

Azienda pubblica
di servizi alla persona
Jean-Boniface Festaz



CARTA DEI SERVIZI

LUGLIO **2026**

Aosta



Azienda pubblica
di servizi alla persona
Jean-Boniface Festaz



CARTA DEI SERVIZI

LUGLIO **2026**

Aosta

I. INTRODUZIONE

<i>Storia</i>	1
<i>Presentazione</i>	3
<i>La struttura</i>	5
<i>Contatti</i>	8

II. ORGANIZZAZIONE

<i>Organigramma</i>	9
<i>Servizi amministrativi</i>	10
<i>Servizi sanitari</i>	12
<i>Servizi ausiliari</i>	15

III. INGRESSO IN STRUTTURA

<i>Inserimento in struttura</i>	17
---------------------------------	-----------

IV. INFORMAZIONI UTILI

<i>Orari di visita e accesso alla struttura</i>	23
<i>Rientri e uscite</i>	24
<i>Richiesta della cartella clinica</i>	24
<i>Decesso e Onoranze funebri</i>	25
<i>Volontariato</i>	25
<i>Questionario di gradimento</i>	26

V. RIFERIMENTI NORMATIVI

<i>Riferimenti normativi</i>	24
------------------------------	-----------

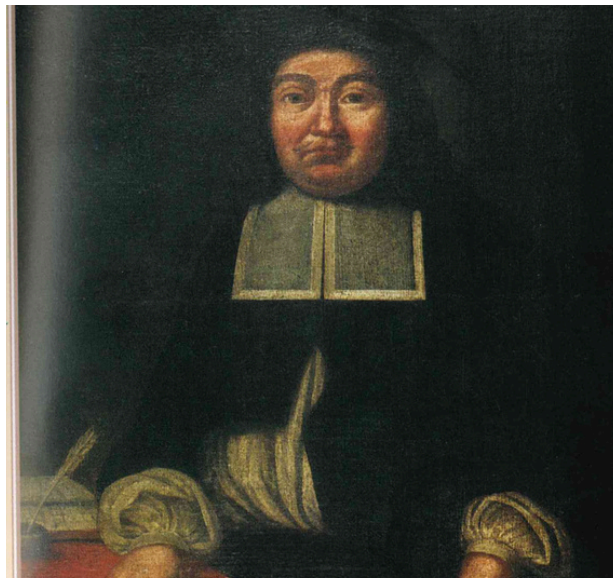
INTRODUZIONE

STORIA

La storia dell'Azienda Pubblica di Servizi alla persona J.B. Festaz ha origini molto lontane. È su iniziativa di **Jean Boniface Festaz**, Tesoriere del Ducato di Aosta, che nel **1657** nacque **L'Hospice de Charité** che prese il suo nome. Il giovane notaio, mettendo a disposizione la sua casa di Aosta, fondò un ospedale-ospizio per rispondere ai bisogni dei poveri di Aosta, sempre più numerosi dopo l'epidemia di peste del 1630.



Ingresso Hospice de Charité - Foto di repertorio



Jean Boniface Festaz - 1657

Fin dalla sua fondazione, l'Hospice de Charité ha soccorso i più bisognosi tra i poveri, i malati, le persone con gravi disabilità del corpo e dell'anima e accolto un infinito numero di pellegrini, girovaghi, mendicanti, soldati feriti e bambini abbandonati con carità cristiana. La comunità valdostana è sempre stata il suo più grande sostenitore, grazie all'importante supporto in donazioni e volontariato.



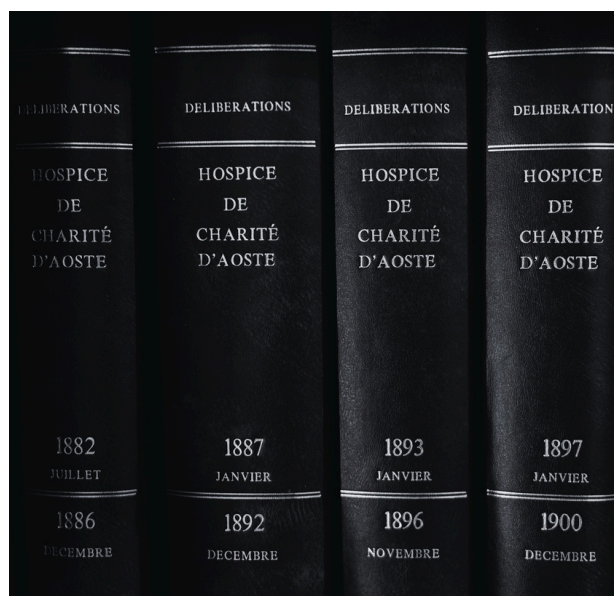
L'Hospice de Charité - 1898 Foto di repertorio



L'Hospice de Charité - Foto di repertorio

Nel **1890** la struttura diventa "**Istituzione pubblica di assistenza e beneficenza**": la sua forma pubblica rappresenta il dovere delle istituzioni della società civile di prendersi cura dei cittadini che ne hanno più bisogno. Tale connotazione si conferma in tempi recenti, quando nel **2004** il J.B. Festaz acquisisce la definizione istituzionale di **Azienda Pubblica di Servizi alla persona**. Si crea così una sinergia tra la Regione, il Comune e la Curia, volta a garantire la tutela della salute degli ospiti e a valorizzare la rete naturale in cui sono inseriti, fatta di amicizie, relazioni e famiglia.

L'Hospice ha saputo nel tempo rispondere alle esigenze che di volta in volta si presentarono diventando anche una scuola e un sostegno alla formazione lavorativa: da corsi di apprendimento per sarti a scuola di agraria o di filatura, quest'ultima rivolta alle giovani ricoverate. Ed è proprio grazie al supporto dell'Hospice che la prima levatrice della Valle d'Aosta ha conseguito il diploma all'Università di Torino nel 1852.



Archivio storico del JB Festaz - Foto di repertorio



La nuova sede de l'Hospice de Charité - Foto di repertorio

PRESENTAZIONE

✚ CHI SIAMO

La Maison J.B. Festaz **considera gli anziani delle risorse grazie alle quali arricchire la vita sociale e culturale di tutti i cittadini**, tutelandone serenità e dignità e garantendo assistenza socio-sanitaria tutto l'anno.

Chi lavora in J.B. Festaz ha a cuore le persone. Medici, infermieri, fisioterapisti, operatori socio-sanitari, educatori professionali, personale di servizio in cucina e staff compongono un team che collabora con passione ed entusiasmo.

In quanto **ente pubblico**, la Casa di riposo J.B. Festaz recluta il suo personale attraverso concorsi o selezioni pubbliche.



✚ COMPOSIZIONE E ORGANI

Con legge regionale 23 dicembre 2004 n. 34, è stata istituita nel Comune di Aosta, l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona denominata "Casa di riposo G. B. Festaz – Maison de repos J. B. Festaz", quale ente di diritto pubblico, dotato di autonomia statutaria, patrimoniale, contabile, finanziaria e gestionale.

Gli organi sono composti dalle seguenti figure: il presidente, il consiglio d'amministrazione e il revisore contabile.

✚ AUTORIZZAZIONI E ACCREDITAMENTO

La Maison J. B. Festaz gestisce al suo interno, grazie al personale composto da 130 professionisti, 3 diverse tipologie di servizi, rispondendo a tutte le necessità residenziali, sanitario-assistenziali e alberghiere dei suoi ospiti.

La struttura è stata **autorizzata all'esercizio di un'attività socio-assistenziale per anziani nella struttura residenziale** per un totale di 69 posti, ai sensi della deliberazione della Giunta regionale 29 maggio 2023, n. 1108.

