



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Carta dei Diritti e dei Servizi

Centro Diurno "La Piazza" di Casa Serena

13 giugno 2023



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Sommario

1. Presentazione	4
2. La struttura	5
2.1. Le origini	5
3. I principi fondamentali della Carta dei Diritti e dei Servizi	5
4. Mission - Filosofia del servizio ed obiettivi	6
5. Organizzazione dei servizi e strumenti operativi	7
5.1. Piani di Assistenza Individualizzata	8
5.2. Il lavoro d'équipe	9
5.3. La gestione delle risorse umane	10
5.4. Organigramma del CD "La Piazza"	11
6. Modalità di ammissione	11
6.1. L'accoglienza	12
7. Vita comunitaria - Le regole per una buona convivenza	13
7.1. Accesso a visitatori esterni	13
7.2. Divieto di fumo	13
7.3. Rapporti con l'utenza	13
8. Una persona, tanti servizi: l'offerta del CD di Casa Serena	14
8.1. Il Centro Diurno "La Piazza"	14
8.2. I servizi assistenziali e di cura della persona	14
8.3. Il servizio sanitario, medico ed infermieristico	15
8.4. Il servizio Fisioterapico e riabilitativo	15
8.5. Il servizio dietetico	16
8.6. Il servizio Psicologico	16
8.7. Il servizio di Animazione	17
8.8. Il servizio di parrucchiere e barbiere	18
8.9. Il servizio di pedicure-manicure	18
8.10. Il servizio religioso	18
8.11. Il volontariato	19
8.12. Servizi alberghieri, amministrativi e tecnici	19



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

8.12.1	Il servizio di centralino e portineria	19
8.12.2	Il servizio di pulizia e sanificazione	20
8.12.3	Il servizio di ristorazione.....	20
8.12.4	Uffici amministrativi	21
8.12.5	Servizio tecnico e di manutenzione.....	21
8.12.6	Piano di Emergenza.....	21
9.	Tutela e partecipazione degli ospiti e dei loro familiari	22
9.1.	Il Gruppo della Carta dei Diritti e dei Servizi	22
9.2.	La partecipazione dei familiari	23
9.3.	Strumenti di tutela.....	23
9.4.	La Rappresentanza dei Familiari	24
10.	La retta	25



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

1. Presentazione

Gentile Signore/a,

Le presentiamo la Carta dei Diritti e dei Servizi del Centro Diurno di Casa Serena, denominato "La Piazza", dell'ASP Umberto I di Pordenone.

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio le opportunità che promuove questo servizio e gli obiettivi che si propone di perseguire.

Al suo interno pertanto troverà descritte le prestazioni che il Centro Diurno offre, con modalità, tempi e condizioni di erogazione.

Questa Carta non si limita tuttavia ad essere una semplice guida all'utilizzo dei servizi. Essa rappresenta prima di tutto un intenso e forte patto tra l'Amministrazione dell'ASP Umberto I di Pordenone e la Comunità locale. Uno strumento innovativo per attivare un rapporto nuovo tra la Pubblica Amministrazione ed il cittadino, che non viene considerato soltanto come mero fruitore di servizi, bensì come risorsa importante da coinvolgere e valorizzare.

Questo documento è il frutto di un lungo, impegnativo, entusiasmante percorso di progettazione, già avviato dall'Amministrazione Comunale, che l'ASP Umberto I intende valorizzare e implementare attraverso la partecipazione di tutti quei soggetti interessati a qualificare i servizi a favore delle persone anziane della comunità: dagli operatori socio-assistenziali ai rappresentanti dei familiari, dalle cooperative sociali ai sindacati, dal volontariato all'Azienda Sanitaria.

La guida ai servizi del Centro Diurno pertanto si connota per molti significati, fino a diventare uno strumento polivalente, dalle grandi potenzialità.

È una carta dei diritti: dal diritto all'informazione (sulla qualità dei servizi erogati, sulle attività progettate, sui costi, sul personale) al diritto al reclamo, dal diritto alla qualità al diritto alla partecipazione.

È un documento progettuale, che contiene importanti indicazioni per produrre cambiamenti qualitativi all'interno del servizio, con l'obiettivo primario di realizzare interventi sempre più personalizzati.

È uno strumento di controllo che - grazie all'individuazione di standard e indicatori di qualità misurabili - permette a tutti di valutare e verificare il raggiungimento degli obiettivi.

In ultima analisi con questa Carta dei Diritti e dei Servizi l'ASP Umberto I si è assunta l'impegno di alimentare il circolo virtuoso del dialogo e della partecipazione con le persone che vivono, lavorano, frequentano il nostro Centro Diurno, con l'obiettivo di presidiare e migliorare insieme la qualità dei nostri servizi.

IL PRESIDENTE dell'ASP Umberto I
Antonino DI PIETRO



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

2. La struttura

La struttura residenziale “Casa Serena” è una delle sedi operative dell’Azienda Servizi alla Persona “Umberto I” di Pordenone ed è ubicata in via Revedole, n. 88. Dista dieci minuti dal centro storico e dalla stazione ferroviaria. La struttura si sviluppa su un volume di circa 46.000 mc. ed è articolata su quattro piani per una capacità ricettiva residenziale di n. 243 posti letto per anziani non autosufficienti, nonché semiresidenziale per 25 anziani non autosufficienti. E’ circondata da un grande parco.

La Casa è dotata di tutti i dispositivi di sicurezza e prevenzione ai sensi del D. Lgs. 81/08 e può contare per i propri servizi o per iniziative ad hoc, su una palestra attrezzata per attività riabilitative, una sala polifunzionale con cento posti a sedere e videoproiettore, una sala da pranzo di circa 470 mq, un salone centrale di circa 350 mq per attività sociali, culturali e ricreative, una cappella per il servizio religioso.

All’interno della struttura Casa Serena è ospitato il servizio semiresidenziale, per un totale di 25 posti per anziani non autosufficienti.

