



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Carta dei Diritti e dei Servizi

Centro Diurno di Porcia

13 giugno 2023



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Sommario

1. Presentazione	4
2. La struttura	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	9
5.4. Organigramma del CD di Porcia	10
6. Modalità di ammissione	11
6.1. Richiesta di ammissione	11
6.2. L'accoglienza	12
7. Vita comunitaria - Le regole per una buona convivenza	12
7.1. Accesso a visitatori esterni	12
7.2. Divieto di fumo	13
7.3. Rapporti con l'utenza	13
8. Una persona, tanti servizi: l'offerta del CD di Porcia	13
8.1. Il Centro Diurno di Porcia	13
8.2. I servizi assistenziali e di cura della persona	14
8.3. Il servizio sanitario, medico ed infermieristico	14
8.4. Le attività di Animazione	15
8.5. Il servizio Fisioterapico e riabilitativo	16
8.6. Il servizio dietetico	16
8.7. Il servizio Psicologico	17
8.8. Il volontariato	17
8.9. Il servizio di centralino e portineria	18
8.10. Il servizio di pulizia e sanificazione	18
8.11. Il servizio di ristorazione	18
8.12. Il servizio trasporti	19



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

8.13.	Uffici amministrativi.....	20
8.13.1.	Servizio tecnico e di manutenzione.....	20
8.13.2.	Piano di Emergenza.....	20
9.	Tutela e partecipazione degli ospiti e dei loro familiari	21
9.1.	Il Gruppo della Carta dei Diritti e dei Servizi	21
9.2.	La partecipazione dei familiari	22
9.3.	Strumenti di tutela.....	22
9.4.	La Rappresentanza dei Familiari	23
10.	La retta	24



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 Porcia gestito da 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.

E' 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.

E' 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.

E' 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

Il Centro Diurno di Porcia è ubicato in Via Risorgive 3, presso il Centro Socio-Assistenziale del Comune di Porcia, dove trovano collocazione altri servizi di carattere socio assistenziale ed anche l'Associazione di Volontariato "Centro Anziani di Porcia".

Il Centro Diurno di Porcia offre una capienza massima di 30 utenti (20 non autosufficienti e 10 autosufficienti) e dista dieci minuti dal centro cittadino.

La struttura si sviluppa all'interno di locali moderni, con ascensore dedicato all'utenza, circondati da un'area verde per lo svolgimento di attività all'aperto; è dotata di tutti i dispositivi di sicurezza e prevenzione ai sensi del D. Lgs. 81/08.

Il Centro Diurno di Porcia ha tra i suoi locali una cucina attrezzata con due sale da pranzo, l'ambulatorio infermieristico, una sala relax, una sala animazione, servizi igienici per portatori di handicap, un bagno assistito ed un giardino esterno con gazebo e possibilità di orto.

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

Il Servizio di Centro Diurno (da adesso in poi CD) di Porcia si ispira ai seguenti principi:

L'uguaglianza e l'imparzialità: il CD di Porcia 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 Porcia 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 Porcia garantisce la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa assicurando il diritto alla corretta e tempestiva informazione e l'invito a formulare suggerimenti



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

per il miglioramento dei servizi. In merito alla privacy, il CD di Porcia assicura la riservatezza dei dati sensibili come da normativa vigente.

L'efficacia e l'efficienza: il CD di Porcia 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 Porcia 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 Porcia 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 Porcia 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 Porcia è un servizio del Comune di Porcia gestito dall'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 (Amministrazione Comunale); la gestione operativa è in capo alla direzione dell'ASP Umberto I, mediante il Direttore Generale.

La rete dei servizi: il CD di Porcia 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.



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

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 Porcia 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 Porcia la qualità della vita è legata non solo alla salute e all'autonomia che il servizio è in grado di produrre e 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;



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

- 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 Porcia ha un Piano di Assistenza Individuale deciso in sede di riunione d'equipe. Il PAI dovrà essere scritto in un apposito modulo.

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.



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

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'équipe

Il lavoro d'équipe, 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'équipe multiprofessionale è un gruppo di lavoro che coinvolge le diverse figure interessate per trattare l'oggetto posto in discussione.

