

1 PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI

L'ASP Umberto I adotta la Carta Servizi delle proprie residenze protette della città di Pordenone e la mette a disposizione dei propri fruitori per consentire loro di esercitare consapevolmente il proprio diritto di scelta.

In questa Carta sono indicati i servizi offerti, le caratteristiche strutturali e organizzative dell'ASP ed i principali obiettivi di qualità che possono essere direttamente verificati dagli stessi fruitori.

La Carta dei Servizi:

- costituisce un patto scritto tra il fruitore e l'ASP Umberto I;
- permette di conoscere i servizi, le finalità e gli obiettivi che si intendono raggiungere garantendo al fruitore gli strumenti di verifica della qualità offerta;
- è un documento di trasparenza a tutela dell'anziano e dei suoi familiari.

Con la Carta dei Servizi il fruitore verifica il rispetto degli impegni assunti dall'ASP Umberto I ed eventualmente segnala i disservizi, mediante lo strumento del reclamo.

Il presente documento ha, altresì, forza regolamentare.

1.1 Chi siamo

In data 7 luglio 1887, con regio decreto dell'allora sovrano Umberto I di Savoia, si approvò l'istituzione della Casa di Ricovero, che fu ufficialmente inaugurata il 5 agosto 1895.

Quasi un secolo più tardi e dopo alterne vicende, nel 1975 si decise la radicale ristrutturazione del fabbricato di Piazza della Motta al fine di ricavare una moderna struttura per anziani non autosufficienti, concepita in forme di efficienza ed innovazione e operante nella zona più centrale di Pordenone, nel cuore stesso della Città.

Casa Serena avviava le proprie attività nel 1962 per iniziativa dell'ONPI e veniva trasferita in proprietà al Comune di Pordenone nel 1980.

Il 1 gennaio 2016, tramite una cessione di ramo di azienda, il Comune di Pordenone ha ceduto la propria casa di riposo, Casa Serena all'ASP Umberto I, al fine di promuovere una maggiore sinergia fra le strutture protette del territorio e per rilanciare un nuovo progetto di accoglienza per le persone anziane della comunità.

In questa occasione l'ASP Umberto I ha ridefinito radicalmente il proprio Statuto, che in particolare modo all'art. 2, comma 2 prevede:

"Scopo dell'Azienda è la promozione del benessere della Comunità, sia con riferimento agli ospiti delle proprie strutture sia dei cittadini residenti nel territorio. Essa si prefigge di [...] realizzare ogni genere di servizi sociali e socio-sanitari, gestendo strutture di accoglienza, presidi e centri, idonei allo svolgimento di azioni di promozione sociale e all'erogazione di servizi utili al mantenimento o, se possibile, all'elevamento, della qualità della vita dei soggetti provenienti dalla comunità territoriale del Comune di Pordenone o da altri ambiti."

Oggi l'ASP Umberto I ospita circa 363 anziani, di cui 353 non autosufficienti, in due sedi residenziali nella città di Pordenone:

- **Casa di riposo Casa Serena** (residenza protetta, 243 posti letto convenzionati per non autosufficienti), Via Revedole, 88;
- **Casa per Anziani Umberto I** (residenza protetta, 110 posti letto convenzionati per non autosufficienti), Piazza della Motta, 12.

1.2 La missione

La missione dell'ASP Umberto I è di garantire, nel rispetto dell'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 persona.

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 dell'ASP Umberto I che per ottenere un servizio di qualità è necessario che oltre alla competenza tecnica, le attività siano caratterizzate da un livello elevato di umanità.

Inoltre l'ASP Umberto I 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 residenziali e semiresidenziali del territorio aperto al reciproco e mutuo scambio con altri servizi e in generale con i cittadini.

1.3 I principi

L'ASP Umberto I si ispira ai seguenti principi:

L'uguaglianza e l'imparzialità: l'ASP Umberto I 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 e obiettività.

La continuità: l'ASP Umberto I garantisce la continuità del servizio mediante la predisposizione di opportuni turni di lavoro, fornendo nelle 24 ore adeguati livelli di assistenza.

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

La partecipazione e la trasparenza: l'ASP Umberto I garantisce la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa garantendo il diritto alla corretta e tempestiva informazione e l'invito a formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi. In merito alla privacy, l'ASP Umberto I assicura la riservatezza dei dati sensibili.

L'efficacia e l'efficienza: l'ASP Umberto I 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).

1.4 Le idee guida

Diversamente dal passato, quando le case di riposo erano ospizi nei quali le persone erano accolte secondo una logica di tipo custodienziale, l'orientamento attuale dell'ASP Umberto I è ispirato all'umanizzazione delle cure, ovvero alla centralità della persona anziana.

Ciò presuppone la presa in carico globale dell'anziano.

In tal senso 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 stare bene. Diventa allora fondamentale per l'organizzazione l'agire sinergico, ovvero l'agire legato ad un progetto unitario in grado di tenere conto,

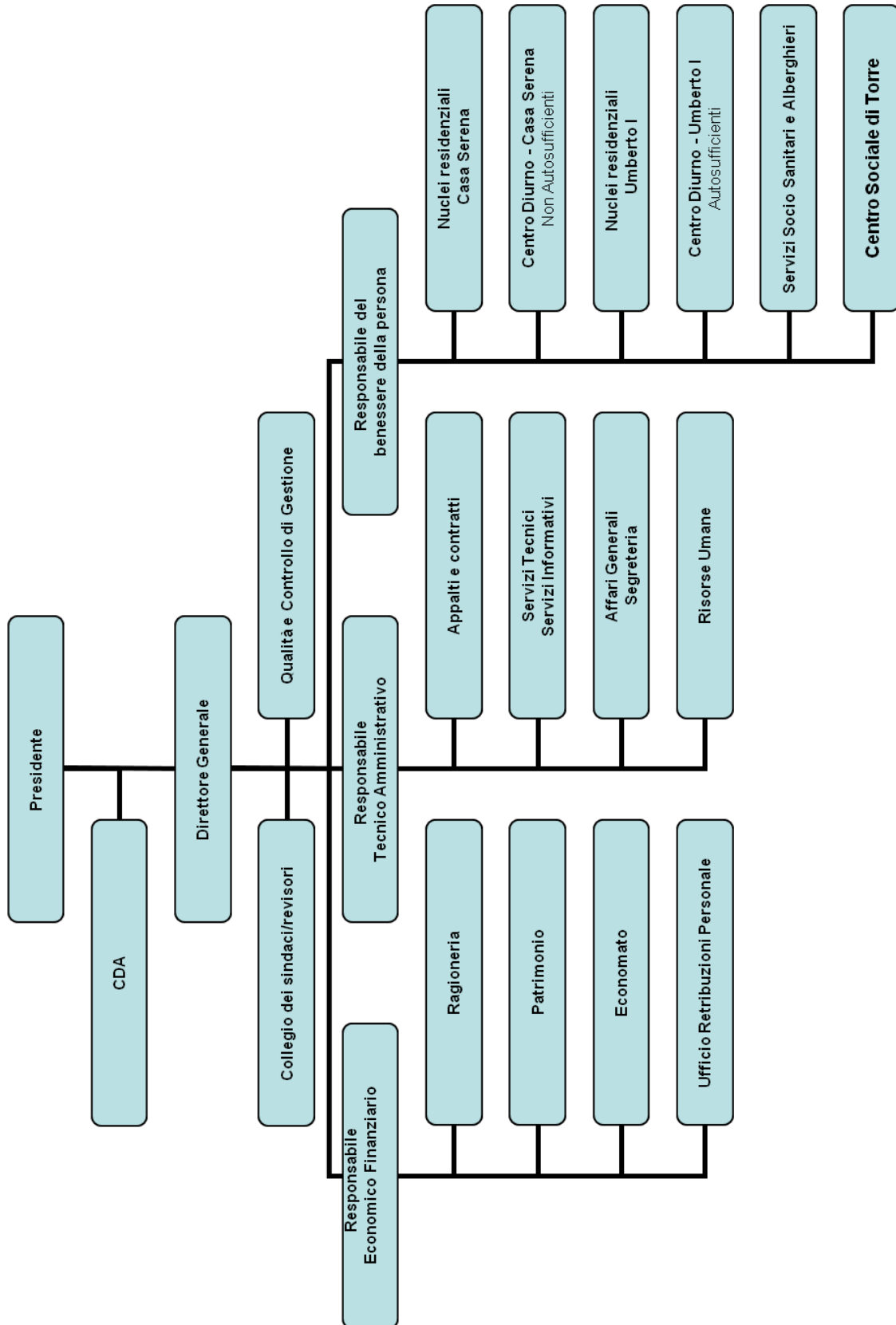
contemporaneamente, dei bisogni dei singoli anziani e delle condizioni organizzative, logistiche ed operative necessarie affinché detti bisogni trovino la migliore risposta possibile.