2.1. Le origini

L’ONPI (Opera Nazionale Pensionati d’Italia), Ente sorto per costruire e gestire case di riposo per pensionati dell’INPS, apriva Casa Serena nel 1962 con una disponibilità iniziale di 300 posti letto per anziani autosufficienti. Gli anziani, provenienti da ogni parte d’Italia, per essere ammessi dovevano essere titolari di pensione INPS, non avere alti redditi, essere di buona condotta civile e morale, essere fisicamente autosufficienti e non presentare infermità che richiedessero assistenza e cure. In seguito alla soppressione dell’ONPI, Casa Serena passava prima alla Regione Friuli Venezia Giulia e poi, dal dicembre del 1980, al Comune di Pordenone. Con il 1 gennaio 2016, a seguito di un processo di trasferimento di ramo d’azienda, il Comune di Pordenone ha ceduto all’ASP Umberto I la titolarità dei servizi ospitati in Casa Serena.

Con l’aggravarsi delle condizioni di salute degli ospiti residenti e per meglio rispondere alle mutate esigenze dei cittadini anziani e delle loro famiglie, Casa Serena ha avuto negli anni profonde trasformazioni ed oggi è organizzata per ospitare prevalentemente anziani non autosufficienti.

3. I principi fondamentali della Carta dei Diritti e dei Servizi

Il Servizio di Centro Diurno “La Piazza” (da adesso in poi CD) di Casa Serena si ispira ai seguenti principi:



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

L'uguaglianza e l'imparzialità: il CD di Casa Serena eroga i propri servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, forme di handicap. I servizi vengono comunque personalizzati, tenendo conto delle necessità della persona secondo criteri di imparzialità, obiettività e giustizia.

La continuità: il CD di Casa Serena garantisce la continuità del servizio mediante la predisposizione di opportuni turni di lavoro, fornendo nelle ore di apertura del servizio adeguati livelli di assistenza. Si impegna inoltre a ridurre al minimo i disagi derivanti da interruzioni o disservizi dovuti a cause di forza maggiore.

Il diritto di scelta: l'anziano e la sua famiglia hanno il diritto di manifestare le proprie scelte all'interno del servizio. Le stesse troveranno limiti solo nelle maggiori esigenze organizzative e funzionali che dovranno comunque essere comunicate.

La partecipazione e la trasparenza: il CD di Casa Serena garantisce la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa assicurando il diritto alla corretta e tempestiva informazione e l'invito a formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi. In merito alla privacy, il CD di Casa Serena assicura la riservatezza dei dati sensibili come da normativa vigente.

L'efficacia e l'efficienza: il CD di Casa Serena si orienta al miglioramento continuo della qualità cercando di ottenere i massimi risultati di assistenza (efficacia), ottimizzando i servizi, le attività e le prestazioni fornite (efficienza).

4. Mission - Filosofia del servizio ed obiettivi

La *mission* del CD di Casa Serena è di garantire, nel rispetto della individualità, della riservatezza e della dignità della persona, la migliore qualità di vita possibile agli anziani che fruiscono dei suoi servizi, qualunque siano le loro condizioni di salute fisica e mentale. La salute della persona anziana viene considerata in senso globale e multidimensionale, ovvero tenendo conto di tutti gli aspetti fisici, mentali, sociali ed ambientali che entrano a definire il benessere soggettivo ed oggettivo della persona, secondo una visione unitaria della stessa.

Per tendere all'obiettivo di migliore qualità della vita possibile devono essere garantiti i massimi livelli di autonomia funzionale, mentale e sociale, condizione che permette alla persona diversi gradi di autodeterminazione e di soddisfacimento dei propri desideri e delle proprie volontà. E' convinzione del CD di



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Casa Serena che per ottenere un servizio di qualità è necessario che oltre alla competenza tecnica, le attività siano caratterizzate da un livello elevato di umanità.

Il CD di Casa Serena si rivolge prevalentemente a persone anziane non autosufficienti, in modo particolare a quelle persone che per problemi sociali e sanitari necessitano di una maggiore protezione ed assistenza.

Responsabilità politiche e responsabilità gestionali: il CD di Casa Serena è un servizio dell'ASP Umberto I. La definizione degli indirizzi e degli obiettivi generali, la programmazione strategica ed il controllo dei risultati è di competenza dell'organo politico (CDA); la gestione operativa è in capo alla direzione della struttura, mediante il Direttore Generale.

La *rete dei servizi*: il CD di Casa Serena condivide e partecipa al progetto della rete dei servizi volto al mantenimento della persona anziana nel proprio ambiente di vita. In questo senso si propone come centro di servizi semiresidenziali del territorio aperto al reciproco e mutuo scambio con altri servizi e in generale con i cittadini.

5. Organizzazione dei servizi e strumenti operativi

Diversamente dal passato, in cui i centri diurni erano semplici centri di aggregazione per persone anziane, con una valenza prettamente sociale, i servizi semiresidenziali moderni sono spazi di vita in cui si effettua una presa in carico multidisciplinare della persona. L'orientamento attuale è ispirato al perseguimento della migliore qualità della vita possibile, del benessere, della salvaguardia della salute degli utenti, con particolare attenzione a: il mantenimento delle autonomie residue, il riconoscimento dell'individualità, la promozione della socializzazione.

Il CD di Casa Serena si pone inoltre l'obiettivo di accompagnare le famiglie nella presa in carico delle prime difficoltà della persona anziana, con una funzione anche formativa, essendo di fatto spesso il primo servizio strutturato a cui le famiglie si rivolgono.

Pensando agli anziani, in particolare a quelli più fragili, buona parte della loro qualità di vita si gioca nella possibilità di svolgere attività semplici della vita quotidiana come mangiare, bere, andare al bagno, lavarsi, intrattenersi con gli altri e così via. Essa è inoltre legata, come per le altre età, al grado con cui la persona riesce a soddisfare i propri bisogni, le proprie esigenze, i propri desideri. Anche all'interno del CD di Casa Serena la qualità della vita è legata non solo alla salute e all'autonomia che il servizio è in grado di produrre e



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

garantire, ma soprattutto al riconoscimento dell'individualità della persona anziana e al soddisfacimento dei suoi bisogni.

A fronte di questi, è utile ricordare che l'anziano non è diviso in parte sanitaria, sociale, assistenziale o altro, ma si presenta come una persona completa, globale, unica nella sua complessità. Egli peraltro non pone problemi di competenze, di professionalità, di contratti, chiede solo di essere riconosciuto come persona e portatore di bisogni e desideri. Diventa allora fondamentale per l'organizzazione l'agire sinergico, ovvero l'agire legato ad un progetto unitario in grado di tenere conto, contemporaneamente, dei bisogni dei singoli anziani e delle condizioni organizzative, logistiche ed operative necessarie affinché detti bisogni trovino la migliore risposta possibile.

