a vestirmi, abbi pazienza.
Ricorda il tempo che ho trascorso a insegnartelo.
Se quando parlo con te ripeto sempre le stesse cose, non mi interrompere. Ascoltami.
Quando eri piccolo dovevo raccontarti ogni sera la stessa storia finché non ti addormentavi.
Quando non voglio lavarmi, non biasimarmi e non farmi vergognare.
Ricordati quando dovevo correrti dietro inventando delle scuse perché non volevi fare il bagno.
Quando vedi la mia ignoranza delle nuove tecnologie, dammi il tempo necessario e non guardarmi con quel sorrisetto ironico. Ho avuto tutta la pazienza ad insegnarti l'ABC.
Quando ad un certo punto non riesco a ricordare o perdo il filo del discorso, dammi il tempo necessario per ricordare e, se non ci riesco, non ti innervosire.
La cosa più importante non è quello che dico, ma il mio bisogno di essere con te ed averti lì ad ascoltarmi.
Quando le mie gambe stanche non mi consentono di tenere il tuo passo, non trattarmi come se fossi un peso. Vieni verso di me con le tue mani forti nello stesso modo con cui l'ho fatto con te quando muovevi i primi passi.
Quando dico che vorrei essere morto, non arrabbiarti. Un giorno comprenderai cosa mi spinge a dirlo.
Cerca di capire che alla mia età non si vive, si sopravvive.
Un giorno scoprirai che nonostante i miei errori ho sempre voluto il meglio per te e che ho tentato di spianarti la strada.
Dammi un po' del tuo tempo. Dammi un po' della tua pazienza. Dammi una spalla su cui poggiare la testa, allo stesso modo in cui l'ho fatto per te.
Aiutami a camminare. Aiutami a finire i miei giorni con amore e pazienza.
In cambio io ti darò un sorriso e l'immenso amore che ho sempre avuto per te.
Ti amo figlio mio e prego per te, anche se mi ignori.

ieralla