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 i residenti e nella valutazione dei risultati di salute e benessere effettivamente raggiunti;
- *l'adozione di strumenti di valutazione multidimensionale* volti ad accertare i bisogni di ogni singolo residente, eventualmente integrati da altre informazioni ritenute necessarie, per accertare la loro condizione fisica, psicologica e relazionale;
- *l'attivazione di un lavoro di equipe* (Unità Operativa Interna) a livello di nucleo, composta dalle varie figure professionali (Coordinatore di nucleo, medico, infermiere, operatore di assistenza, psicologo, animatore, ecc.) che definisce un Progetto di Assistenza Individuale (PAI) che dovrà essere realizzato dagli specifici servizi richiamati dal progetto.
- *l'individuazione di figure di riferimento e di responsabilità* per ogni nucleo della struttura, con compiti di governo, promozione e coordinamento degli interventi a favore delle persone anziane ospitate e di interlocuzione per le esigenze dei residenti e dei loro familiari (Referente assistenziale di nucleo e Coordinatore di nucleo).

2 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

2.1 L'organigramma



2.2 Il modello organizzativo

Il modello organizzativo dell'ASP Umberto I si basa sui seguenti elementi.

2.2.1 I nuclei

L'Asp Umberto I ha sviluppato un modello organizzativo, nel rispetto della normativa nazionale e regionale in vigore, al fine di valorizzare l'umanità delle persone accolte e che vi lavorano.

Le strutture sono organizzate in nuclei. I nuclei si configurano come piccole comunità di convivenza, gestite in base alla tipologia del bisogno dei suoi residenti, con una propria squadra di operatori stabile, al fine di valorizzare la conoscenza reciproca e la continuità di cura. Intende rappresentare un luogo nel quale il residente si sente accolto in una dimensione umana adattata alle sue caratteristiche.

I nuclei rispettano gli standard autorizzativi previsti dalla normativa, sia in termini di personale, tecnologici, strutturali, organizzativi.

2.2.2 Le Unità Operative Interne (UOI)

Il lavoro d'equipe si sviluppa in particolare modo attraverso le Unità Operative Interne a livello dei singoli nuclei, al fine di cogliere con maggiore adeguatezza le esigenze delle persone che lo abitano.

L'UOI è un gruppo di lavoro multi professionale, snodo fondamentale del funzionamento di ogni singolo nucleo. Il suo compito principale è di valutare i bisogni di ogni singolo anziano e di predisporre adeguate risposte in maniera globale.

Le decisioni dell'UOI trovano applicazione nei Piani di Assistenza Individuali (PAI) e nei programmi terapeutici riabilitativi attivati nei confronti dei singoli o gruppi di anziani.

L'UOI è composta dalle seguenti figure professionali:

- coordinatore di sede
- coordinatore di nucleo
- medico curante
- infermiere
- operatore addetto all'assistenza
- professionisti (psicologa, logopedista, fisioterapista, educatore professionale, etc.).

2.2.3 Il Piano di Assistenza Individuale (PAI)

Ogni anziano ha un proprio Piano di Assistenza Individuale definito in sede di UOI di nucleo e descritto in un'apposita scheda.

La definizione di un PAI segue quattro fasi:

- Conoscenza*: valutazione globale e multiprofessionale del profilo di bisogno dell'anziano.
- Definizione degli obiettivi*: vengono definiti gli obiettivi di salute perseguiti tenendo conto, allo stesso tempo, dei bisogni evidenziati e delle risorse disponibili e/o attivabili.
- Sviluppo dei programmi operativi*: viene definito l'aspetto operativo del PAI stabilendo chi lo realizza, i tempi previsti e le risorse coinvolte.
- Verifica dei risultati raggiunti*: trascorsi i tempi previsti dal PAI o alla luce di eventuali cambiamenti nel frattempo avvenuti, dovrà essere verificato il grado di raggiungimento degli obiettivi posti.

Il Coordinatore di nucleo comunica al residente ed ai suoi familiari il PAI ed è garante della sua applicazione. Il residente e/o i familiari hanno altresì il diritto di conoscere e di partecipare, nelle forme e nei tempi previsti, al PAI riferito all'anziano interessato.

2.2.4 Il Coordinamento

Il modello di funzionamento delle residenze per anziani dell'ASP Umberto I fa riferimento a tre figure di coordinamento responsabili ai diversi livelli dell'organizzazione:

- a. *Il Coordinatore di sede*: è il responsabile della sede e cura il coordinamento generale, il personale e tutti i servizi attivi nella struttura. La funzione di vice coordinatore di sede è affidato ad un coordinatore di nucleo.
- b. *Il Coordinatore di nucleo*: è il responsabile della gestione dei nuclei affidati e cura il coordinamento del personale che interviene a diverso titolo nel nucleo. Il principale obiettivo è creare le condizioni organizzative ottimali per conseguire i migliori risultati di salute e benessere degli anziani ospitati. Segue l'accoglienza del residente nel nucleo, comunicando all'interessato ed ai suoi familiari le decisioni di carattere assistenziale assunte; garantisce il mantenimento degli standard relativi ai servizi sociali, assistenziali, sanitari ed alberghieri. Vigila sulla sicurezza degli ambienti e delle attrezzature.
- c. *Il Referente di nucleo*: è un operatore socio sanitario, responsabile dell'attività svolta presso il nucleo dagli operatori che forniscono l'assistenza di base, per offrire agli anziani ed alle loro famiglie un punto di riferimento stabile e presente.

2.3 La giornata tipo

La giornata tipo si articola in varie attività inserite all'interno di piani di lavoro di ogni singolo servizio. La caratteristica principale di tali piani di lavoro è la flessibilità, in quanto la realizzazione delle attività deve avvenire tenendo in considerazione i PAI di ogni residente. Ciò, ovviamente, significa che sono i servizi a ruotare attorno all'anziano, i cui bisogni cambiano continuamente.

In particolare, per gli anziani affetti da demenza con gravi disturbi del comportamento, l'organizzazione della giornata avviene in modo vario ed articolato tenendo conto delle caratteristiche di comportamento collegate alle diverse forme di demenza.

I principali fattori che guidano tale organizzazione fanno riferimento a modelli di personalizzazione dell'assistenza, per adeguarsi alle diverse evoluzioni dei bisogni, anche giornalieri, adattando conseguentemente l'organizzazione dell'assistenza.

Alcuni elementi esemplificativi dell'approccio sono:

- le alzate spontanee degli anziani, per cui si attende il risveglio naturale delle persone;
- la continua disponibilità di cibo per fare fronte alle continue, variabili e imprevedibili richieste dei residenti,
- la flessibilità del piano di lavoro rispetto ai bagni, all'igiene, alle uscite, alle attività di animazione, sempre in relazione ai bisogni contingenti.