La struttura è stata **autorizzata all'esercizio di un'attività socio-sanitaria, adibita a NRTD, Nucleo Residenziale Temporaneo per le persone affette da Demenza**, per 10 posti letto, ai sensi della deliberazione di Giunta regionale 24 marzo 2017, n. 346, ai sensi della DGR 167/2019 come modificata temporaneamente dalle DGR 44/2022 e DGR 749/2022.

La struttura **è stata autorizzata all'esercizio di un'attività sanitaria Ospedale di Comunità per 20 posti letto** (PD n. 1972 del 14 aprile 2025).

SCOPI E FINALITÀ

L'Azienda persegue la promozione e la gestione dei servizi alla persona e alle famiglie attraverso attività sanitarie e socioassistenziali ed educative. Ha come fine la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale dei cittadini. In particolare, ha lo scopo di provvedere al soddisfacimento dei bisogni della popolazione anziana e delle persone disabili che comunque si trovino in condizioni di disagio, organizzando servizi specifici, anche con valenza riabilitativa, per la promozione della salute della persona e per la ricerca di una migliore qualità della vita.

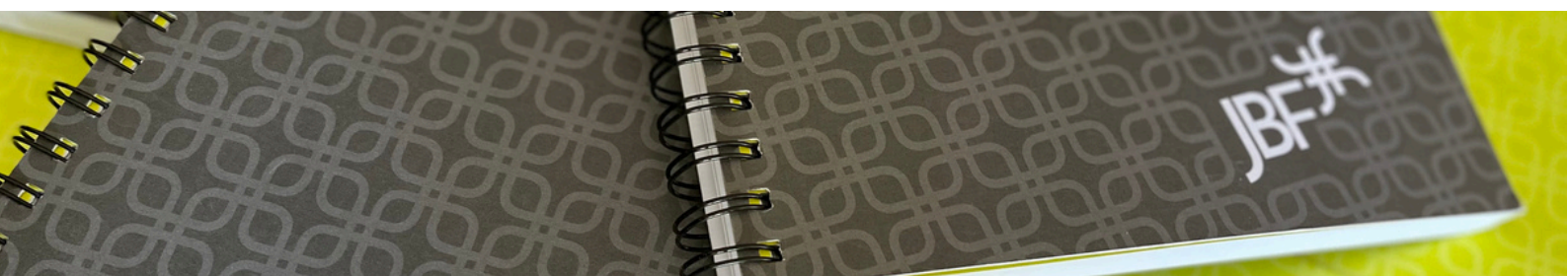
L'Azienda risponde ai bisogni della popolazione della Comunità Valdostana, proponendosi come parte attiva nella programmazione comunale e regionale, integrandosi con i servizi sociosanitari del territorio e con le organizzazioni di volontariato e di solidarietà sociale.

L' Azienda promuove iniziative atte a permettere la partecipazione degli ospiti, delle loro famiglie e dei cittadini singoli o associati alla vita della Casa di riposo ed allo svolgimento dei servizi, con particolare riferimento alle attività di volontariato.

OBIETTIVI OPERATIVI

Gli interventi sociali, socio-assistenziali o sanitari, rivolti agli utenti della struttura, tra cui persone anziane, con particolare attenzione agli anziani non autosufficienti, mirano a:

- realizzare una filosofia di una centralità dell'anziano;
- erogare servizi secondo le regole delle pari opportunità;
- perseguire il miglioramento del grado di autonomia, o il mantenimento delle autonomie residue dell'ospite non autosufficiente;
- assicurare all'anziano un insieme di servizi che possano garantirgli:
 - assistenza sanitaria e sociale;
 - rieducazione fisica e cognitiva;
 - confort alberghiero;
 - animazione, vita di relazione e assistenza religiosa;
- promuovere la valorizzazione delle persone anziane attraverso la loro partecipazione ad attività ricreativo-culturali.



LA STRUTTURA

La Maison J.B. Festaz sorge nel centro di Aosta, a 583 metri di altitudine, nel cuore delle Alpi, a pochi chilometri dal confine con la Francia e la Svizzera.

La struttura è composta da una palazzina di 6 livelli.

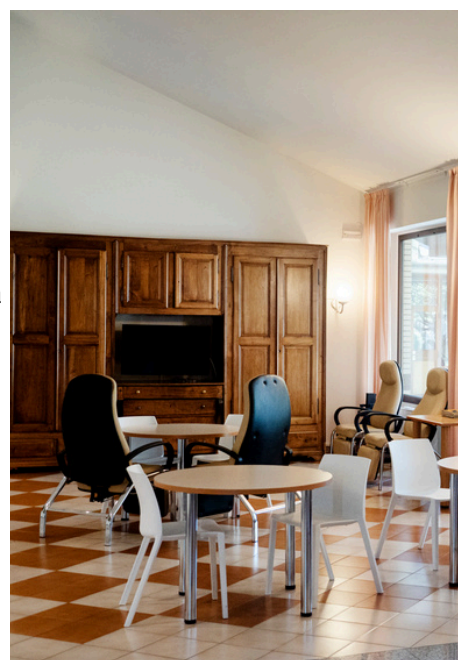
LE DOTAZIONI

Le stanze

Le 48 accoglienti camere da letto, 44 doppie e 4 triple, sono dislocate nei piani -1 / 0 / 1 / 2 / 3.

Ciascuna stanza dispone almeno di:

- Bagno privato attrezzato per la non autosufficienza
- Armadio personale
- Attacco Tv o Tv
- Sedia con braccioli e poltroncina
- Letto con comandi elettrici
- Comodino
- Carrello servitore pasti
- Sistema di chiamata con campanello di allarme
- Collegamento a internet tramite la rete wireless



Gli Spazi Comuni

Sono dislocati prevalentemente al piano -1 e piano 0 e comprendono:

- Palestra riabilitativa
- Ingresso con punto informazioni
- Cappella
- Salone da pranzo
- Salette comuni ai reparti
- Salette da pranzo ai reparti
- Foyer e biblioteca
- Auditorium
- Parco esterno

Servizi sanitari e riabilitativi

- Infermerie ai piani
- Sala di fisioterapia

I REPARTI

Ci prendiamo cura degli ospiti grazie all'offerta di 3 diversi servizi rispondono a tutte le necessità residenziali, sanitarie, socio-assistenziali e alberghiere, attraverso:

Casa di riposo - CDR

La casa di riposo è collocata nei piani -1/1/2/3 e offre assistenza ad anziani con diversa complessità assistenziale, è dotata di:

- camere doppie e triple con accesso diretto al bagno;
- infermeria ai piani;
- sala comune;
- sala da pranzo;
- aree di sosta per momenti d'incontro;
- bagni protetti.

Nucleo demenze - NRTD

Il Nucleo residenziale temporaneo per persone affette da disturbi del comportamento è collocata al piano -1, è dotata di:

- camere doppie con accesso diretto al bagno;
- infermeria al piano;
- sala comune e pranzo;
- bagno protetto;
- locali di lavoro per il personale.

Ospedale di comunità - ODC

L'ospedale di comunità, è collocato nel piano 0 e offre:

- camere doppie con accesso diretto al bagno;
- infermeria al piano;
- locale per visite e medicazioni;
- area soggiorno;
- locali di lavoro per il personale;
- palestra riabilitativa.



PARCO

Il parco della Maison JB Festaz si dispiega su una superficie totale di **3.000 m²**, permettendo di passeggiare tra alberi e arbusti di vario tipo.