Gli strumenti organizzativi utili allo scopo sono:

- l'adozione di una metodologia di *lavoro per progetti*: si tratta di una modalità operativa che vede l'organizzazione impegnata nella individuazione di obiettivi di salute e benessere per gli utenti e nella valutazione dei risultati di salute e benessere effettivamente raggiunti;
- l'adozione di strumenti di *valutazione multidimensionale* volti ad individuare i bisogni di ogni singolo anziano, eventualmente integrati da altre informazioni ritenute necessarie, per accertarne la condizione fisica, psicologica e relazionale;
- l'attivazione di un lavoro di *equipe (Unità Operativa Interna)*, composta dalle varie figure professionali (Coordinatore del servizio, infermiere, operatore di assistenza ed altri professionisti eventualmente ritenuti necessari nella discussione del caso specifico), che decide ed elabora un *Progetto di Assistenza Individuale (PAI)* che dovrà essere realizzato da tutti gli attori richiamati dal progetto;
- l'individuazione di *figure di riferimento e di responsabilità* che afferiscono al servizio, con compiti di governo, promozione e coordinamento degli interventi a favore delle persone anziane e di interlocuzione per le esigenze degli utenti e dei loro familiari (Coordinatore e Referente assistenziale del servizio).

5.1. Piani di Assistenza Individualizzata

Al fine di garantire una assistenza personalizzata, ogni anziano che frequenta il CD di Casa Serena ha un Piano di Assistenza Individuale deciso in sede di riunione d'equipe. Il PAI dovrà essere scritto in un apposito modulo.



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

La definizione tecnica e metodologica di un PAI segue le seguenti quattro fasi:

1. *Conoscenza*: si tratta di valutare in modo globale, attraverso un approccio multidimensionale e multiprofessionale, la condizione di bisogno dell'anziano. Nelle riunioni d'equipe vengono presentate le condizioni generali della persona, sulla base della documentazione di ingresso agli atti (in particolare la Scheda di valutazione multidimensionale Val.Graf.), e di tutte le altre informazioni nel frattempo raccolte. La fase conoscitiva è infine arricchita dai partecipanti con ulteriori elementi di conoscenza emersi dalle valutazioni che ogni professionista effettua individualmente.
2. *Definizione degli obiettivi*: l'equipe definisce gli obiettivi di benessere da perseguire tenendo conto, contemporaneamente, dei bisogni evidenziati e delle risorse disponibili e/o attivabili. Gli obiettivi devono essere chiari, realisticamente raggiungibili, riferiti ad aspetti concreti.
3. *Definizione ed articolazione delle azioni operative*: in linea con gli obiettivi, dovranno essere specificate le azioni da intraprendere ed includere nel PAI, stabilendo altresì i soggetti attuatori, i tempi previsti e le risorse coinvolte. Qualora non sussistano più le condizioni oggettive per la realizzazione delle azioni previste, dovranno essere riportate per esteso, in sede di verifica, le motivazioni.
4. *Verifica dei risultati raggiunti*: trascorsi i tempi previsti nel PAI, o alla luce di eventuali accadimenti che possono avere influito significativamente sullo sviluppo del piano stesso, dovrà essere verificato il grado di raggiungimento degli obiettivi posti.

5.2. Il lavoro d'equipe

Il lavoro d'equipe, che in alcuni momenti si sviluppa come Unità Operativa Interna, rappresenta una specifica modalità di lavoro, indispensabile per dare risposte globali e coordinate ai bisogni degli anziani. L'equipe multiprofessionale è un gruppo di lavoro che coinvolge le diverse figure interessate per trattare l'oggetto posto in discussione.

L'equipe del CD di Casa Serena si incontra - prevalentemente come UOI - nei seguenti casi:

- inserimento di un nuovo utente;
- definizione dei PAI;
- verifica dei PAI;
- analisi delle problematiche del Servizio.



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

La composizione dell'UOI è la seguente:

- Coordinatore del servizio
- Infermiere
- Operatore di assistenza

A tali figure potranno aggiungersi altri professionisti qualora ne sia ritenuta necessaria la presenza, come ad esempio il medico, lo psicologo, il fisioterapista, l'animatore, etc.

5.3. La gestione delle risorse umane

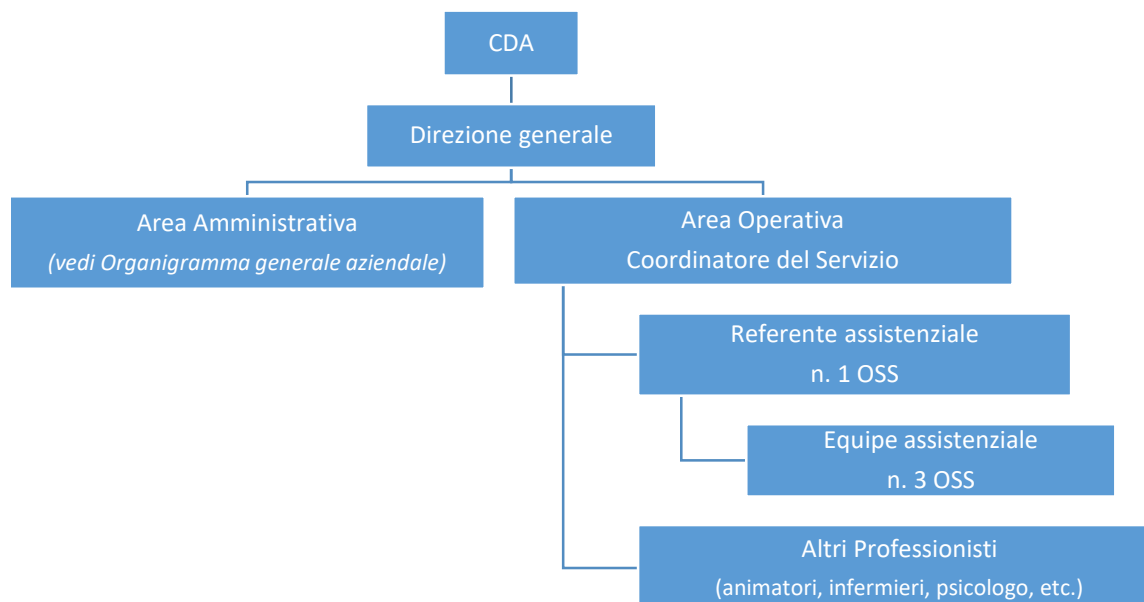
Le principali risorse per la realizzazione degli obiettivi del CD di Casa Serena sono gli operatori, i volontari, le famiglie, oltre agli stessi anziani, che a diverso titolo e professionalità prestano la propria opera presso il servizio. Le strategie gestionali generali sono orientate al coinvolgimento attraverso forme di partecipazione diretta alle scelte operative, metodo che consente di sostenere la motivazione al lavoro ed il costante orientamento agli obiettivi.