Da questo punto di vista non è immaginabile poter definire una giornata-tipo che possa applicarsi alla totalità dei residenti, essendo ciascuno di loro portatore di necessità ed aspettative differenti. E' possibile, comunque, individuare delle attività quotidiane che scandiscono la giornata all'interno della struttura per la maggior parte dei nostri residenti e che si articola come sotto specificato:

- al mattino il personale di assistenza si occupa dell'igiene, dell'abbigliamento e della cura di ciascun residente, viene riordinata la stanza e servita la colazione nelle sale da pranzo;
- nell'arco della mattinata vengono svolte le attività di assistenza di base e sanitaria, gli interventi infermieristici, di fisioterapia individuale o in piccoli gruppi, di logopedia, di assistenza psicologica e

l'attività di animazione; particolare attenzione viene prestata all'idratazione dei residenti, ai quali vengono offerte più volte bevande calde o fresche; fra le 12.00 e le 13.00 viene servito il pranzo;

- dopo il riposo pomeridiano è servita una leggera merenda e vari tipi di bevande calde o fredde, mentre riprendono le eventuali attività ricreative ed occupazionali organizzate nel pomeriggio;
- dopo la cena, prevista tra le 18.00 e le 19.00, gli operatori aiutano i residenti a prepararsi per la notte e gli infermieri somministrano le eventuali terapie;
- nel corso della notte è presente personale assistenziale ed infermieristico che provvedono, al bisogno, al cambio dei panni, alla eventuale mobilitazione, alla supervisione ed al controllo che tutto vada per il meglio.

Coloro che non vogliono partecipare alle attività proposte possono occupare il tempo libero, all'interno o all'esterno della struttura, come meglio credono, nel rispetto delle regole del Regolamento Interno.

3 INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AI SERVIZI

3.1 La domanda per l'accesso

L'ASP Umberto I ammette presso le proprie residenze protette persone di entrambi i sessi, di età superiore ai 65 anni e non autosufficienti, salvo deroghe del Distretto sanitario competente. La domanda di ammissione, compilata su apposita modulistica predisposta e disponibile presso i Servizi Sociali comunali, va inoltrata, a cura dell'interessato e/o da suo familiare, al Servizio Sociale del Comune di residenza del richiedente.

La domanda viene quindi valutata in sede di UVD (Unità di Valutazione Distrettuale) da un'equipe multidisciplinare sulla base di criteri condivisi da tutte le residenze protette del Distretto. Una volta valutate, le richieste vengono inserite in una Lista Unica d'attesa informatizzata, gestita dal Distretto sanitario competente e accessibile alle residenze protette, e ad ogni richiesta viene attribuito un punteggio, progressivamente crescente al trascorrere dei giorni di permanenza nella lista.

La lista d'attesa è vincolante per le residenze protette che, in caso di posto disponibile, hanno l'obbligo di rivolgersi all'utente con il punteggio più alto della lista stessa.

Ad ogni residenza protetta è, tuttavia, riconosciuta la discrezionale valutazione dell'appropriatezza dell'utente alla tipologia di nucleo assistito per il quale si è reso disponibile il posto, con chiaro riferimento al profilo di bisogno, al carico assistenziale e, inevitabilmente, alla compatibilità di genere (maschile o femminile) se trattasi di camera con più posti letto.

3.2 La fase dell'accoglienza

Quando l'interessato e/o il familiare, che se ne occupa, accetta il posto offertogli, viene fissato l'appuntamento per il colloquio d'ingresso. Tale colloquio serve ad acquisire tutte le informazioni di carattere sociale, medico, riabilitativo ed assistenziale, necessarie ad avere un quadro globale del nuovo residente, e poter così approntare da subito un iniziale PAI che consenta il mantenimento, per quanto possibile e nel rispetto delle regole di convivenza, delle normali abitudini di vita dell'anziano.

L'ingresso in struttura è momento assai delicato e difficile sia per l'anziano che per i familiari: prepararli al nuovo contesto di vita è fin da subito momento fondamentale e decisivo, per una corretta gestione dei futuri rapporti. In tale occasione si acquisisce, altresì, la documentazione di rito e si consegna copia della Carta dei Servizi, del Regolamento interno della Struttura e del prospetto dimostrativo relativo alla composizione della retta.

La data di ingresso – che viene concordata durante il colloquio con il Coordinatore di nucleo in base sia alle esigenze della persona interessata che del servizio – viene, in ogni caso, stabilita entro i successivi due giorni feriali, pena la perdita del posto, fatto salvo l'impegno al pagamento della retta anche nei giorni che precedono l'effettivo ingresso del nuovo residente.

L'accoglimento avviene, di norma, al mattino, preferibilmente tra le 10:00 e le 11:00, salvo diversi accordi che possono intercorrere tra le parti per esigenze particolari. Non si effettuano ingressi di sabato, domenica e festività infrasettimanali.

Il trasporto in residenza protetta è a carico dell'anziano e/o del familiare che se ne occupa e deve essere da questi organizzato.

L'accoglimento e l'assegnazione della stanza tengono conto delle esigenze dell'anziano e ne rispettano la dignità, attraverso un periodo di inserimento, con modalità di assistenza mirata alla conoscenza dei suoi bisogni e della sua condizione di salute, intesa come benessere psicofisico e sociale.

Nei primi giorni, il residente viene attentamente monitorato, per aiutarlo a meglio conoscere gli operatori, gli ambienti e i ritmi quotidiani, anche cercando di stimolare la relazione con gli altri residenti. Tale periodo di monitoraggio serve al personale stesso per conoscere meglio l'anziano, per integrare le informazioni raccolte in fase di colloquio di ingresso e così approntare un primo PAI.

3.3 Il trasferimento di un residente

L'UOI può disporre il trasferimento di stanza di un residente, in base alle esigenze organizzative, umane, comunitarie e alle mutate condizioni di salute. La decisione presa verrà preventivamente comunicata all'interessato e/o al familiare di riferimento.

La dimissione o il trasferimento del residente presso altra struttura residenziale può avvenire per sua esplicita richiesta, da presentarsi alla Direzione con almeno 4 giorni di preavviso rispetto al quinto giorno (quello della dimissione) per il quale permane l'obbligo del pagamento della retta.

In caso di trasferimento presso altra struttura residenziale, il trasporto deve essere organizzato dall'interessato e/o dai familiari che se ne occupano; l'ASP si impegna, altresì, a preparare l'anziano e a fornire alla nuova struttura di destinazione tutte le informazioni e dotazioni necessarie alla sua corretta presa in carico, al fine di garantirgli la necessaria continuità assistenziale.

4 LE REGOLE PER UNA BUONA CONVIVENZA

4.1 La convivenza

Ogni residente ha il diritto di vivere liberamente nell'osservanza delle norme di civile convivenza indispensabili al buon andamento della vita comunitaria.

I residenti impronteranno i loro rapporti al massimo rispetto, alla reciproca comprensione e solidarietà.

Il residente deve adeguarsi alle disposizioni emanate dall'ASP Umberto I ed in particolare evitare tutto ciò che può arrecare disturbo o costituire pericolo per la Comunità o essere di intralcio al funzionamento dei servizi.

4.2 Utilizzo di dotazioni personali

Al residente, per motivi di sicurezza antincendio, non è consentito arredare la stanza con mobili di proprietà; si potrà, invece, utilizzare propri apparecchi audiovisivi, nonché personalizzare e arredare la propria camera con quadri, fotografie e soprammobili. Ulteriori personalizzazioni potranno essere condivise con il Coordinatore di nucleo e a tal scopo diventa fondamentale la collaborazione dei familiari, al fine di ricreare un ambiente il più possibile familiare e accogliente.