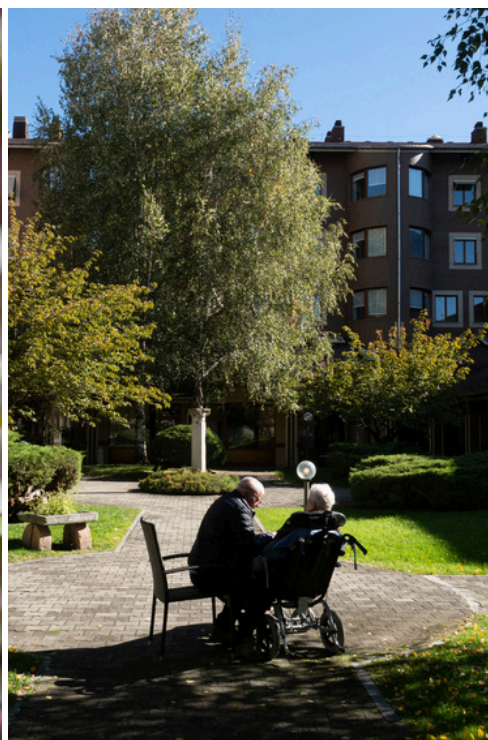
Respirare all'aria aperta, toccare le piante, sentire il profumo dei fiori e dell'erba sono sensazioni dalle **molteplici proprietà benefiche**, che aiutano l'utenza della struttura ad affrontare meglio le difficoltà fisiche e cognitive ad osservare e percepire la ciclicità delle stagioni.

Lo spazio verde del parco si configura quindi come uno **spazio socializzante e di attivazione dei sensi**: vista, olfatto, tatto.

La circolarità dei percorsi e la presenza delle piante permettono agli ospiti e ai loro familiari di vivere momenti di condivisione.

Nel parco sono presenti **diversi angoli dedicati al relax**: il dehor dove leggere un libro, aree gazebo con tavoli e sedie dove poter incontrare altri ospiti o i familiari.

Durante le stagioni più miti nel parco vengono **svolte numerose attività di socializzazione**, come pranzi e giochi di gruppo, programmati dall'educatore professionale e dagli animatori, e pensati per allietare e accompagnare le giornate degli ospiti, mantenendo vivi i loro interessi.



CONTATTI

Chiama o scrivi per richiedere maggiori dettagli su un servizio o per entrare nella comunità del J. B. Festaz.

È possibile ricevere informazioni contattando telefonicamente il numero 0165/364243, tramite e- mail all'indirizzo: info@jbfestaz.it – protocollo@pec.jbfestaz.it o visitando il nostro sito internet: www.jbfestaz.it

 +39 0165 364243

 Via Monte Grappa, 8 - 11100 Aosta (AO)

 www.jbfestaz.it

 info@jbfestaz.it
protocollo@pec.jbfestaz.it

COME RAGGIUNGERCI

In auto

La struttura è raggiungibile attraverso l'autostrada A5 – Quincinetto – Aosta, uscita Aosta Est e seguire le indicazioni per il centro città.

Con i mezzi pubblici

La struttura è raggiungibile attraverso l'autobus della Linea 29 - "Saint.Pierre - Villefranche"

Salita in Piazza Manzetti (stazione) e discesa alla fermata Via Festaz Torre del Lebbroso.



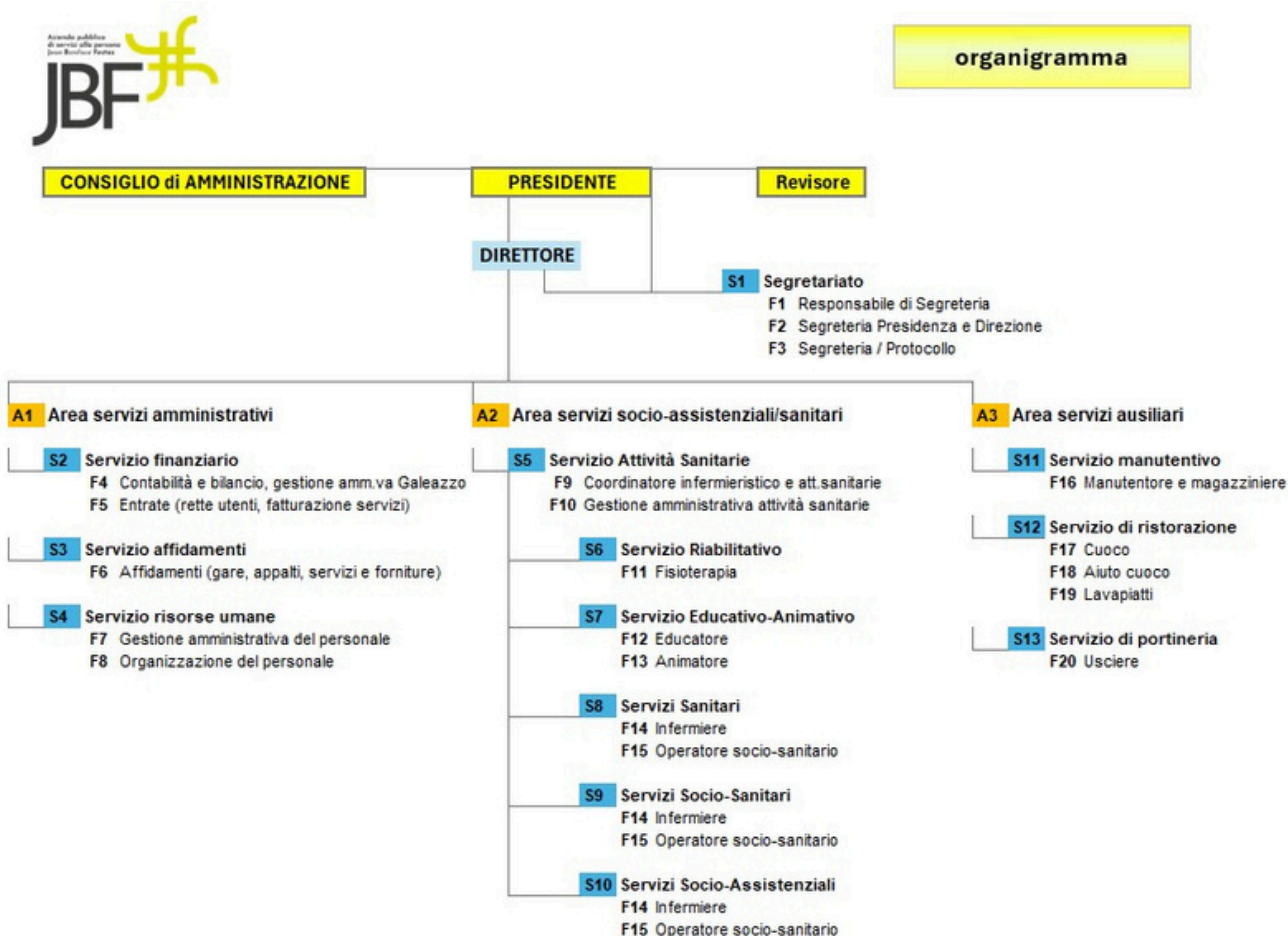
ORGANIGRAMMA

Il modello organizzativo segue le caratteristiche delle aziende di servizi alla persona sia per la tipologia di ambiente, che per lo stile operativo e le risorse tecnologiche strutturali ed organizzative disponibili.

Si divide in 3 aree:

- **A1/ Area servizi amministrativi**
- **A2/ Area servizi socio-assistenziali/sanitari**
- **A3/ Area servizi ausiliari**

L'organigramma aziendale è una rappresentazione grafica che consente sia la visualizzazione chiara ed immediata della struttura organizzativa aziendale, che la comprensione dei ruoli, dei legami funzionali e gerarchici tra le persone, della suddivisione dei compiti e le responsabilità di chi lavora in azienda.