Considerato che l'attività di assistenza diretta alla persona anziana passa attraverso la relazione, particolare attenzione viene dedicata al mantenimento di un adeguato livello di coinvolgimento psicologico ed emotivo. Tale aspetto è ancor più cruciale nei servizi di assistenza alle persone affette da demenza o da gravi forme di compromissione assistenziale e sanitaria, dove la relazione con la persona deve necessariamente utilizzare canali anche non verbali per poter essere efficace.

Uno dei principali strumenti da utilizzare allo scopo è la formazione degli operatori intesa come leva di sviluppo delle competenze e di motivazione al lavoro.



5.4. Organigramma del CD "La Piazza"



6. Modalità di ammissione

La richiesta di ammissione al CD di Casa Serena va presentata al Distretto Sanitario dell'Azienda Sanitaria competente per territorio, per il tramite del Servizio Sociale del Comune di appartenenza dell'utente, che fornirà al richiedente e/o al suo familiare apposita modulistica.

La domanda viene valutata da un'equipe multiprofessionale distrettuale, costituita da professionalità di tipo sanitario e sociale appartenenti al Distretto e all'Ambito dei servizi sociali territorialmente competenti, secondo i dettami della legge regionale n. 10/98 e del DPR n. 144/2015, attraverso l'utilizzo della Scheda Val.Graf, che determina il profilo di bisogno della persona (elemento che connota la presenza o meno della condizione di non autosufficienza).

Al termine dell'iter, la documentazione esaminata dall'UVD viene trasmessa all'ufficio amministrativo dell'ASP Umberto I, che per procedere con l'effettiva accettazione richiederà ad integrazione i seguenti documenti:

- Informativa privacy;
- Impegnativa al pagamento della retta, corredata di copia del documento di riconoscimento e del codice fiscale della persona che la sottoscrive;



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

- Copia della carta di identità e della tessera sanitaria dell'utente che accederà al servizio.

L'Amministrazione si riserva di richiedere ulteriore documentazione nei casi in cui si rendesse necessario, in particolare modo al fine di acquisire maggiori informazioni relativamente alla gestione complessiva della persona anziana.

L'ASP Umberto I elabora una propria lista d'attesa basata sulla *data di arrivo delle domande*, tenendo comunque in considerazione eventuali situazioni di emergenza segnalate dai servizi territoriali. I tempi di attesa per il soddisfacimento della richiesta variano in relazione al posizionamento della persona in lista e al profilo di bisogno.

6.1. L'accoglienza

L'accoglienza della persona presso il CD di Casa Serena è codificata da un apposito protocollo d'ingresso, che prevede la compilazione di una Scheda di Ingresso assieme all'utente e/o al familiare di riferimento da parte del Coordinatore o del Referente del servizio. Tale scheda raccoglie tutte le informazioni della persona inerenti abitudini, esigenze, bisogni ed i vari aspetti ritenuti necessari ad una conoscenza iniziale il più completa possibile.

Il colloquio con l'utente/familiari e la Scheda di Ingresso sono strumenti indispensabili per presentare la persona all'equipe ed organizzarne l'accoglienza, monitorando, in particolare nei primi giorni, gli aspetti che possono risultare critici ed individuare veloci azioni risolutive.

L'accoglienza è inoltre fondamentale per aiutare la persona anziana nella fase di adattamento al nuovo contesto, per incentivare le relazioni sociali e la partecipazione ad attività che siano in linea con interessi, capacità e pregresse abitudini di vita.

Al momento dell'accoglienza e nei primi giorni è importante anche il raccordo con la famiglia, affinché la stessa rilevi eventuali cambiamenti che possono insorgere nell'ambiente domestico ed anche il gradimento che la persona mostra verso la nuova esperienza.



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

7. Vita comunitaria - Le regole per una buona convivenza

7.1. Accesso a visitatori esterni

Il CD di Casa Serena è un servizio aperto al territorio e ai suoi abitanti, salvo diverse indicazioni fornite dall'Azienda Sanitaria competente per territorio in materia di igiene pubblica e medicina preventiva.

Le visite devono essere rispettose delle esigenze degli utenti e della programmazione delle attività organizzate all'interno del CD di Casa Serena. In ogni caso è vietato l'accesso dei visitatori ai locali di servizio della struttura (cucina, sala da pranzo, lavanderia, locali tecnici).

Trattandosi di servizio semiresidenziale, familiari e conoscenti hanno la possibilità di far visita alla persona nel proprio ambiente domestico, permettendogli così di godere appieno delle opportunità offerte dal servizio nelle ore di frequentazione. Si suggerisce pertanto di concordare preventivamente eventuali visite con il Coordinatore o il Referente del servizio e di condividerne con tali figure l'utilità.

7.2. Divieto di fumo

Per il rispetto della salute propria e delle altre persone è vietato fumare in tutti i locali della struttura, fatta eccezione dell'apposito locale adibito a Sala Fumatori ed attrezzato allo scopo. Tale Sala si trova al piano rialzato.

7.3. Rapporti con l'utenza

I rapporti tra il personale del CD di Casa Serena e gli utenti dovranno essere improntati al reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di una corretta educazione, svolgersi in un clima di cordiale e corretta collaborazione. Il personale non può ricevere regali in natura o denaro nè conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti il proprio servizio.

Gli utenti ed i loro familiari non possono pretendere prestazioni non contemplate nel programma di servizio e non devono fare pressioni sul personale per ottenere un trattamento di favore.