4.3 Norme di sicurezza

Il residente, compatibilmente con la propria autonomia psico-fisica, dovrà attenersi a tutte le disposizioni impartite dal personale preposto in caso di emergenza, così come dovrà attenersi alle indicazioni di sicurezza esposte nell'apposita cartellonistica presente in molteplici punti della struttura.

In particolare, è fatto divieto ai residenti di:

- fumare nelle camere o negli ambienti comuni;
- utilizzare e/o detenere fornelli, frigoriferi, stufe elettriche, ferri da stiro o quant'altro possa costituire pericolo d'incendio;
- divieto di accumulare grossi quantitativi di materiale suscettibile di incendio (ad es. borse e involucri di plastica, giornali, ecc.).

4.4 Custodia valori

L'ASP Umberto I garantisce un servizio di deposito valori infruttifero. Il residente può consegnare denaro, preziosi e documenti della cui custodia l'ASP si rende responsabile. L'ASP non si assume responsabilità alcuna per cose o valori conservati nelle stanze dei residenti; inoltre declina ogni responsabilità per danni che possono derivare, senza sua colpa, ai residenti ed alle loro cose.

4.5 Orario delle visite

Le residenze dell'ASP Umberto I sono strutture aperte alla comunità e ai suoi abitanti. Per tale motivo l'orario di visita è molto ampio, sia nella fascia mattutina che in quella pomeridiana, salvaguardando tuttavia alcune fasce orarie di intensa attività lavorativa e per garantire il riposo delle persone che vi risiedono.

Le visite devono essere rispettose delle esigenze dei residenti e delle eventuali indicazioni fornite dalla struttura. In ogni caso è vietato l'accesso ai visitatori ai locali di servizio (cucina, sale da pranzo, guardaroba, lavanderia, locali tecnici).

4.6 Mance e doni

I rapporti tra il personale dell'ASP Umberto I ed i residenti 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, in denaro o conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti il proprio servizio.

5 LA RETTA

5.1 La retta

Gli importi delle rette dei differenti servizi dell'ASP Umberto I sono determinati - annualmente, attraverso un apposito atto deliberativo del Consiglio di Amministrazione - calcolando le spese complessive della struttura e deducendo da queste i diversi contributi, rimborsi ed altre entrate diverse dell'ASP.

La retta è definita sulla base della specialità dei servizi/nuclei e delle caratteristiche dei residenti (residenza e autosufficienza).

La retta è calcolata al netto dei rimborsi corrisposti dall'Azienda per l'Assistenza Sanitaria all'ASP per le spese sanitarie.

E' possibile portare a deduzione dalla dichiarazione dei redditi quota parte dell'onere previsto per il soggiorno di persone non autosufficienti presso strutture protette per anziani. La necessaria dichiarazione potrà essere richiesta presso gli Uffici di relazione con il pubblico dell'ASP Umberto I.

Ai fini dell'applicazione della retta, per residenza deve intendersi quella anagraficamente certificabile al momento dell'ammissione in struttura.

Il prospetto delle rette dell'anno successivo viene inviato ogni anno con la prima fattura utile. Inoltre può essere richiesto presso gli uffici amministrativi e gli Uffici di relazione con il pubblico dell'ASP e consultato sul sito internet istituzionale (www.asp-umbertoprime.regione.fvg.it).

5.2 Fondo infruttifero

All'atto dell'accoglimento, il residente o chi per lui è tenuto al versamento anticipato - entro i 15 (quindici) giorni successivi a quello dell'accoglimento - di un deposito cauzionale di garanzia, infruttifero di interessi, il cui ammontare è pari ad una mensilità della retta (30 gg. per retta applicata in caso di prenotazione/dimissione anticipata). Detto importo - all'atto della dimissione - sarà oggetto di integrale restituzione agli aventi diritto o potrà, altresì, essere utilizzato a conguaglio delle somme dovute per il pagamento delle rette. Eventuali deroghe possono essere richieste in forma scritta in situazioni di particolare gravità; l'istanza sarà valutata dalla Direzione.

5.3 Modalità di pagamento della retta

Per ciascun residente ammesso, deve essere corrisposta all'ASP, quale corrispettivo delle prestazioni rese, la retta giornaliera stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

Nella fattura mensile posticipata di addebito del costo della retta sono indicati i dati del residente e/o del pagatore, il periodo di riferimento e l'importo a debito.

L'obbligo della corresponsione della retta giornaliera persiste anche nei casi di assenza temporanea, secondo gli importi annualmente stabiliti dal Consiglio di Amministrazione.

Il pagamento della retta dovrà essere effettuato preferibilmente sul conto corrente bancario di tesoreria o presso gli uffici postali, con accredito sul conto corrente postale intestato all'ASP, entro la fine del mese successivo alla data di emissione della fattura (30 giorni data ricevimento fattura per gli enti pubblici).

Il ritardato pagamento alle scadenze di cui sopra, dà facoltà all'ASP dell'applicazione degli interessi di mora, senza alcun preavviso.

In ogni caso non è ammesso un ritardo nei pagamenti superiore a due mesi.

Trascorso il termine di tolleranza di due mesi e dopo aver verificate le ragioni della mancata corresponsione della retta, l'ASP avvia la procedura di dimissione del residente, fatto salvo il ricorso alle vie legali per il recupero coattivo delle somme a credito, interessi di mora compresi.

6 I SERVIZI AMMINISTRATIVI E TECNICI

6.1 Uffici amministrativi

Gli uffici amministrativi dell'ASP Umberto I sono ubicati presso il 4° piano della struttura di via Revedole n. 88 a Pordenone.

Nei casi in cui, per particolari problemi, non fosse possibile accedere agli uffici nelle fasce orarie previste, è possibile concordare un appuntamento che verrà fissato entro due giorni feriali dalla richiesta. Nelle diverse sedi dell'ASP gli uffici amministrativi sono coadiuvati dagli Uffici di relazione con il pubblico.

I servizi amministrativi si occupano prevalentemente di: gestione del personale, gestione amministrativa dei residenti, fatturazione, rapporti con l'Azienda per l'Assistenza Sanitaria, contratti, appalti, servizio approvvigionamento beni e servizi, servizi amministrativi generali, rifiuti speciali.

6.2 Servizio tecnico e di manutenzione

L'ASP dispone di un servizio di manutenzione degli immobili e degli arredi. Il gruppo di lavoro è costituito da alcuni manutentori e da un geometra coordinatore. E' sempre attivo un servizio di reperibilità per la gestione delle urgenze. Le manutenzioni straordinarie dell'immobile di Casa Serena sono eseguite dal Comune di Pordenone.

6.3 Piano di Emergenza

Le residenze protette dell'ASP Umberto I sono dotate di un Piano di Emergenza, contenente una serie di regole e indicazioni per la predisposizione di un sistema di sicurezza 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;
- portare ausilio e soccorso alle persone eventualmente colpite, o che interessate all'evento non sono in grado di difendersi;
- 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 trovano nelle portinerie delle residenze.

7 TANTE CASE IN UNA: I NUCLEI

Casa Serena ha una capacità ricettiva attuale di n. 243 posti letto per non autosufficienti e n. 10 per autosufficienti, collocati su cinque piani ed organizzati in 10 Nuclei di accoglienza, unità operative di piccole dimensioni che si configurano come gruppi di convivenza.

Le caratteristiche del Nucleo in sintesi sono le seguenti:

- accogliere gruppi di anziani con omogenee caratteristiche psico-fisiche (“profili di bisogno”);
- permettere l’attuazione dei PAI attraverso l’erogazione di servizi tarati sulla tipologia di utenza accolta;
- garantire la continuità delle cure e la conoscenza approfondita dei residenti, attraverso l’impiego di una squadra di operatori stabile;
- essere un luogo nel quale il residente si sente protetto ed assistito in una dimensione umana adattata alle sue caratteristiche.