A1/ AREA SERVIZI AMMINISTRATIVI

All'interno della struttura opera personale amministrativo che ha i seguenti compiti:

- direzione della struttura;
- gestione della contabilità dell'Azienda e le pratiche inerenti al personale;
- gestione degli acquisti, dei bandi e degli appalti;
- gestione della corrispondenza in entrata e uscita e degli atti amministrativi;
- gestione dei rapporti con le istituzioni locali e pubbliche;
- gestione delle rette e le prestazioni a carico degli utenti.

Direttore Generale

Il Direttore Generale coordina le attività gestionali, tecniche e amministrative dell'Azienda.

A lui sono affidati i compiti di organizzazione generale delle attività: la gestione economica e finanziaria, l'organizzazione del personale, la verifica del raggiungimento degli obiettivi e degli standard fissati, la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi forniti agli ospiti.

Segreteria Presidenza e Direzione

Svolge il ruolo di segreteria di Presidenza e Direzione supporta il coordinamento dell'attività amministrativa dell'Azienda.

Si occupa degli aspetti organizzativi relativi all'agenda del Direttore e di comunicazione e relazioni esterne.

Ufficio segreteria e protocollo

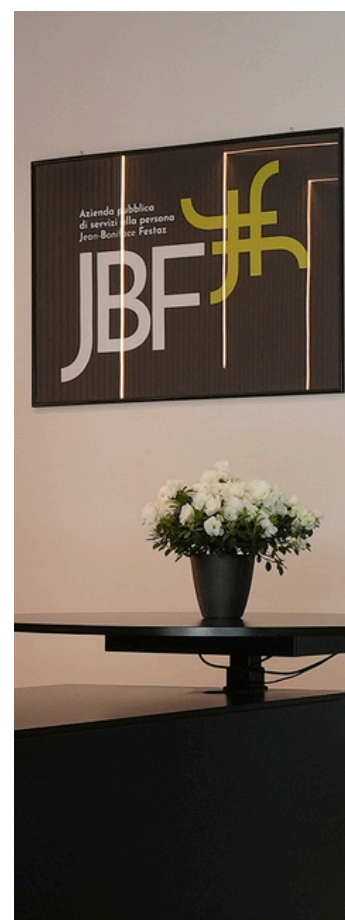
L'ufficio protocollo si occupa della gestione e archiviazione della corrispondenza in entrata e uscita dall'Azienda.

Ufficio entrate

L'ufficio svolge gli adempimenti amministrativi e contabili connessi alla gestione degli ingressi degli utenti e della fatturazione delle prestazioni erogate.

Nello specifico si occupa di:

- fornire le informazioni e modulistica agli utenti o ai familiari relativi ai servizi erogati;
- fornire il supporto nella sottoscrizione del contratto di inserimento dell'utente;
- determinare l'importo delle rette in favore degli utenti in base alla normativa vigente;
- gestire i pagamenti degli utenti e l'eventuale sollecito in caso di mancato pagamento;
- presa in carico dei valori degli utenti.



ORARI UFFICI AMMINISTRATIVI:

LUNEDÌ	9.00 - 13.00	14.00 - 16.00
MARTEDÌ	9.00 - 13.00	14.00 - 16.00
MERCOLEDÌ	9.00 - 13.00	14.00 - 16.00
GIOVEDÌ	9.00 - 13.00	14.00 - 16.00
VENERDÌ	9.00 - 13.00	-----

PER INFORMAZIONI:

SEGRETERIA PRESIDENZA E DIREZIONE	Piano 0
-----------------------------------	---------

PROTOCOLLO	Piano -1
------------	----------

SERVIZIO RISORSE UMANE	Piano -1
------------------------	----------

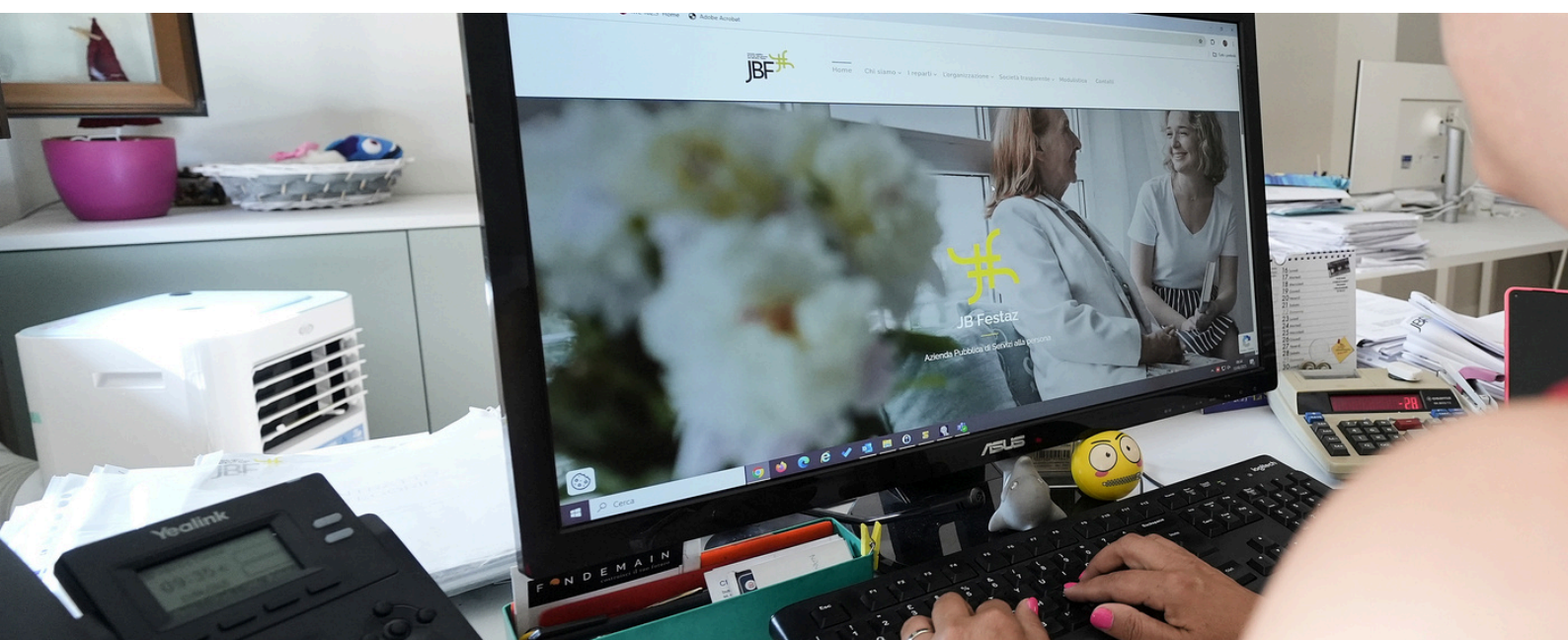
SERVIZIO FINANZIARIO	Piano -1
----------------------	----------

SERVIZIO AFFIDAMENTI	Piano -1
----------------------	----------

SERVIZI AGLI OSPITI - UFFICIO RETTE	Piano -1
-------------------------------------	----------

Il personale del servizio amministrativo è contattabile tramite il punto informativo al numero **0165.364243** che provvederà a indirizzare la chiamata.

Per fissare un appuntamento, durante la fascia oraria di apertura al pubblico, è possibile utilizzare il servizio di prenotazione disponibile sul sito dell'Azienda **www.jbfestaz.it**



A2 / AREA SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI/SANITARI

I servizi sanitari e socio-assistenziali vengono erogati rispondendo alla tipologia della struttura e vengono svolti da personale in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla vigente normativa. Rientrano i seguenti servizi:



Direttore sanitario

Il direttore di struttura garantisce la qualità e l'appropriatezza delle prestazioni sanitarie erogate e la cura degli aspetti tecnico-sanitari sotto il profilo igienico-sanitario ed organizzativo.