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

8. Una persona, tanti servizi: l'offerta del CD di Casa Serena

8.1. Il Centro Diurno "La Piazza"

Il servizio semiresidenziale fornisce un'ospitalità diurna permettendo, a chi lo utilizza, di rimanere più a lungo al proprio domicilio. Il CD di Casa Serena è collocato presso il piano rialzato e dispone di una sala comune per le attività e di una sala riposo; il servizio è aperto dalle 8.00 alle 18.00, dal lunedì al venerdì, escluse festività infrasettimanali.

Giornate ed orari di frequenza della persona vengono preventivamente concordati con il Coordinatore del servizio e possono essere in ogni caso rimodulati a seconda del progetto individuale della persona, compatibilmente con le possibilità organizzative.

Il personale impiegato in questo servizio è il seguente:

- n. 1 Coordinatore del servizio
- n. 1 Infermiere,
- n. 4 operatori socio sanitari.

Il servizio si avvale inoltre della collaborazione di altre figure professionali per l'attuazione di progetti individuali, di gruppo e/o formativi, a titolo esemplificativo: fisioterapisti, psicologi, animatori, ecc.

L'impianto organizzativo di Casa Serena, ivi compreso il CD, è pensato per mettere al centro la persona secondo una visione unitaria delle sue necessità e per questo la modalità di lavoro più idonea è quella per progetti individualizzati ed elaborati da equipe multiprofessionali governate dal Coordinatore del servizio. Il CD di Casa Serena offre una vasta gamma di servizi di vario genere che si compongono di volta in volta a seconda dei bisogni degli anziani e degli obiettivi previsti, nonché delle necessità presentate dal funzionamento della struttura.

8.2. I servizi assistenziali e di cura della persona

Gli operatori socio-sanitari afferenti al servizio garantiscono ad ogni anziano il supporto necessario nell'espletamento delle attività della vita quotidiana, secondo il grado di autonomia residua di ciascuna



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

persona: dalla cura di sé all'aiuto dell'assunzione di cibi e bevande, dalla mobilitazione all'utilizzo dei servizi igienici.

Su richiesta, previa valutazione di idoneità della stessa da parte del Referente assistenziale, è possibile usufruire di un'igiene completa.

Gli operatori socio-sanitari operano secondo uno specifico piano di lavoro, nel quale vengono integrati i singoli progetti individuali di ciascun utente. Tale piano può essere richiesto al Coordinatore del servizio.

8.3. Il servizio sanitario, medico ed infermieristico

Le prestazioni sanitarie da erogare all'interno dei servizi semiresidenziali per anziani non autosufficienti sono a carico dell'Azienda Sanitaria Friuli Occidentale, che vi provvede rimborsando all'ASP i costi sostenuti per il personale e assumendosi gli oneri delle spese sanitarie previste dalla normativa regionale vigente. I rapporti con l'Azienda Sanitaria sono regolati da un'apposita convenzione.

Gli utenti che frequentano il CD di Casa Serena mantengono il proprio medico di medicina generale, che esplica, nei confronti degli anziani assistiti, compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e di esami di diagnostica strumentale. I medici degli utenti del CD di Casa Serena possono usufruire degli ambulatori della struttura ed avvalersi della preziosa collaborazione degli infermieri ivi impiegati.

L'attività sanitaria è garantita, oltre che dal medico, anche dal personale infermieristico, secondo gli standard stabiliti dalla normativa regionale di riferimento. L'infermiere provvede, in ottemperanza alla prescrizione medica, alla preparazione e somministrazione della terapia dell'utente non autosufficiente. Inoltre attua tutte le attività di promozione della salute della persona anziana per quanto di sua competenza. L'infermiere si raccorda infine con i medici di medicina generale ed i familiari degli utenti del CD di Casa Serena, nell'ottica di promuovere la continuità delle cure a domicilio.

8.4. Il servizio Fisioterapico e riabilitativo

Il Servizio fisioterapico di Casa Serena ha lo scopo di mantenere e migliorare laddove possibile il grado di autonomia degli anziani, svolgendo delle prestazioni riabilitative individuali e/o di gruppo, nell'ambito dei programmi terapeutico riabilitativi prescritti dal medico o comunque stabiliti in équipe.



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Il servizio dispone di una palestra attrezzata per la riabilitazione motoria, di apposite aree per la riabilitazione individuale e di ambulatori per l'elettroterapia antalgica, ultrasuoni, nebulizzazione elettronica, bacinelle galvaniche.

8.5. Il servizio dietetico

Il servizio dietetico di Casa Serena ha tra i suoi compiti principali:

- l'elaborazione dei menù del servizio di ristorazione, in collaborazione con il Referente ed il Cuoco della Ditta che ha in appalto il servizio, secondo le Linee Guida regionali in materia di ristorazione nelle strutture residenziali per anziani e nel rispetto delle norme igieniche (HACCP);
- la formulazione di diete individuali, su prescrizione medica, per patologie/esigenze specifiche;
- lo svolgimento di attività di informazione ed educazione alimentare per anziani ed operatori;
- la presa in carico di problematiche relative al comportamento alimentare degli utenti, in sinergia con gli altri professionisti per una definizione multidisciplinare degli interventi.

8.6. Il servizio Psicologico

Il servizio psicologico di Casa Serena si prefigge di fornire un sostegno psicologico agli utenti della struttura ed ai loro familiari. Tale servizio assume particolare rilevanza nella fase di prima accoglienza, in cui l'anziano ed i suoi cari sono chiamati a mettere in campo una importante risposta di adattamento, che l'intervento del professionista può facilitare.

Lo psicologo lavora in équipe ed in tali contesti, oltre a portare il proprio contributo nella definizione del PAI, si pone come figura di supporto agli altri professionisti, in particolare nel migliorare la comprensione dei bisogni "non fisici" e spesso inespressi degli anziani.

L'intervento del servizio psicologico si rivolge principalmente a tre grandi aree: la depressione, le problematiche psichiatriche e il deterioramento cognitivo (demenza). In questa prospettiva lo psicologo si connota come il referente della struttura per i rapporti con il Dipartimento di Salute Mentale dell'Azienda Sanitaria e il principale consulente per l'elaborazione di progetti riabilitativi in persone affette da demenza. Si occupa inoltre di verificare e supportare la formazione degli operatori in merito a queste tematiche.