L'équipe del CD di Porcia si incontra - prevalentemente come UOI - nei seguenti casi:

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

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 Porcia 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



UMBERTO I

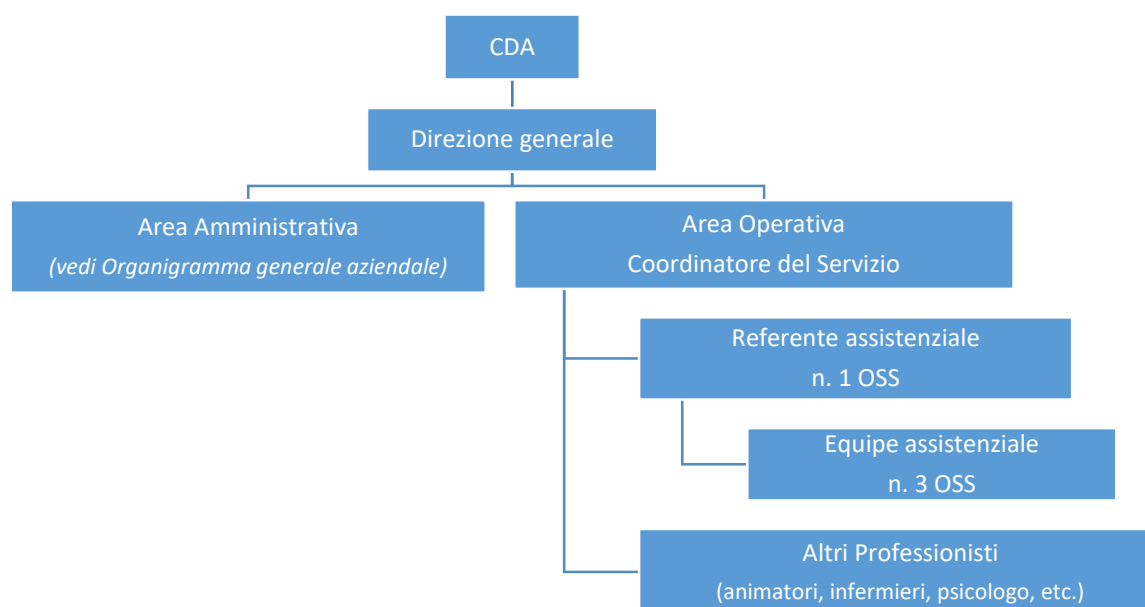
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

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 di Porcia





UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

6. Modalità di ammissione

6.1. Richiesta di ammissione

La richiesta di ammissione al CD di Porcia va presentata al Distretto Sanitario 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 necessario a definire la condizione di non autosufficienza o meno).

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;
- 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 alla condizione di non autosufficienza o meno.



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

6.2. L'accoglienza

L'accoglienza della persona presso il CD di Porcia 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.

7. Vita comunitaria - Le regole per una buona convivenza

7.1. Accesso a visitatori esterni

Il CD di Porcia 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 Porcia.

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.



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

7.2. Divieto di fumo

Per il rispetto della salute propria e delle altre persone è vietato fumare in tutti i locali della struttura. Il fumo viene consentito solo nell'area esterna.

7.3. Rapporti con l'utenza

I rapporti tra il personale del CD di Porcia 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.

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

8.1. Il Centro Diurno di Porcia

Il servizio semiresidenziale fornisce un'ospitalità diurna permettendo, a chi lo utilizza, di rimanere più a lungo al proprio domicilio. Il CD di Porcia 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 Responsabile del servizio
- n. 1 Coordinatore del servizio
- n. 1 Infermiere,
- n. 4 operatori socio sanitari.



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

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

L'impianto organizzativo del CD di Porcia 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 Porcia offre una vasta gamma di interventi ed attività, 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 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 o bagno assistito settimanale.

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 Porcia 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



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

CD di Porcia possono usufruire dell'ambulatorio della struttura ed avvalersi della preziosa collaborazione dell'infermiere ivi impiegato.

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 Porcia, nell'ottica di promuovere la continuità delle cure a domicilio.