Servizio medico

I medici di struttura garantiscono l'assistenza medica agli ospiti della struttura. Si occupano delle prescrizioni dei farmaci, degli adeguamenti terapeutici, collaborano attivamente con tutte le figure professionali coinvolte nell'assistenza e rispondono alle esigenze dei familiari.



Coordinatore di struttura

Il coordinatore di struttura coordina la struttura nella sfera delle competenze socio-assistenziali e sanitarie.

Assicura il coordinamento e la vigilanza del personale sanitario, gestisce e programma inserimenti e dimissioni degli utenti. Organizza inoltre, incontri con i caregiver e familiari in caso di necessità.



Servizio infermieristico

Il personale infermieristico è responsabile dell'assistenza generale infermieristica degli utenti.

Informa l'utente e il caregiver rispetto alle finalità terapeutiche, educa e addestra l'utente ed il caregiver anche nelle attività che verranno svolte a domicilio.

Accoglie l'utente e la sua famiglia al momento dell'inserimento.



Operatore socio-sanitario OSS

L'operatore socio sanitario svolge attività di cura e assistenza agli utenti, oltre ad attività domestico-alberghiere dirette alla persona e al suo ambiente di vita.

In collaborazione con il personale infermieristico accoglie l'utente e la sua famiglia al momento dell'inserimento.



Servizio riabilitativo

Il fisioterapista valuta l'ospite all'atto dell'inserimento, imposta il trattamento riabilitativo e gestisce gli ausili fisioterapici per gli utenti.



Educatore

L'educatore progetta, gestisce e valuta le attività educative volte a mantenere, migliorare, recuperare e valorizzare le capacità residue dell'utente.



Servizio di animazione

L'animatore progetta e attua programmi di animazione collettivi e personali in favore degli utenti volti a mantenere le capacità residue degli utenti.

PER INFORMAZIONI:

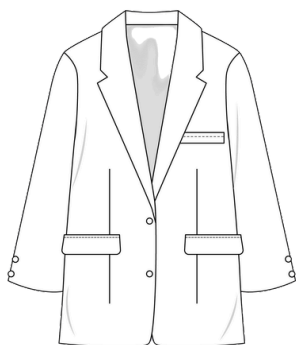
DIRETTORE SANITARIO	Piano 0
COORDINATORE DI STRUTTURA	Piano 0
PERSONALE INFERMIERISTICO	Infermerie ai piani
OPERATORI SOCIO SANITARI	Ai piani
SERVIZIO RIABILITATIVO	Piano 4
EDUCATORE	Piano -1
SERVIZIO DI ANIMAZIONE	Piano -1

Il personale del servizio sanitario è contattabile tramite il punto informativo al numero **0165.364243** che provvederà a indirizzare la chiamata.

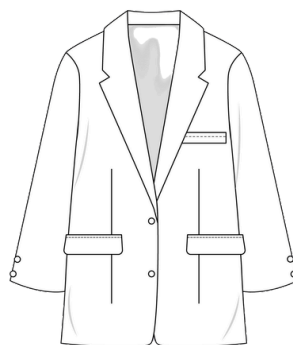
COME RICONOSCERCI

Nel rispetto delle normative e con l'intento di migliorare il servizio reso agli utenti e ai loro familiari, il personale sanitario e socio-sanitario è facilmente identificabile tramite la differenziazione del colore della divisa indossata e tramite il nome e il cognome apposto sul taschino.

**DIRETTORE
SANITARIO**



MEDICI



**COORDINATORE
DI STRUTTURA**



INFERMIERI



OSS



FISIOTERAPISTA



EDUCATORE



ANIMATORE



A3/ AREA DEI SERVIZI AUSILIARI

L'area dei servizi ausiliari si occupa dei seguenti servizi:

Servizio di portineria

Il punto informativo garantisce una adeguata accoglienza degli ospiti esterni e dei familiari. Fornisce informazioni utili su reparti, orari di accesso e uffici. Si occupa inoltre della gestione del centralino e dello smistamento delle telefonate.

Servizio di animazione

Grazie all'animazione la Maison JB Festaz pone la giusta attenzione anche ai bisogni relazionali e di socialità degli ospiti, con l'obiettivo di migliorarne la qualità della vita e rafforzarne l'autostima. Le attività proposte sono sia individuali che di gruppo e rispondono agli obiettivi concordati in sede di progetto multiprofessionale.



Servizio religioso

La struttura ospita una cappella al cui interno viene celebrata la liturgia cattolica. L'accesso è libero e aperto a tutti gli ospiti, oltre che alle persone esterne che desiderino prendervi parte. L'attività religiosa si svolge nel rispetto della spiritualità e sensibilità individuali di ogni ospite. Il supporto spirituale viene garantito dalla presenza di un cappellano una volta alla settimana.

Servizio di lavanderia

Il servizio di lavanderia e stireria è erogato dalla Maison JB Festaz tramite un servizio esterno specializzato che consente il lavaggio in struttura dei capi degli ospiti.

Servizio di pulizie e sanificazione

Il servizio di pulizia e sanificazione viene effettuato da personale specializzato utilizzando prodotti e macchinari nel rispetto della normativa vigente. La pulizia quotidiana dei locali è organizzata in modo tale da rendere le operazioni compatibili con i momenti di riposo degli ospiti.

Servizio di manutenzione

La struttura è dotata di personale interno per la gestione delle manutenzioni ordinarie dell'Azienda.

Servizio di trasporto degli ospiti

In occasione di visite sanitarie o esami specialistici programmati, il servizio di trasporto viene garantito dall'Azienda tramite mezzo proprio esclusivamente nel caso in cui l'utente fosse privo di una rete familiare che possa provvedere al trasporto, oppure nel caso in cui, per una situazione di urgenza, il servizio sociale non possa essere contattato per tempo. Nel caso in cui l'utente a causa di grave dipendenza funzionale necessiti di un trasporto sanitario tramite secondari del 118, è richiesto comunque l'accompagnamento dei familiari alle visite e agli esami diagnostici programmati.

Servizi esterni

La Maison JB Festaz organizza con personale interno i seguenti servizi: trasporto di provette e/o campioni biologici presso il laboratorio analisi, il ritiro di referti, la prenotazione di esami strumentali allo sportello e il ritiro di materiale specifico per l'esecuzione di particolari esami.



Servizio di ristorazione

La struttura si avvale di una cucina interna per la preparazione dei pasti principali, della colazione e degli spuntini durante la giornata, con la seguente programmazione:



Il menù stagionale ha una rotazione di 4 settimane, è vario e di qualità e predilige i prodotti locali grazie alla collaborazione con aziende valdostane.

Frutta e verdura sono di stagione.

Sono previsti menù specifici per particolari diete prescritte.

Il menù è esposto in ogni piano e può essere soggetto a variazioni.

INGRESSO IN STRUTTURA CDR E NRTD

MODALITÀ D'INSERIMENTO E PRESA IN CARICO DELL'UTENZA CDR E NRTD

All'interno della nostra struttura i servizi sono organizzati secondo la normativa vigente o in base a **specifici rapporti convenzionali con l'Azienda USL**. Per l'inserimento in struttura è necessario rivolgersi all'Assistente sociale.

Per l'utenza afferente alla struttura Casa di riposo Protetta e Casa di riposo Protetta Plus, l'ammissione dell'utente è disposta dall'U.V.M.D. (Unità di Valutazione Multidisciplinare Distrettuale), mentre per i pazienti afferenti al Nucleo Residenziale Temporaneo Demenze (NRTD) la persona viene segnalata dal C.D.C.D. (Centro per Disturbi Cognitivi e Demenze). In tutti i casi, l'eventuale trasferimento dell'assistito presso altra struttura è comunicato dal coordinatore al territorio e predisposto dall'U.V.M.D.