I nomi dei nuclei sono stati assegnati con l’intento di evocare alcuni luoghi significativi della nostra città e di affermare così un collegamento, seppure simbolico, con il territorio di provenienza della maggiore parte dei residenti.

Le stanze, singole o doppie, sono tutte climatizzate, attrezzate con letti per disabili, corredate di dispositivo di chiamata, arredate di comodini e armadi lavabili e conformi alle norme sulla prevenzione degli incendi. Tutti i nuclei sono provvisti di bagni per disabili ad uso comune e di un bagno speciale attrezzato per l’igiene completa. I nuclei dispongono di sale comuni per il pranzo e, alcuni, di soggiorni destinati ai momenti di aggregazione (lettura, visione di programmi televisivi, ecc.).

L’assegnazione della camera dipende dal profilo di bisogno della persona da inserire e da una valutazione preventiva a cura del Coordinatore di nucleo circa le caratteristiche individuali di chi già occupa la camera.

Vi sono tre modalità d’accoglienza: residenziale, semiresidenziale e temporanea di sollievo/riabilitativa.

7.1 Accoglienza semiresidenziale

7.1.1 Il centro diurno riabilitativo “La Piazza” (25 posti)

Il Centro Diurno è un servizio che fornisce una ospitalità diurna permettendo, a chi lo utilizza, di rimanere più a lungo al proprio domicilio. Il Centro Diurno è aperto dalle 7.30 alle 18.30, dal lunedì al venerdì, escluso il sabato, la domenica e tutti i giorni festivi. Sono possibili moduli da un minimo di tre giorni fino ad un massimo di 5 giorni la settimana.

Operano presso il centro diurno 4 operatori socio-sanitari. L’assistenza infermieristica viene garantita dall’Azienda per l’Assistenza Sanitaria secondo i parametri previsti dalla normativa regionale di riferimento.

I servizi offerti garantiscono una presa in carico della persona a 360° (sanitaria, assistenziale e sociale).

Il Centro Diurno è collocato presso il piano rialzato e dispone di una sala comune per le attività e di una sala riposo.

Per le modalità di accesso, il suo funzionamento e la specifica dei servizi offerti si fa rimando alla Carta dei Servizi e al Regolamento interno del servizio semiresidenziale.

7.2 L’ accoglienza temporanea di sollievo/riabilitativa

Il servizio, che si rivolge agli anziani del territorio, si pone obiettivi sia riabilitativi, sia di “sollievo”.

Per quanto riguarda gli obiettivi riabilitativi, è prevista l'attività fisioterapica, associata anche ad interventi di carattere sociale, volti a favorire l'inserimento in struttura e l'integrazione sociale.

L'obiettivo di "sollievo" ha come scopo quello di dare risposta alle famiglie che stanno vivendo un momento di difficoltà, rispetto alla gestione del loro familiare presso il domicilio. In questo modo, la famiglia ha la possibilità, sentendosi sgravata del carico assistenziale, di recuperare quelle energie, sia fisiche che psichiche, necessarie ad affrontare il rientro a casa del proprio familiare.

Il periodo di residenzialità previsto è al massimo di 3 mesi, eventualmente prorogabile in funzione delle esigenze riabilitative, sanitarie e sociali del residente e della sua famiglia.

I nuclei "soggiornisti" per l'accoglienza temporanea sono due:

7.2.1 Nucleo "Il Cottonificio"

Il *nucleo Cottonificio*, di n. 24 posti letto uomini/donne, situato al I piano, è destinato all'accoglienza temporanea di utenti che conservano residue autonomie fisiche e/o per le quali non si rendono necessari trattamenti sanitari intensivi.

Il minutaggio assistenziale giornaliero procapite medio per persone non autosufficienti è pari a 112 minuti.

Nel nucleo si trovano 8 stanze singole ed 8 doppie.

7.2.2 Nucleo "Il Ponte"

Il *nucleo Ponte*, di n. 34 posti letto uomini/donne, situato al III piano, è destinato all'accoglienza temporanea di utenti che presentano bisogni complessi a elevatissima rilevanza sanitaria, richiedenti spesso trattamenti intensivi ed essenziali di supporto alle funzioni vitali.

Il minutaggio assistenziale giornaliero procapite medio per persone non autosufficienti è pari a 130 minuti.

Nel nucleo si trovano 17 stanze doppie.

7.3 L'accoglienza residenziale

L'accoglienza residenziale risponde al bisogno di cura delle persone anziane che, per diversi motivi, non possono o non desiderino più rimanere nel loro ambiente di vita.

I nuclei residenziali per l'accoglienza definitiva sono sette.

7.3.1 Il nucleo protetto per le demenze "Il Parco"

Il *Nucleo protetto Parco*, di n. 20 posti letto uomini/donne, aperto nell'aprile del 1998, è dedicato a persone affette da demenza di grado medio-grave, ed è stato progettato tenendo conto delle conoscenze sulla malattia e degli studi del settore.

Il modello assistenziale adottato si basa su un approccio che consente di creare le condizioni assistenziali ed organizzative utili per consentire agli anziani qui accolti la libertà di movimento e di espressione senza ricorso, nella misura massima possibile, all'intervento farmacologico.

Considerata la complessità della malattia e la difficoltà di gestione dei disturbi del comportamento correlati, il personale è presente in misura superiore allo standard regionale ed è adeguatamente formato per l'assistenza alle persone affette da demenza. Il minutaggio assistenziale giornaliero procapite medio per persone non autosufficienti è infatti pari a 153 minuti. L'équipe di lavoro prevede, oltre al personale assistenziale e infermieristico, la presenza dello psicologo e di collaboratori per la stimolazione cognitiva.

Dal punto di vista ambientale ed assistenziale, l'intento è di creare un'atmosfera accogliente, serena e familiare, in modo tale che si riesca a riconoscere dignità e significato alla persona qui accolta. Così facendo, si cerca migliorare la loro qualità di vita favorendo il mantenimento delle capacità residue e la conservazione del massimo livello possibile di autonomia personale.

Il Nucleo è situato al piano terra e protetto da sistemi di controllo dell'accesso, con la finalità di tutelare l'incolumità delle persone ospitate. Il nucleo è collegato ad un giardino Alzheimer dedicato ed attrezzato con piante, percorsi, panchine ed un gazebo per le attività all'aperto.

Il nucleo si compone di 6 stanze singole e 7 doppie.

7.3.2 Nucleo "Il Duomo"

Il *nucleo Duomo*, che si sviluppa in due ali poste al piano rialzato per un totale di 49 posti letto uomini/donne, offre ospitalità prevalentemente ad anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti. Nel momento in cui le persone ospitate in questo nucleo dovessero richiedere un maggior livello di assistenza, si rende necessario provvedere al loro trasferimento presso un altro nucleo residenziale della casa al fine di garantire una più adeguata assistenza.

Il minutaggio assistenziale giornaliero procapite medio per persone non autosufficienti è pari a 93 minuti.

Le due ali che costituiscono il nucleo si compongono rispettivamente di: 6 camere singole e 9 doppie la prima ala; 9 camere singole ed 8 doppie la seconda ala.

7.3.3 Nucleo "Il Corso"

Il *nucleo Corso*, di 26 posti letto uomini/donne, situato al I piano, offre ospitalità ad anziani in condizione di non autosufficienza, polipatologici e con una notevole compromissione psicofisica, che necessitano di un importante intervento assistenziale e sanitario.

Il minutaggio assistenziale giornaliero procapite medio per persone non autosufficienti è pari a 138 minuti.

Il nucleo si compone di 13 camere doppie.