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

8.7. Il servizio di Animazione

Il servizio di animazione di Casa Serena ha come obiettivo fondamentale quello di far sentire gli utenti della struttura “parte attiva di una comunità”, principalmente attraverso progetti di socializzazione ed integrazione tra gli anziani, che mirano al recupero di un ruolo attivo nel contesto sociale di Casa Serena, anche quando le condizioni di salute sono precarie.

Tutte le attività del servizio - che si ispirano al riconoscimento dell'individualità del singolo e stimolano la creatività, la motricità, la socializzazione e la convivenza interna ed esterna - sono aperte e libere per i frequentatori del CD di Casa Serena. L'inserimento nelle attività avviene tenendo in considerazione le caratteristiche degli utenti (residue capacità, interessi, desideri), le richieste degli stessi e gli interventi individuali previsti nel PAI.

Le attività programmate dal servizio, realizzate dagli animatori in collaborazione con un gruppo di volontari, sono a titolo esemplificativo:

- attività che si pongono obiettivi aggregativi e di socializzazione (il gioco della tombola, i tornei di carte, la lettura del giornale, il cinema, le gite e le uscite, il gioco delle bocce, i gruppi caffè, il cruciverba);
- attività che puntano al riconoscimento del bagaglio culturale degli anziani (la raccolta di storie di vita, il salotto musicale, le gite a tema);
- attività di recupero delle abilità residue (i laboratori manuali ed esperienziali);
- attività di tipo riabilitativo per ospiti che presentano particolari necessità (la musicoterapia, l'arteterapia, i gruppi memoria, i gruppi di ginnastica dolce con reminiscenza e i laboratori cognitivi).

Il calendario delle attività e degli eventi può essere richiesto al servizio di animazione. Gran parte dei progetti realizzati mirano a valorizzare i rapporti con i soggetti del territorio (associazioni di volontariato in particolare) e gli scambi generazionali (con bambini di tutte le età), ad accogliere le idee che provengono direttamente dagli anziani, restituendo loro il diritto di scelta e di proposta, e a mantenere in vita alcune iniziative che fanno parte della storia di Casa Serena.



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

8.8. Il servizio di parrucchiere e barbiere

Il CD di Casa Serena assicura a tutti gli utenti, gratuitamente, le prestazioni di base di parrucchiere-barbiere. Il servizio viene svolto in apposito locale situato al piano rialzato della struttura da personale qualificato. L'attività è prestata dal lunedì al venerdì, festività infrasettimanali escluse.

Gli interventi sono programmati dal Coordinatore del servizio, secondo i seguenti impegni:

- per gli uomini 1 taglio di capelli ogni 60 giorni o al bisogno;
- per le donne 1 taglio di capelli ogni 60 giorni o al bisogno e 1 messa in piega ogni 15 giorni;

Sarà cura del servizio inoltre applicare la fiala fissante e effettuare la ceretta viso al bisogno. Possono essere richieste a pagamento altre prestazioni tecniche, quali tinta e permanente.

8.9. Il servizio di pedicure-manicure

Il CD di Casa Serena assicura per tutti gli ospiti, gratuitamente, il servizio estetico di pedicure e di manicure. Le prestazioni vengono svolte in apposito locale situato al piano rialzato della struttura, da personale qualificato. L'attività è prestata dal lunedì al venerdì, festività infrasettimanali escluse.

Gli interventi sono programmati dal Coordinatore del servizio, in raccordo con gli altri Coordinatori dei nuclei della struttura, secondo i seguenti impegni:

- 1 intervento di pedicure (estetico approfondito o di ipercheradosi) ogni 45 giorni.

Il professionista valuta eventuali interventi aggiuntivi sulla base del bisogno rilevato, che sono comunque ricompresi nella retta. Restano invece escluse da tale servizio le cure podologiche di natura sanitaria.

8.10. Il servizio religioso

Secondo apposito accordo sottoscritto con la Curia Vescovile di Pordenone, il CD di Casa Serena assicura un servizio di assistenza religiosa, che può essere richiesto al sacerdote incaricato, anche individualmente, per tramite del servizio di animazione.



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

La chiesa interna è situata al piano rialzato e la messa viene celebrata secondo una programmazione mensile, concordata con il sacerdote assegnato a Casa Serena, che viene resa pubblica agli utenti della struttura e può in ogni caso essere richiesta al servizio di animazione.

E' comunque assicurata la libertà di praticare il proprio culto a tutti gli anziani, compatibilmente con l'organizzazione della struttura.

8.11. Il volontariato

La struttura si avvale della collaborazione di numerosi volontari, il cui spazio di azione è concordato con il servizio di animazione, che è il loro principale interlocutore e che provvede ad affiancarli ed inserirli nelle varie attività presenti a Casa Serena.

L'attività di volontariato non può essere in alcun modo sostitutiva dei compiti propri ed istituzionali della struttura; la stessa deve intendersi senza fini di lucro ed improntata solo ad una azione spontanea e solidale di aiuto alle persone.

L'ASP Umberto I considera l'apporto dei volontari una risorsa importante in quanto, oltre a costituire una apertura verso l'esterno ed un ampliamento delle relazioni interne, aumenta il senso di interesse e di cura degli anziani ospitati. I volontari prima dell'ingresso in struttura sono formati/supportati da operatori interni.

8.12. Servizi alberghieri, amministrativi e tecnici

8.12.1 Il servizio di centralino e portineria

Il servizio di Centralino-Portineria è attivo dalle ore 08.00 alle 20.00 dal lunedì al sabato, escluse festività anche infrasettimanali.

Il servizio è a disposizione di anziani e familiari per fornire informazioni di carattere generale sui servizi della struttura e del CD di Casa Serena, su orari ed ubicazioni dei responsabili dei vari servizi e degli uffici amministrativi.

Il servizio garantisce inoltre la gestione degli accessi di fornitori e visitatori, con particolare riguardo al rispetto degli orari consentiti e alla verifica di eventuali requisiti previsti dai regolamenti interni, anche in recepimento di normative nazionali e/o regionali.