8.4. Le attività di Animazione

Gli operatori di assistenza oltre ad offrire il supporto necessario agli utenti nell'espletamento delle attività di base, garantiscono un'ampia offerta di attività di animazione, sia individuali che di gruppo, con il supporto dove necessario di alcuni volontari.

Le attività ricreative che si svolgono al CD di Porcia hanno come obiettivo fondamentale quello di far sentire tutti gli utenti, a prescindere dalle condizioni di salute, "parte attiva di una comunità", intesa sia come dimensione di piccolo gruppo (vi rientrano tutte le attività di socializzazione ed integrazione tra gli utenti), che come contesto sociale più ampio (vi rientrano tutte le attività in cui vengono coinvolti il territorio, il volontariato, le gite e le uscite).

Tutte le attività, 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. L'inserimento nelle attività avviene tenendo considerazione le caratteristiche degli utenti (residue capacità, interessi, desideri), le richieste degli stessi e gli interventi individuali previsti nel PAI.

Le attività programmate sono a titolo esemplificativo:

- attività che si pongono obiettivi aggregativi e di socializzazione (il gioco della tombola, il torneo di carte, la lettura del giornale, il cinema, le gite e le uscite, i gruppi caffè, le 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);



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

- attività di tipo riabilitativo per ospiti che presentano particolari necessità (la musicoterapica, l'arteterapia, i gruppi memoria, i laboratori cognitivi, i gruppi di ginnastica dolce con reminiscenza).

Il calendario delle attività e degli eventi può essere richiesto al Referente del Servizio. 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 del contesto territoriale e socio-culturale in cui il CD di Porcia è inserito.

8.5. Il servizio Fisioterapico e riabilitativo

Il Servizio fisioterapico dell'ASP Umberto I 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.

Il servizio è a disposizione degli utenti del CD di Porcia, su richiesta del Coordinatore del servizio, per valutazioni, interventi individuali e di gruppo, formazione del personale ivi impiegato, consulenze gratuite per i familiari in merito ad eventuali ausili anche a domicilio.

8.6. Il servizio dietetico

Il servizio dietetico dell'ASP Umberto I 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.



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

8.7. Il servizio Psicologico

Il servizio psicologico dell'ASP Umberto I si dedica principalmente a tre aree di intervento: 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.

All'interno delle residenze protette gestite dall'ASP, lo psicologo fornisce un sostegno psicologico agli anziani e 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 si pone come figura di supporto agli altri professionisti, in particolare nel migliorare la comprensione dei bisogni "non fisici" e spesso inespressi degli anziani.

Il servizio è a disposizione degli utenti del CD di Porcia, su richiesta del Coordinatore del servizio, per prese in carico complesse, formazione del personale ivi impiegato, colloqui di supporto/orientamento per utenti e familiari.

8.8. Il volontariato

Il CD di Porcia si avvale della collaborazione di alcuni volontari, il cui spazio di azione è concordato con il Coordinatore ed il Referente del servizio, che sono i loro principali interlocutori e che provvedono ad affiancarli ed inserirli nelle varie attività presenti.

L'attività di volontariato non può essere in alcun modo sostitutiva dei compiti propri ed istituzionali del CD di Porcia; 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.



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

8.9. Il servizio di centralino e portineria

In orario di apertura del servizio, è attivo un numero di telefono diretto (0434/922949) al quale risponde il personale di assistenza impiegato presso il CD di Porcia per ricevere/fornire informazioni di carattere organizzativo (es. comunicazione di assenze, ritardi, ecc.) e passare eventuali comunicazioni telefoniche agli utenti in quel momento afferenti al servizio.

8.10. 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'onori 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.

8.11. Il servizio di ristorazione

Il servizio è garantito per tramite di una ditta appaltatrice i cui locali di servizio sono situati all'interno di Casa Serena, 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.

Gli utenti del CD di Porcia possono usufruire del pranzo facendone richiesta in fase di accoglimento o concordandolo successivamente con il Coordinatore del Servizio. Sono invece distribuiti ed inclusi nella tariffa giornaliera la colazione e le merende del mattino e del pomeriggio.



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- Colazione: dalle 08.30 alle 09.30
- Pranzo: alle ore 12.15
- Merenda: dalle 15.30 alle 16.00.