7.3.4 Nucleo "Il Castello"

Il *nucleo Castello*, di 27 posti letto uomini/donne, situato al I piano, offre ospitalità ad anziani in condizione di non autosufficienza, con autonomie residue e che richiedono un'attenzione particolare rispetto alla relazione.

Il minutaggio assistenziale giornaliero procapite medio per persone non autosufficienti è pari a 102 minuti.

Il nucleo è composto da 9 camere singole e 9 doppie.

7.3.5 Nucleo "Il Fiume"

Il *nucleo Fiume*, di 26 posti letto uomini/donne, situato al II piano, offre ospitalità ad anziani in condizione di non autosufficienza, polipatologici e che necessitano di una copertura assistenziale e sanitaria medio/alta. Il nucleo accoglie residenti che richiedono maggiori cure sia dal punto di vista sanitario che assistenziale.

Il minutaggio assistenziale giornaliero procapite medio per persone non autosufficienti è pari a 120 minuti.

Il nucleo è composto da 10 camere singole ed 8 doppie.

7.3.6 Nucleo "Il Municipio"

Il *nucleo Municipio*, di 27 posti letto uomini/donne, situato al II piano, offre ospitalità ad anziani in condizione di non autosufficienza, polipatologici e che necessitano di una copertura assistenziale e sanitaria di media intensità. Da un punto di vista assistenziale, un'attenzione particolare viene rivolta alla cura degli aspetti relazionali.

Il minutaggio assistenziale giornaliero procapite medio per persone non autosufficienti è pari a 102 minuti.

Il nucleo si compone di 9 camere singole e 9 doppie.

All'interno di questo nucleo si trova la *Snoezelen Room* (stanza multisensoriale), aperta a tutti i residenti di Casa Serena, introdotta per offrire ai nostri anziani un'ulteriore opportunità di trovare risposta ai propri bisogni attraverso un approccio non farmacologico.

7.3.7 Nucleo "Il Campanile"

Il *nucleo Campanile*, di 24 posti letto uomini/donne, situato al II piano, offre ospitalità ad anziani residenti, in condizione di non autosufficienza, polipatologici e con una notevole compromissione psicofisica, che necessitano di un importante intervento assistenziale e sanitario.

Il minutaggio assistenziale giornaliero procapite medio per persone non autosufficienti è pari a 147 minuti.

Il nucleo si compone di 12 camere doppie.

8 UNA PERSONA, TANTI SERVIZI: L'OFFERTA DELLA CASA

8.1 Il Coordinatore di Nucleo

L'impianto organizzativo 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 (PAI.), elaborati da equipe multiprofessionali governate dal Coordinatore di Nucleo. La struttura 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.

In tal senso, la figura del Coordinatore di Nucleo funge da raccordo tra le esigenze dell'anziano e tutti i professionisti che, a vario titolo, con il loro operato cercano di soddisfare tali necessità. Il Coordinatore di Nucleo è anche la figura professionale che permette la concreta realizzazione dei PAI di ogni anziano, attraverso la predisposizione di idonei piani di lavoro ed il coordinamento degli altri servizi.

Il Coordinatore di Nucleo svolge, inoltre, un'importante funzione di presa in carico, dal punto di vista socio-assistenziale, del residente e dei suoi familiari, supportandoli nelle varie difficoltà che si possono presentare durante la permanenza in struttura. Lo stesso si occupa della gestione ordinaria delle necessità del residente e, in particolar modo, di coloro che sono privi di familiari di riferimento e/o di legali rappresentanti.

Il Coordinatore di Nucleo lavora in stretta sinergia con il Referente di Nucleo, che è il garante del buon andamento dell'assistenza prestata ai residenti, e il Responsabile del Governo Assistenziale, figura prevista dalla normativa regionale di riferimento, scelta tra gli infermieri in servizio, che ha il compito di coordinare le attività di natura prettamente infermieristiche e sanitarie.

Il Coordinatore di Nucleo è a disposizione di residenti e familiari per qualunque necessità (informazioni, chiarimenti, reclami, ecc.) dal lunedì al venerdì, per un monte orario complessivo di 36 ore settimanali, con orario flessibile a seconda delle esigenze del nucleo; è raggiungibile via mail o tramite telefono mobile ed entrambi i contatti sono debitamente esposti nelle bacheche di nucleo.

8.2 I servizi di base

8.2.1 L'assistenza diretta alla persona

Ad ogni residente vengono garantite tutte le attività della vita quotidiana (dall'igiene personale alla vestizione, dall'aiuto all'assunzione del cibo alla mobilitazione), integrate da un approccio relazionale che si differenzia da persona a persona. L'attività di assistenza è garantita nelle 24 ore attraverso tre turni: mattino, pomeriggio e notte.

Questo servizio costituisce l'asse portante delle attività che si svolgono quotidianamente presso Casa Serena e la sua realizzazione varia in funzione dei diversi bisogni o richieste che si verificano nel tempo. Il piano di lavoro di assistenza individuale è specificato nel PAI del singolo anziano, alla cui stesura partecipano anche gli operatori di assistenza. Questi, quindi, lavorano in sinergia con tutte le altre figure professionali, sotto la supervisione del Referente e del Coordinatore di Nucleo.

All'interno di Casa Serena vengono organizzati corsi di formazione per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti, nella logica di lavorare per progetti individualizzati.

8.2.2 Parrucchiera e barbiere

Casa Serena assicura a tutti i residenti ed agli utenti del Centro Diurno, gratuitamente, le prestazioni di base di parrucchiere barbiere, che nello specifico sono: taglio, messa in piega, applicazione prodotti professionali (es. fiala fissante), rasatura barba per gli uomini, ceretta viso per le donne.

Il servizio si svolge in apposito locale dedicato, situato al piano rialzato, dotato di attrezzature professionali, o nei nuclei per quei residenti che per motivi di salute abbiano disagio o siano impossibilitati a raggiungere il locale. L'attività è prestata da personale qualificato 5 giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, festività escluse.

Le prestazioni vengono erogate sulla base delle prenotazioni raccolte da ogni nucleo e segnalate agli addetti al servizio, di modo tale che ogni residente usufruisca di almeno un taglio capelli ogni 60 giorni e, per le donne, di una messa in piega ogni 15. Sono previsti anche interventi extra al bisogno su indicazione del personale preposto.

Possono essere richieste a pagamento altre prestazioni tecniche, quali tinta e permanente.

8.2.3 Servizio manicure e pedicure

Casa Serena assicura a tutti i residenti ed agli utenti del Centro Diurno, gratuitamente, il servizio estetico di pedicure e di manicure, che garantisce: taglio unghie mani e piedi, applicazione di smalto su richiesta, trattamento calli, duri ed unghie incarnite. Non sono invece ricomprese le cure podologiche di natura sanitaria.

Il servizio si svolge in apposito locale dedicato, situato al piano rialzato, dotato degli strumenti professionali necessari, o nei nuclei per quei residenti che per motivi di salute abbiano disagio o siano impossibilitati a raggiungere il locale. L'attività è prestata da personale qualificato 5 giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, festività escluse.

Le prestazioni vengono erogate sulla base di una programmazione settimanale, concordata con i Coordinatori di nucleo, in modo tale che ogni residente usufruisca di almeno una manicure ogni 21 giorni e di un pedicure ogni 45. Sono previsti anche interventi extra al bisogno su indicazione del personale preposto.

8.3 I servizi sanitari

8.3.1 Il Servizio Sanitario e l'assistenza farmaceutica e protesica

Le attività sanitarie da erogare all'interno delle strutture che ospitano anziani non autosufficienti sono a carico dell'Azienda per l'Assistenza Sanitaria, con la quale l'ASP Umberto I, a cui Casa Serena afferisce, ha stipulato apposita convenzione. In particolare, l'Azienda per l'Assistenza Sanitaria garantisce l'erogazione di tutte le prestazioni sanitarie, rimborsando Casa Serena dei costi sostenuti per il personale preposto (infermieri e fisioterapisti, nei limiti degli standard regionali previsti).