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

8.12.2 Il servizio di pulizia e sanificazione

Il servizio è affidato in appalto ad una ditta esterna che garantisce tutti i giorni l'esecuzione delle pulizie con modalità e tempi definiti dal capitolato d'oneri e condizioni, nonché dal progetto offerta della ditta aggiudicataria. Le operazioni di sanificazione, sia di natura ordinaria (programmate quotidianamente) che di natura straordinaria (programmate a cadenza mensile o al bisogno), vengono eseguite con macchinari e prodotti a norma, secondo protocolli operativi predefiniti, che garantiscono elevati standard di qualità.

8.12.3 Il servizio di ristorazione

Il servizio è garantito internamente, per tramite di una ditta appaltatrice, ed ha come obiettivo la produzione e somministrazione di pasti di buona qualità, nella consapevolezza che il cibo incide in maniera importante sulla qualità di vita degli anziani. Per soddisfare gli aspetti soggettivi e le aspettative degli utenti, il menù è caratterizzato da varietà, stagionalità e qualità delle materie prime. Per valorizzare la tradizione locale e la varietà nella preparazione delle pietanze, il menù viene modificato in corrispondenza della nuova stagione, con l'introduzione di cibi preparati con prodotti tipici del periodo.

L'utente può esprimere una scelta tra più alternative nel pasto del giorno; per coloro invece che non sono più in grado di esprimere scelte personali è importante la collaborazione delle famiglie, ove possibile, per poter avere informazioni sulle abitudini, sui gusti e sulle attese dei singoli anziani. In alternativa la scelta verrà effettuata dagli operatori che maggiormente li seguono.

Al servizio possono accedere anche gli utenti del CD di Casa Serena esclusivamente per colazione e pranzo, facendone richiesta in fase di accoglimento o concordandolo successivamente con il Coordinatore del Servizio. I pasti vengono serviti nella sala da pranzo al piano rialzato. Sono invece distribuite ed incluse nella tariffa giornaliera le merende del mattino e del pomeriggio.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- Colazione: dalle 08.30 alle 09.30
- Pranzo: alle ore 12.30
- Merenda: dalle 15.30 alle 16.00.



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Il CD di Casa Serena rispetta le norme igieniche previste in tema di sicurezza ed igiene dei pasti, come da normativa HACCP. Il personale del servizio ed anche quello di assistenza addetto alla somministrazione dei pasti hanno eseguito un corso di formazione obbligatorio sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

8.12.4 Uffici amministrativi

L'ASP Umberto I dispone di un apparato amministrativo con vari compiti, tra i quali: gestione del personale, gestione appalti e bandi di gara, approvvigionamento beni e servizi, economato, etc.

Gli utenti del CD di Casa Serena ed i loro familiari possono rivolgersi agli uffici amministrativi in particolare per:

- Servizio fatture per quanto inerente i pagamenti e gli eventuali sgravi fiscali previsti dalla normativa;
- Accesso agli atti (cartella personale dell'utente), secondo i dettami legislativi vigenti;
- Segnalazioni e suggerimenti di varia natura.

8.12.5 Servizio tecnico e di manutenzione

Il CD di Casa Serena si avvale del servizio di manutenzione generale di Casa Serena, che effettua la manutenzione ordinaria dell'immobile e degli arredi. Il servizio è attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì e garantisce la pronta disponibilità in caso di emergenze al di fuori dell'orario di servizio. La manutenzione straordinaria è a carico dell'Amministrazione comunale di Pordenone - Servizio lavori pubblici.

8.12.6 Piano di Emergenza

La residenza protetta Casa Serena si è dotata di un Piano di Emergenza, contenente una serie di prescrizioni e indicazioni che rappresentano un sistema di misure da mettere in atto in caso di incendio o di altre calamità.

Gli obiettivi principali del piano di emergenza sono:

- rendere minimi o nulli i pericoli a cui possono andare incontro le persone a causa di un'emergenza;
- organizzare una pronta risposta all'evento al fine di portare ausilio e soccorso alle persone eventualmente colpite o che, interessate dall'evento, non sono in grado di difendersi;



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

- delimitare e controllare l'evento, al fine di ridurre i danni a persone e cose.

Per la realizzazione del Piano di emergenza sono attivati una serie di interventi e in particolare modo i seguenti servizi:

- una Squadra Antincendio nelle 24 ore;
- una Squadra di Evacuazione nelle 24 ore;
- Squadra di addetti al Primo Soccorso nelle 24 ore;

Le attività da svolgere sono dettagliatamente descritte nel Piano di Emergenza, che si trova in ogni nucleo e in Portineria.

Il CD fa riferimento al Piano di emergenza generale della struttura di Casa Serena.

9. Tutela e partecipazione degli ospiti e dei loro familiari

9.1. Il Gruppo della Carta dei Diritti e dei Servizi

Allo scopo di migliorare la comunicazione e lo scambio tra la struttura ed i fruitori diretti e indiretti del servizio e aprire ulteriormente i servizi aziendali al tessuto sociale, nonché verificare gli indicatori di qualità definiti e concordati in questa "Carta dei Diritti e dei Servizi", viene promosso un tavolo di confronto definito Gruppo di lavoro della Carta dei Diritti e dei Servizi. Anche il CD di Casa Serena fa riferimento a questo gruppo di progettazione.

Il gruppo della Carta dei Diritti e dei Servizi rappresenta un tavolo di lavoro permanente per la elaborazione, attuazione e verifica di interventi di qualificazione dei servizi dell'ASP. Si connota come il principale strumento di cambiamento e di governo partecipato sia delle residenze protette che dei servizi semiresidenziali. E' un luogo di discussione, confronto e coprogettazione aperto a tutte le persone portatrici di un qualche interesse verso la casa di riposo e i suoi residenti ed i centri diurni e i loro utenti.

Il gruppo si riunisce periodicamente su convocazione della Direzione Generale dell'ASP. Ad oggi al gruppo partecipano i seguenti soggetti: Associazioni di volontariato, singoli volontari, i rappresentanti dei familiari, la RSU, i Sindacati Pensionati della CGIL, CISL e UIL, le cooperative che gestiscono in appalto i servizi assistenziali di alcuni nuclei, la ditta che gestisce in appalto i servizi alberghieri dell'ASP, i referenti di nucleo ed infermieristici, i coordinatori di nucleo ed i responsabili del governo assistenziale, i responsabili di tutti i



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

servizi e di sede, l'ASFO. I componenti potranno richiedere alla Direzione, con lettera scritta, per problemi urgenti la convocazione del tavolo. Il gruppo in particolare modo è responsabile della elaborazione e aggiornamento della presente Carta dei Diritti e dei Servizi.