Il CD di Porcia 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. Il servizio trasporti

Gli utenti del CD di Porcia residenti nel comune possono usufruire del servizio trasporti organizzato dall'ASP per accedere negli orari di maggior affluenza al servizio (all'apertura o subito dopo pranzo) e per fare rientro al proprio domicilio (dopo pranzo e dalle ore 17).

Le condizioni generali relative al servizio trasporti sono le seguenti:

- Il trasporto avverrà secondo un tragitto che tiene conto della diversa dislocazione dei fruitori, preventivamente programmato dagli autisti del CD di Porcia e comunicata all'utente/familiari. Il personale impiegato nel servizio non è comunque responsabile di eventuali ritardi dovuti a forze di causa maggiore (traffico, incidenti, deviazioni stradali, ecc.).
- Il trasporto da parte dell'autista sarà possibile solo nel caso in cui ci sia almeno un familiare o suo incaricato (formalmente individuato e comunicato al Coordinatore del CD di Porcia) al momento della presa in carico e del riaccompagnamento a domicilio dell'utente non autosufficiente. Sarà cura del familiare o del suo incaricato la preparazione della persona nelle condizioni ottimali per il trasporto.
- Il trasporto potrà essere declinato dall'autista qualora l'utente sia difficilmente trasportabile per impedimenti fisici o comportamentali.
- Il trasporto potrà subire soppressioni/sospensioni, per i quali gli utenti verranno immediatamente informati, per cause ambientali (es. cattive condizioni atmosferiche), meccaniche (es. guasti al mezzo di trasporto), organizzative (es. sciopero).



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Per gli utenti residenti al di fuori del Comune di Porcia non è previsto servizio trasporti.

8.13. Uffici amministrativi

L'ASP Umberto I dispone di un apparato amministrativo situato presso il quarto piano di Casa Serena, 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 Porcia 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.

8.13.1. Servizio tecnico e di manutenzione

Il CD di Porcia si avvale del servizio di manutenzione generale dell'ASP Umberto I, 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 viene seguita dal Servizio lavori pubblici del Comune di Porcia.

8.13.2. Piano di Emergenza

Il CD di Porcia si è dotato 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 altra 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;
- delimitare e controllare l'evento, al fine di ridurre i danni a persone e cose.



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

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 all'interno dei locali del CD di Porcia.

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 Porcia fa riferimento a questo gruppo di co-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 servizi e di sede, l'ASFO. I componenti potranno richiedere alla Direzione, con lettera scritta, per problemi



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

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 Porcia 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 Porcia, inteso come occasione di socializzazione, di incontro, di scambio e reciproco supporto con altre famiglie e persone.

Il CD di Porcia 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 Porcia 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:

1. in forma orale tramite:



UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

- Colloquio con il Responsabile 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 Porcia 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 Porcia, il cui importo viene stabilito annualmente dall'Amministrazione Comunale di Porcia (pubblicato nel sito del comune di Porcia).

La retta è onnicomprensiva - si compone delle spese alberghiere, socio-assistenziali e sanitarie, ma prevede delle tariffe differenziate a seconda di: comune di residenza dell'utente, ore di frequenza giornaliera, utilizzo del pasto, condizione di autosufficienza o meno (vedi documento "Tariffe Allegato A 2023-2024" nel sito del comune di Porcia).

La frequenza al Centro Semiresidenziale Diurno, attesta nell'apposito "Registro quotidiano delle presenze", contempla:

- Obbligo dell'utente/famiglia di assicurare la regolare frequenza;
- Obbligo di avviso tempestivo (comunque entro le 8:30 da parte dell'utente /famiglia di assenza al fine di acconsentire la disdetta dei servizi predisposti di mensa, trasporto ecc.. In caso contrario, dopo il terzo episodio, verrà addebitata una quota pari al 30% della tariffa giornaliera per il giorno di assenza. (delibera del consiglio comunale di Porcia, n. 81 del 28.11.2013, aggiornata con n. 66 del 29.09.2016)

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: Centro Diurno di Porcia

Via Risorgive n.3/a – 33080 Porcia

Telefono 0434/922949

Sito: www.aspumbertoprino.it