Per ogni utente inserito presso il NRTD e, per l'utente inserito presso la struttura Casa di riposo Protetta e Protetta Plus solo in caso di problematiche assistenziali e sanitarie particolari, dopo un periodo di valutazione interdisciplinare successivo all'ingresso, viene formulato e realizzato il Piano di Assistenza Individuale (PAI) nel quale vengono formalizzati gli obiettivi e prestazioni personalizzate condivisi con l'intera équipe multidisciplinare (medico, coordinatore, infermiere primary, fisioterapista, educatore, oss).



L'inserimento e la successiva presa in carico dell'utente sono gestiti dall'équipe multidisciplinare composta da diverse figure sanitarie che intervengono, secondo le rispettive competenze, nella procedura d'inserimento e nell'erogazione dell'assistenza sanitaria alla persona.

L'infermiere primary è la figura infermieristica di riferimento per l'utente e il caregiver in quanto segue l'intero percorso assistenziale di cura della persona; è chiamato ad organizzare gli incontri periodici con l'équipe multidisciplinare (Pai) e a mantenere i contatti con i familiari per le questioni di natura clinica ed assistenziale.

CONTRATTO DI INSERIMENTO

Il contratto di inserimento in struttura illustra i servizi offerti dalla Maison JB Festaz, le modalità di calcolo della retta e di pagamento.

Chi compila il contratto di inserimento: la compilazione del contratto è a cura di un familiare, tutore o amministratore di sostegno con il supporto dell'ufficio rette.

I documenti necessari: carta di identità del contraente e carta di identità e tessera sanitaria dell'ospite.

Dove si compila il contratto: presso l'ufficio rette al piano -1. Il Responsabile per l'accoglienza e l'inserimento si occuperà di illustrare i documenti per l'inserimento, far conoscere le figure principali e gli spazi della struttura.

DEPOSITO E CUSTODIA DEI BENI

Gli ospiti possono lasciare in custodia modeste somme di denaro e oggetti di valore all'interno della struttura.

TARIFFE E CALCOLO RETTE

Il calcolo della contribuzione per l'accesso al servizio residenziale è effettuato sulla base dell'ISEE socio sanitario-residenze di cui al DPCM 159/2013 e successive modificazioni. Nel caso di inserimenti temporanei, senza rivalutazione, di sollievo per un massimo di trenta giorni è richiesto l'ISEE ordinario.

Le fasce di riferimento per il calcolo giornaliero della retta sono indicate all'interno della DGR n. 613 del 29/05/2023.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

In ottemperanza alle norme in vigore, tutti i pagamenti dovuti alla Pubblica Amministrazione vengono eseguiti attraverso il sistema PagoPA.

Gli avvisi di pagamento vengono recapitati tramite email/posta all'indirizzo dell'ospite/contraente indicato nel contratto.

Ritardo e/o mancato pagamento

L'Azienda si riserva il diritto, in caso di ritardato pagamento della retta o delle altre spese a carico, di applicare gli interessi di mora maturati e maturandi sino all'effettivo soddisfacimento del debito, e si riserva di avviare le procedure di risoluzione del contratto, garantendo al contempo che le dimissioni avvengano in forma assistita.

DETRAZIONI FISCALI

Sulla dichiarazione dei redditi è possibile portare in detrazione la quota socio sanitaria pagata annualmente dall'ospite solamente per la Casa di Riposo.



PRESTAZIONI E SERVIZI OFFERTI

I servizi inclusi nella retta sono:

a. Alloggio

Gli ospiti sono alloggiati in camera doppia, tripla o quadrupla. L'Azienda ha facoltà di trasferire l'ospite, nel rispetto della sua persona, in una stanza diversa da quella assegnatagli all'atto dell'ingresso, qualora ciò sia richiesto dalle esigenze organizzative della struttura o dalle mutate condizioni fisiche/sanitarie dell'ospite. L'ospite è tenuto:

- ad osservare le regole d'igiene dell'ambiente messi a disposizione e di quelli condivisi con gli altri;
- a mantenere in buono stato la propria camera, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate;
- a segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature;
- a consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata di entrare nelle camere per provvedere alle pulizie, controlli e riparazioni.

L'ospite ha diritto di poter disporre, quando disponibili dal servizio lavanderia, della propria biancheria, scarpe e oggetti personali.

b. Vitto

La lavorazione e la preparazione degli alimenti avvengono secondo quanto disposto dalla normativa vigente. Il menù consente anche diete alternative per ospiti affetti da specifiche patologie, tenendo in considerazione corrette combinazioni alimentari. Eventuali diete speciali devono essere prescritte dal medico. Non possono in alcun caso essere introdotte in struttura bevande o alimenti integrativi senza specifica autorizzazione da parte dell'infermiere di reparto.

c. Pulizia della stanza e del vestiario

La pulizia giornaliera della stanza e la pulizia periodica degli spazi comuni è affidata al personale della struttura. Inoltre, l'Azienda mette a disposizione degli ospiti un servizio di guardaroba, lavanderia, rammendo e stireria, per ciò che concerne la biancheria personale, da bagno e da letto.



d. Assistenza medica, infermieristica, fisioterapica/riabilitativa, assistenza diretta alla persona.

Il medico di struttura si occupa degli aspetti clinici attraverso l'effettuazione delle visite individuali, l'esecuzione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche rivolte alle persone assistite nonché, l'aggiornamento costante delle cartelle cliniche in stretta collaborazione con il personale infermieristico e sanitario.

L'infermiere identifica i bisogni di assistenza infermieristica e formula i relativi obiettivi pianificando, gestendo e valutando l'intervento assistenziale attraverso la redazione del P.A.I. (Piano di Assistenza 5 Individuale). La figura infermieristica garantisce: la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche e la compilazione delle cartelle infermieristiche; la prevenzione dei rischi legati all'assistenza, in particolare quelli legati all'insorgenza di lesioni, delle infezioni e alle cadute; la sorveglianza costante dello stato di salute psico-fisica degli ospiti e, in caso di alterazioni, assicura gli interventi sanitari necessari compreso il coinvolgimento delle figure competenti. L'infermiere è inoltre colui che mette in atto le relazioni di aiuto con l'ospite e la famiglia, partecipa alla formazione del personale socio-assistenziale coadiuvandolo e coinvolgendolo nel piano di cura - PAI. Il fisioterapista si occupa del recupero o del mantenimento delle abilità funzionali residue delle persone con disabilità fisiche, psichiche o sensoriali croniche o acute. Ogni trattamento è preceduto da una valutazione e pianificazione (obiettivi a medio e lungo termine), condivisa in equipe con gli altri operatori - PAI. Il fisioterapista, in autonomia decisionale, specifica il trattamento necessario: individuale, di gruppo o di counseling. Si occupa inoltre di proporre l'utilizzo di protesi e ausili. Ha a disposizione una palestra attrezzata con lettino ergonomico e qualora lo stato di salute del paziente non lo permetta, il trattamento viene eseguito nella stanza del paziente.

L'operatore socio-sanitario si occupa dell'attività di assistenza alla persona che prevede: il supporto all'espletamento delle attività di vita quotidiana delle persone assistite (igiene, cura personale, mobilitazione, alimentazione e idratazione); la collaborazione con le altre figure professionali alla realizzazione di attività finalizzate al mantenimento delle capacità funzionali residue degli ospiti; la pulizia e la sanificazione dell'unità dell'ospite; la distribuzione del vitto nel rispetto dei profili dietetici impostati. Gli operatori socio-sanitari collaborano con il personale infermieristico e sanitario all'identificazione dei bisogni assistenziali e alla definizione del piano di cura - PAI.

e. Animazione

L'animazione in Azienda prevede il benessere dell'anziano attraverso il miglioramento della qualità della vita, il mantenimento delle capacità residue e il rafforzamento dell'autostima. L'educatore è il punto di riferimento all'interno della struttura per tutti gli aspetti relazionali che coinvolgono gli ospiti con attività individuali e di gruppo, da svolgersi all'interno e all'esterno dell'Azienda in un'ottica di apertura al territorio.