L'attuale convenzione con l'Azienda per l'Assistenza Sanitaria garantisce l'assistenza farmaceutica gratuita dei farmaci inseriti nel Prontuario Farmaceutico Aziendale, attraverso consegna diretta al servizio infermieristico, che provvede previamente alla gestione informatica delle prescrizioni da parte dei Medici di Medicina Generale. I farmaci di fascia "C" eventualmente prescritti dai Medici, rimangono invece a carico del residente.

L'Azienda per l'Assistenza Sanitaria fornisce, altresì, prodotti per l'applicazione di protocolli terapeutici (ad esempio per il trattamento delle lesioni da pressione, la gestione del catering, ecc.), prodotti – sia farmaceutici che dispositivi medici o presidi medico-chirurgici – necessari alla corretta gestione sanitaria del residente.

E' a carico dell'Azienda per l'Assistenza Sanitaria anche l'assistenza protesica, che si esplica attraverso la fornitura di ausili tecnici individuali, personalizzati e non, qualora ritenuti necessari e prescritti dallo specialista, non disponibili presso la struttura, e concessi sotto forma di comodato. L'Azienda per l'Assistenza Sanitaria fornisce, inoltre, i presidi di incontinenza necessari a quei residenti che presentino il problema specifico (pannoloni, traverse assorbenti, ecc.).

8.3.2 Assistenza medica

Casa Serena, a mezzo di apposita convenzione con l'Azienda per l'Assistenza Sanitaria, garantisce ai propri residenti l'assistenza medica generica, specialistica ed ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, in relazione alle necessità della persona.

L'assistenza medica è garantita dai Medici di Medicina Generale, sulla base delle scelte liberamente espresse dai residenti, che possono decidere di mantenere il proprio medico di fiducia o di sceglierne uno diverso all'ingresso. La scelta del medico di base può essere effettuata esclusivamente dall'anziano (o, se impossibilitato ad esprimerla, dal suo familiare di riferimento) presso l'Ufficio Anagrafe Sanitaria dell'Azienda per l'Assistenza Sanitaria di competenza.

I Medici di Medicina Generale garantiscono tutte le prestazioni previste dall'intesa Regionale per l'erogazione dell'assistenza nei confronti dei pazienti non autosufficienti accolti in residenze protette (D.P.R. n. 484/96) e, precisamente:

- l'assistenza sanitaria con attività di prevenzione, diagnosi e cura;
- il raccordo con i medici specialisti e con i presidi ospedalieri;
- il ricevimento degli anziani e dei loro familiari in date e orari concordati;
- la collaborazione con i servizi sanitari della struttura.

I Medici di Medicina Generale possono usufruire degli ambulatori della struttura; le modalità con le quali visite, consulenze e ricevimento residenti e/o loro familiari si effettuano sono disciplinate dagli Accordi Collettivi Nazionali e dalla normativa Regionale di riferimento.

L'assistenza medica notturna, festiva e prefestiva viene assicurata dal servizio di Guardia Medica, con orari e modalità stabiliti dall'Azienda per l'Assistenza Sanitaria.

Gli interventi di medicina specialistica avvengono secondo le modalità prescritte dal Servizio Sanitario Nazionale e dalle normative regionali in vigore.

In caso di ricovero ospedaliero, sia d'urgenza che di lungodegenza, la responsabilità dell'assistenza medica è in capo alla struttura ospedaliera presso cui la persona è ricoverata. Qualora un residente o un familiare non intendano accettare il ricovero in struttura ospedaliera, Casa Serena si ritiene esente da ogni responsabilità e ne darà informazione al Medico di Medicina Generale. La Casa non eroga alcuna prestazione durante il ricovero presso qualsivoglia struttura ospedaliera, pertanto l'eventuale assistenza richiesta dovrà essere assicurata dai familiari. Esclusivamente per coloro che siano privi di familiari o con familiari in grave difficoltà, il Coordinatore di nucleo assicura il ritiro della biancheria sporca e il ripristino della pulita, tramite il servizio di trasporto.

8.3.3 Il servizio infermieristico

L'assistenza infermieristica all'interno di Casa Serena viene garantita nell'arco delle 24 ore dagli infermieri, secondo gli standard previsti dalla normativa regionale di riferimento. E' prevista la presenza di un infermiere durante la notte e di due, uno per piano, sia al mattino che al pomeriggio.

Sulla base delle indicazioni fornite dai Medici di Medicina Generale, gli infermieri attuano tutte le attività di prevenzione, controllo e cura, mirate alla rilevazione dello stato di bisogno dei residenti ed alla salvaguardia della salute della persona. Nello specifico, gli infermieri provvedono alla preparazione e somministrazione della terapia prescritta dal medico, alla prevenzione e cura delle lesioni da pressione, al controllo e gestione dei presidi sanitari (cateteri, sondini, etc.), al monitoraggio dei parametri vitali e dell'alimentazione, ecc. Il servizio infermieristico inoltre assicura l'assistenza di emergenza in caso di aggravamento delle condizioni di salute e si impegna a contattare tempestivamente il Pronto Soccorso in caso ciò si rendesse necessario.

L'infermiere è la figura professionale che programma le visite specialistiche, gli esami di laboratorio e le consulenze presso le Aziende Ospedaliere del territorio; ha la responsabilità in merito all'approvvigionamento, controllo e conservazione dei farmaci; si fa garante della continuità delle cure prestate ai residenti, attraverso la compilazione della cartella infermieristica, la trasmissione della stessa alle strutture sanitarie presso cui la

persona dovesse essere ricoverata, la redazione di una lettera di dimissione infermieristica in caso di trasferimento presso altra residenza protetta.

Gli infermieri partecipano alle riunioni di equipe e alla definizione e verifica dei PAI dei residenti. Essi sono inoltre a disposizione per richieste di informazioni e chiarimenti da parte di residenti e familiari durante l'intera giornata, compatibilmente con le necessità di servizio e le eventuali urgenze alle quali rispondere in via prioritaria.

Il compito di verificare il raggiungimento degli obiettivi di assistenza infermieristica e di assistenza di base alla persona è affidato al Responsabile del Governo Assistenziale, individuato tra gli infermieri in organico. Tale figura, prevista dalla normativa regionale di riferimento, pianifica le attività infermieristiche e sovrintende all'organizzazione dei processi assistenziali, in stretta collaborazione con i Coordinatori di nucleo.

8.3.4 Il servizio di logopedia

Il servizio di logopedia si occupa della riabilitazione delle persone con difficoltà comunicativo linguistiche ed uditive, nonché di tutte le problematiche inerenti la deglutizione.

Sono previsti interventi di prevenzione e riabilitazione, individuali o di gruppo, nell'ambito del programma individualizzato stabilito dalla UOI, in accordo con il medico curante. Si tratta di interventi, anche con valenza formativa, sul residente, sulla famiglia e sul personale, mirati ad aiutare la persona e coloro che la circondano a trovare nuove strategie per ridurre l'impatto della disabilità nella vita quotidiana.

Il logopedista è presente in struttura secondo un orario consultabile in portineria ed è a disposizione dei residenti e dei familiari per eventuali richieste, informazioni o chiarimenti.

8.3.5 Il servizio dietetico

La figura del dietista rappresenta un importante punto di riferimento per i residenti e per i servizi socio-assistenziali di Casa Serena. Il compito principale del dietista è quello di elaborare i menù in relazione alla tipologia di utenza, nel rispetto delle norme igieniche (tra cui l'HACCP), delle principali raccomandazioni nutrizionali nazionali ed europee e delle qualità delle materie prime impiegate per la preparazione dei pasti, nel rispetto delle indicazioni dietetiche data dall'Azienda per l'Assistenza Sanitaria di riferimento.