9.2. La partecipazione dei familiari

Per il familiare il prendersi cura del proprio congiunto non si interrompe al momento dell'accesso ai diversi servizi dell'ASP, siano essi residenziali o semiresidenziali; trova solamente altre forme per manifestarsi. E' importante che il familiare possa continuare a contribuire al benessere della persona anziana, in particolare modo proiettando all'interno del CD di Casa Serena il mondo degli affetti dell'anziano, anche mediante il racconto, le visite, gli oggetti, la reminiscenza.

In tal senso è auspicabile che il familiare contribuisca alla vita del CD di Casa Serena, inteso come occasione di socializzazione, di incontro, di scambio e reciproco supporto con altre famiglie e persone.

Il CD di Casa Serena si impegna ad alimentare lo scambio, il confronto, la collaborazione con i familiari. Auspica il coinvolgimento degli stessi nelle attività di animazione (feste, compleanni, gite, etc.) ed incentiva le uscite.

Infine la famiglia è tenuta in considerazione nell'elaborazione del Piano di Assistenza Individualizzato, sia come soggetto attivo di cura che come interlocutore nella condivisione del piano stesso. Risulta fondamentale che tra famiglia e d equipe ci sia condivisione affinché ognuno collabori per ottenere, anche se attraverso strade diverse, il medesimo obiettivo. Solo in questo modo è possibile creare quel clima di fiducia reciproca che consente di lavorare assieme con serenità e raggiungere gli obiettivi individuati nel PAI.

9.3. Strumenti di tutela

Il CD di Casa Serena garantisce la tutela della persona attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento nel servizio.

Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare all'Amministrazione fatti o comportamenti non in linea con i principi e le finalità dell'Ente. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere i problemi evidenziati al fine di trovare le migliori soluzioni possibili.

Il reclamo può essere presentato attraverso le seguenti modalità:



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

1. in forma orale tramite:
 - Colloquio con il Referente o il Coordinatore del Servizio (presente dal lunedì al venerdì)
 - Colloquio con la Direzione (presente dal lunedì al venerdì e sempre contattabile tramite il servizio di Portineria per le urgenze)
 - Colloquio con il Presidente dell'ASP Umberto I
2. in forma scritta, eventualmente utilizzando l'apposito Modulo dei reclami e dei suggerimenti (a disposizione presso la Portineria);
3. attraverso la Rappresentanza dei Familiari.

9.4. La Rappresentanza dei Familiari

Affinché anche gli utenti per mezzo dei propri famigliari possano essere rappresentati nel Gruppo della Carta dei Diritti e dei Servizi è attivo un consiglio di Rappresentanza dei famigliari dell'ASP Umberto I composto da sette persone elette dai famigliari stessi. La costituzione, gli scopi e le attività sono previsti da apposito regolamento. I famigliari del CD di Casa Serena possono fare riferimento a questa Rappresentanza dei Familiari.

La Rappresentanza ha lo scopo di:

- Collaborare con la Direzione Generale nella promozione del miglioramento della qualità dei servizi erogati.
- Favorire il dialogo e il confronto fra le figure di riferimento della struttura (Direzione, Coordinatori, Responsabili e Referenti dei servizi) e i famigliari degli utenti.
- Partecipare al gruppo di lavoro permanente della Carta dei Diritti e dei Servizi, proponendone eventuali modifiche e adeguamenti e collaborando al monitoraggio, per quanto di competenza, degli indicatori di qualità.
- Riunirsi periodicamente per confrontarsi sulle problematiche dei diversi servizi e per sottoporre alla Direzione della struttura eventuali proposte migliorative degli stessi.
- Raccogliere eventuali segnalazioni su problematiche e riferirle alla Direzione, attivando anche momenti di incontro con i famigliari, in locali messi a disposizione della Direzione dell'ASP.



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

10. La retta

Per l'utilizzo del servizio dovrà essere corrisposta una retta per ogni giornata di frequenza del servizio di CD di Casa Serena, il cui importo viene stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'ASP Umberto I.

La retta è unica, indipendentemente dalle ore giornaliere di frequenza, ed onnicomprensiva; si compone delle spese alberghiere (pasto incluso), socio-assistenziali e sanitarie. Le tariffe in vigore sono due a seconda che l'utente sia autosufficiente o meno (vedi documento "Rette 2022", reperibile sul sito web <http://www.aspumbertoprimo.it>, alla sezione rette).

Il pagamento della retta intera verrà addebitato per le giornate di effettiva presenza.

In caso di assenza:

a. se comunicata in tempo utile alla disdetta del pasto, verrà applicata una detrazione giornaliera pari al costo della giornata alimentare;

b. se non comunicata o comunicata non in tempo utile per la disdetta del pasto, verrà addebitata la giornata come presenza

È previsto l'esonero dal pagamento della retta nel caso in cui l'assenza venga comunicata con almeno 5 giorni feriali di anticipo e riguardi un periodo non inferiore a 10 giorni consecutivi (ivi compresi i festivi) e non superiori a 30 giorni nell'arco dell'anno solare.

La retta posta a carico dell'utente del Centro Diurno comprende le spese alberghiere e socio assistenziali; la retta non comprende la cena e il trasporto; il pagamento di quest'ultima dovrà essere corrisposto direttamente alla ditta di ristorazione.

Il pagamento della retta dovrà essere effettuato tramite pagoPA o con SDD (addebito diretto), entro la fine del mese successivo alla data di emissione della fattura (30 giorni data ricevimento fattura per gli enti pubblici). Il modulo per l'autorizzazione all'addebito diretto è reperibile sul sito web alla sezione rette.



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Contatti

Azienda Servizi alla Persona "Umberto I"

Sede legale: Piazza della Motta n. 12 – 33170 Pordenone

Tel. 0434 223811

Sede operativa: Casa Serena

Via Revedole n. 88 – 33170 Pordenone

Telefono 0434 41221

Sito: www.aspumbertoprimo.it