INGRESSO IN STRUTTURA ODC

L'OSPEDALE DI COMUNITÀ

L'Ospedale di Comunità (OdC) è una **struttura sanitaria territoriale di ricovero breve e ospita utenti che si trovano in una condizione intermedia tra il domicilio e il ricovero ospedaliero**. Attraverso un approccio multidisciplinare e un forte legame con il territorio, l'Ospedale di Comunità mira a rendere la sanità più inclusiva, efficace e sostenibile, rispondendo ai bisogni di una popolazione sempre più caratterizzata da fragilità e cronicità. La finalità è evitare ricoveri ospedalieri inappropriati e favorire dimissioni protette in luoghi più idonei al prevalere dei bisogni assistenziali, di stabilizzazione clinica, di recupero funzionale e dell'autonomia più prossimi al domicilio, **per un periodo di degenza indicativo non superiore a 30 giorni**.



PROCEDURE DI AMMISSIONE

L'accesso all'Ospedale di Comunità può avvenire secondo le modalità di seguito indicate:

- **su prescrizione del medico del Ruolo unico**, per un paziente già in cura domiciliare o non, che presenti la patologia e i criteri di eleggibilità definiti;
- **su prescrizione del medico Ospedaliero** per un paziente in dimissione ospedaliera;
- **direttamente dal medico del Pronto Soccorso**.

La richiesta di inserimento inviata alla COT, Centrale Operativa Territoriale, deve contenere, oltre alle schede relative agli strumenti di valutazione del profilo clinico del paziente, debitamente compilate, le informazioni utili a inquadrare i bisogni e le cure necessari al paziente, con evidenziata l'impossibilità della presa in carico in regime domiciliare o residenziale.

⌘ LISTE DI ATTESA

Il criterio principale di gestione della lista di attesa è la data di arrivo della richiesta alla COT; fatta salva la necessità di considerare le condizioni secondo il seguente ordine di priorità:

- accettazione rapida per pazienti dimissibili da reparti ospedalieri giudicati eleggibili;
- bilanciamento tra le richieste provenienti dall'ospedale e quelle provenienti dal territorio in relazione alle rispettive necessità;
- criticità legate a periodi di elevata morbosità segnalate dalla Direzione Sanitaria dell'Azienda USL della Valle d'Aosta;
- esigenza di liberare con urgenza posti letto in area medica o chirurgica segnalata dalla Direzione Medica di presidio dell'Azienda USL della Valle d'Aosta.

⌘ TARIFFE E CALCOLO RETTE

Il ricovero presso l'Ospedale di Comunità è a carico del SSN.



⌘ DIMISSIONI DALLA STRUTTURA

La dimissione dall'OdC è programmata fin dall'inserimento del paziente, attraverso la Centrale Operativa Territoriale (COT), favorendo la Casa come primo luogo di cura. Qualora il transito in OdC esiti nell'ingresso in strutture socio assistenziali, il percorso UVMD (unità di valutazione multidimensionale) deve essere già programmato e attivato prima del ricovero.

INFORMAZIONI UTILI

ORARI DI VISITA E ACCESSO ALLA STRUTTURA

La struttura è aperta ai visitatori tutti i giorni nei seguenti orari:

- **Mattina** dalle ore 9.30 alle ore 11.30
- **Pomeriggio** dalle ore 15.00 alle ore 17.30
- **Sera** dalle ore 18.30 alle ore 19.30

Ai visitatori è richiesto il rispetto delle attività previste per gli ospiti nel corso della giornata. In tali orari, l'ospite, compatibilmente con le sue condizioni psicofisiche, è libero di ricevere visite, invitare parenti ed amici nei locali comuni purché in numero contenuto e nel rispetto dei diritti degli altri ospiti.

Il familiare può richiedere al Coordinatore di struttura l'autorizzazione per comprovati motivi straordinari e particolari, di accedere alla struttura in altre fasce orarie. Il modulo di richiesta è disponibile presso l'infermeria del reparto.

GIORNATA TIPO

- **Ore 06.30** Sveglia, cura dell'igiene personale e mobilizzazione degli ospiti
- **Ore 08.45** Colazione
- **Ore 09.30** A seconda della programmazione svolgimento delle attività: visite mediche/cure, attività motorie e riabilitative in palestra o al reparto, attività ludico-ricreative, uscite programmate, incontro con i familiari, ecc.
- **Ore 10.30** Spuntino
- **Ore 12.00** Pranzo
- **Ore 13.00** Riposo pomeridiano
- **Ore 15.00** A seconda della programmazione svolgimento delle attività e incontro con i familiari
- **Ore 16.00** Merenda
- **Ore 18.00** Cena
- **Ore 18.30** Accompagnamento degli ospiti nelle camere
- **Ore 21.00** Silenzio



✚ RIENTRI E USCITE

La porta d'ingresso dell'Azienda, si chiude alle ore 20,30.

Il rientro al domicilio degli ospiti per alcuni giorni può avvenire solo come rientro programmato per un massimo di 30 giorni annui. Il familiare/contraente che lo prende in carico dovrà concordare il rientro temporaneo a domicilio con il personale infermieristico del piano di appartenenza.

Gli ospiti sono liberi di uscire e rientrare nell'Azienda salvo il rispetto degli orari dei pasti e comunque non oltre l'orario di apertura al pubblico della struttura. Per i rientri serali potranno essere concesse deroghe, su richiesta al Coordinatore di struttura, sempre nel rispetto delle regole di convivenza. Agli ospiti che si trovino in particolari condizioni psichiche o fisiche che non permettano l'autonoma uscita, è vietato l'allontanamento dalla struttura se non accompagnati.

Le uscite degli ospiti in autonomia oppure in compagnia di familiari e/o amici sono consentite durante l'orario di visita previa compilazione di apposito modello disponibile nelle infermerie del piano di appartenenza.

L'Amministrazione respinge in ogni caso ogni responsabilità per gli eventuali danni posti in essere all'ospite al di fuori dell'Azienda. Per motivi di sicurezza e di organizzazione, tutti gli ospiti sono tenuti a comunicare preventivamente all'infermiere di reparto gli allontanamenti dalla struttura.

✚ RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA

- **Modalità di richiesta per gli ospiti della Casa di riposo - CDR:**

Al momento della dimissione/decesso, l'ospite e/o caregiver/tutore/amministratore di sostegno può/possono richiedere per iscritto all'Ufficio protocollo, la copia della cartella clinica che verrà rilasciata solo in caso di fascicolo chiuso.

- **Modalità di richiesta per gli ospiti della Nucleo demenze - NRTD:**

Al momento della dimissione/decesso, il caregiver/tutore/amministratore di sostegno può/possono richiedere per iscritto al Direttore Sanitario, la copia della cartella clinica che verrà rilasciata solo in caso di fascicolo chiuso.

- **Modalità di richiesta per gli ospiti dell'Ospedale di Comunità:**

Al momento della dimissione/decesso, l'ospite e/o caregiver/tutore/amministratore di sostegno può/possono richiedere per iscritto all'Ufficio protocollo, la copia della cartella clinica che verrà rilasciata solo in caso di fascicolo chiuso.



✠ CURE MEDICHE URGENTI

In caso di necessità di cure mediche urgenti, l'assistenza è garantita dal personale AUSL della Struttura complessa 118, attivato mediante chiamata al 112 (Centrale Unica del Soccorso).

✠ LASCITI TESTAMENTARI

Fare un lascito testamentario all'Azienda JB Festaz è un gesto che lascia il segno, per sempre. Trasformeremo la donazione in speranza e in progetti concreti per garantire a centinaia di persone fragili, anche in futuro, una vita degna di essere vissuta. Grazie alla generosità di tanti benefattori che hanno scelto di lasciarle l'intero patrimonio o parte di esso, Maison JB Festaz è potuta diventare quello che è oggi: una delle istituzioni più importanti a livello regionale per la cura e l'assistenza degli anziani.

✠ DECESSO

Qualora le condizioni dell'ospite dovessero diventare critiche, sarà cura dell'infermiere e del medico avvisare i familiari.

La salma viene composta nella camera mortuaria della Maison JB Festaz.

All'interno della struttura, previa autorizzazione da parte della segreteria di Direzione, è possibile svolgere presso la cappella il rito funebre e il rosario.

Tutti gli effetti personali dell'ospite verranno raccolti da un operatore socio-sanitario (OSS) e ritirati dai familiari.

Camera mortuaria: è situata al piano terra e al piano -2.

Orario di accesso: tutti i giorni dalle 7:30 alle 19:30.

✠ ONORANZE FUNEBRI

Spetta ai familiari la scelta dell'impresa funebre che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla Legge.



✠ VOLONTARIATO

La Maison JB Festaz ha sempre bisogno di volontari sensibili e con un'attenzione speciale verso gli altri. È possibile supportare le attività di animazione per i nostri ospiti oppure offrire la propria presenza in occasione di eventi e uscite programmate.



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

INFORMAZIONI SULL'UTENTE

NOME E COGNOME

DATA DI NASCITA

IN JBF DAL

CHI COMPILA IL QUESTIONARIO

☐ Ospite ☐ familiare

REPARTO

☐ NRTD ☐ CDR 1 ☐ CDR 2/3 ☐ ODC

ISTRUZIONI

Il presente questionario è uno strumento in grado di aiutare il personale a migliorare i propri servizi e a correggere eventuali disfunzioni. La invitiamo cortesemente a compilarlo in ogni sua parte e a consegnarlo presso il punto informativo.

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

GRADIMENTO

Molto Abbastanza Poco Molto poco

È SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA?

☐ ☐ ☐ ☐

È SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DEI LOCALI PRESENTI IN RESIDENZA?

☐ ☐ ☐ ☐

È SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?

☐ ☐ ☐ ☐

È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?

☐ ☐ ☐ ☐

È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?

☐ ☐ ☐ ☐

È SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITÀ E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE SANITARIO E ASSISTENZIALE?

☐ ☐ ☐ ☐

È SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITÀ E DELLA PRIVACY?

☐ ☐ ☐ ☐

È SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA?

☐ ☐ ☐ ☐

COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN STRUTTURA?

☐ ☐ ☐ ☐

È SODDISFATTO DEL SERVIZIO OFFERTO DALLA STRUTTURA NEL SUO COMPLESSO?

☐ ☐ ☐ ☐

La invitiamo ad indicarci eventuali suggerimenti/osservazioni. Grazie per la collaborazione.

✠ RIFERIMENTI NORMATIVI

✠ CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento adottato dalle Aziende sanitarie per far conoscere le attività offerte ed i livelli di qualità garantiti all'utente.

Si tratta di un documento fondamentale perché fornisce trasparenza e informazioni chiare sui servizi disponibili, sui diritti dei pazienti, sulle modalità di accesso ai servizi e sui canali di reclamo e feedback.

La Carta dei servizi illustra in modo trasparente e semplice i seguenti aspetti:

- la presentazione dell'Azienda e dei suoi principi fondamentali;
- le informazioni sui servizi sanitari offerti, sulla modalità di accesso, sulla loro fruizione;
- gli impegni che l'Azienda Sanitaria ha assunto per garantire la qualità dei servizi;

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni.

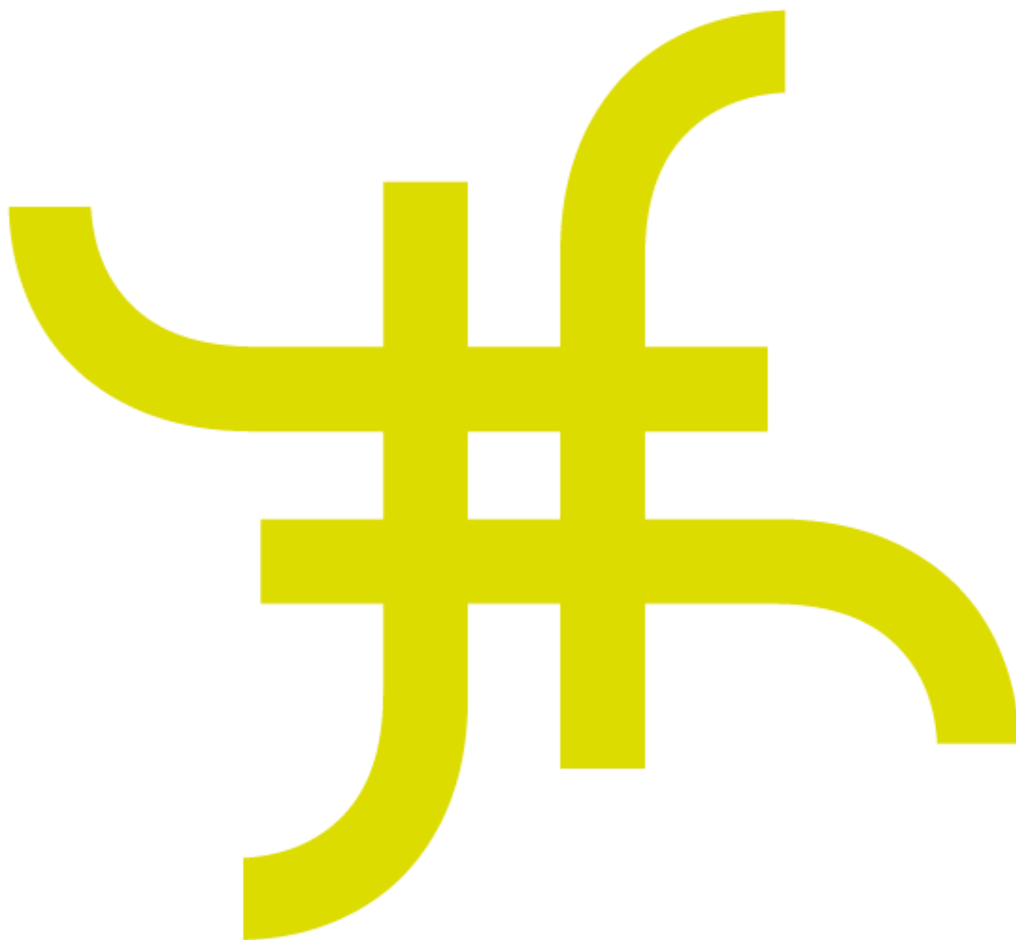
Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

Riferimenti e normative:

L'attività della Maison JB Festaz si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e rispetta le linee guida contenute nella CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO (DGR N. 7/7435 del 14/12/2001), nonché dagli accreditamenti sanitari e socio-sanitari dei reparti presenti in struttura.







Azienda pubblica di servizi alla persona
Jean Boniface Festaz

Via Monte Grappa, 8 - 11100 Aosta (AO)

Tel. +39 0165 364243

P.Iva: 00035880079 • Codice fiscale: 80005670072

info@jbfestaz.it

www.jbfestaz.it