Inoltre la dietista provvede a:

- Elaborare e formulare le diete prescritte dal medico, verificando l'accettabilità da parte del residente e la corretta applicazione da parte degli operatori, sia in fase di preparazione che in quella di somministrazione;
- Svolgere attività di informazione ed educazione alimentare per gli anziani e per gli operatori;
- Collaborare con le altre figure professionali della struttura al trattamento multidisciplinare del comportamento alimentare e alla elaborazione dei PAI.

Alla stesura del menù collaborano i cuochi e la Responsabile della ditta che gestisce il servizio in appalto. Sono inoltre coinvolti – ove possibile e con diverse modalità – i residenti e i loro familiari.

Per soddisfare gli aspetti soggettivi e le aspettative dei residenti, il menù deve essere caratterizzato dalla varietà, dalla stagionalità e da ricette appartenenti alla tradizione locale. 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.

Prima di entrare a regime i nuovi piatti proposti vengono valutati da un apposito "Gruppo Assaggio", che esprime le proprie preferenze e il proprio gradimento. Il gruppo è principalmente costituito da residenti di Casa Serena, a cui si affiancano alcuni familiari, il direttore e un rappresentante del Consiglio di Amministrazione. In caso di esito positivo le pietanze vengono introdotte nel nuovo menù stagionale. Oltre a determinare l'importante

partecipazione dei residenti e dei familiari alla composizione del menù, il “Gruppo Assaggio” rappresenta una speciale occasione di socializzazione.

8.3.6 Il servizio di riabilitazione

Il servizio di fisioterapia è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 16.00. Il numero del personale rispetta gli standard previsti dalla normativa regionale di riferimento.

Il servizio di fisioterapia ha lo scopo di mantenere e di migliorare il grado di autonomia dei residenti, svolgendo negli spazi previsti, nei nuclei o nelle camere di degenza dei residenti, delle prestazioni riabilitative individuali e/o di gruppo. Si occupa inoltre di supportare e verificare la formazione degli operatori in merito a queste tematiche. Oltre a ciò, come le altre figure professionali, il fisioterapista partecipa alle riunioni d'équipe per la definizione dei piani di lavoro e dei PAI.

La maggior parte delle attività si svolgono in una palestra attrezzata per la riabilitazione motoria, dotata di ambulatori per l'elettroterapia antalgica, ultrasuoni, ecc. e di altri due locali adeguatamente attrezzati per la riabilitazione individuale.

Casa Serena mette inoltre a disposizione del servizio due collaboratori di riabilitazione (con qualifica OSS e specifica formazione interna), che operano in accordo/collaborazione con i fisioterapisti e gli psicologi. Il loro intervento è centrato sulla funzionalità di qualsiasi competenza, residua o riacquisita, cercando nell'anziano motivazione e curiosità che ne permettono la realizzazione con concretezza e visibilità. Vi sono attività che si protraggono durante l'anno con funzione di mantenimento/allenamento (ginnastica di gruppo, laboratorio di cucina, ecc.) ed altre che si concentrano per periodi più brevi con finalità specifiche (laboratori di stimolazione cognitiva, gruppi memoria/reminescenza, stimolazione manuale, ecc.). Gli interventi vengono svolti all'interno del nuclei di Casa Serena e, qualora si renda necessario, anche individualmente. Entrambi i collaboratori sono facilitatori della Stanza Multisensoriale ed hanno quindi acquisito competenza specifica nell'utilizzo della stessa.

8.3.7 Il servizio psicologico

Il servizio, costituito da due psicologi, fornisce sostegno psicologico ai residenti, ai loro familiari e alle persone che operano all'interno di Casa Serena. Tale servizio assume particolare importanza soprattutto nella fase di prima accoglienza, in quanto è il momento più critico e richiede da parte dell'anziano e dei propri familiari una importante risposta di adattamento.

Lo psicologo lavora in équipe e, oltre ad apportare il proprio contributo nella definizione del PAI, aiuta gli operatori a migliorare la comprensione dei bisogni psicologici degli anziani.

Gli interventi del servizio psicologico si indirizzano principalmente a due macroaree: le problematiche psicologiche/psichiatriche e il deterioramento cognitivo (demenza). Lo psicologo è colui che fa da tramite tra Casa Serena e il Dipartimento di Salute Mentale dell'Azienda sanitaria. Egli è inoltre il principale consulente per l'elaborazione di progetti riabilitativi per persone affette da demenza, con particolare riguardo ai residenti del Nucleo Protetto. In collaborazione con il Coordinatore di Nucleo, si occupa infine della formazione e supervisione dell'équipé di lavoro, con peculiare attenzione alle due macroaree sopracitate.

8.4 I servizi sociali

8.4.1 Il servizio di assistenza sociale

Il servizio sociale svolge funzioni d'ordine amministrativo, relativamente alle pratiche di ammissione, ingresso ed accoglimento dell'anziano, come pure di dimissione, nonché funzioni di segretariato sociale a supporto del residente e dei suoi familiari.

Il servizio fa, altresì, da tramite tra residente, famiglia e gli altri servizi del territorio e fa da supporto ai coordinatori di nucleo nella presa in carico dei residenti di più difficile gestione, per i quali partecipa anche alle riunioni di équipe ed alla stesura dei PAI.

Il servizio sociale è garantito da un assistente sociale, che riceve il pubblico su appuntamento, per tramite della portineria.

8.4.2 Il servizio di animazione

Obiettivo fondamentale di questo servizio è far sentire i residenti “parte di una comunità”, costituita dalla comunità della casa, inserita nella più grande comunità cittadina, con cui mantiene una relazione costante e vitale; a tal fine, il servizio animazione realizza progetti di socializzazione ed integrazione volti a recuperare un ruolo attivo per le persone che risiedono in Casa Serena e a promuovere nella comunità una migliore consapevolezza delle potenzialità di questa fase della vita.

Il servizio di animazione viene garantito da tre animatori con un monte orario di 98 ore settimanali complessive, articolate in modo flessibile in considerazione delle iniziative proposte e delle esigenze dei residenti. Esso è svolto in collaborazione con un gruppo di volontari e viene realizzato presso i diversi spazi di attività presenti in Casa Serena.

Tutte le attività si ispirano al riconoscimento dell’individualità e della libera scelta del singolo e sono volte a stimolare l’autoconsapevolezza, la socializzazione, la creatività, la motricità, l’espressione di sé. Esse sono programmate tenendo conto dei bisogni e dei desideri dei residenti, anche in considerazione del PAI definito nelle équipe.

I residenti, attraverso una suddivisione spontanea in base ai propri interessi, possono partecipare a diverse attività:

- attività che si pongono obiettivi aggregativi e di socializzazione (il gioco della tombola, la lettura del giornale, la lettura di racconti, il cinema, le gite e le uscite, il gioco delle bocce, i gruppi caffè, il cruciverba, le feste, etc.)
- attività che puntano al riconoscimento del bagaglio culturale degli anziani (raccolta di storie di vita, il salotto musicale, le gite a tema, i cicli d’incontri dedicati all’arte, alla musica lirica, ai viaggi)
- attività di recupero delle abilità residue (laboratori manuali ed esperienziali)
- attività di scambio generazionale (il Servizio Civile Nazionale, gli scambi con le scuole del quartiere, la realizzazione dei Punti Verdi in struttura, le visite agli asili nido, gli scambi con i gruppi Scout etc.)

I programmi specifici possono essere richiesti al servizio di animazione. Tutti i progetti rientrano comunque in un’ottica che mira ad accogliere le proposte che provengono dai residenti, a valorizzare i rapporti con tutti i soggetti del territorio e a coinvolgere le persone che, a diverso titolo, frequentano questa struttura.

8.4.3 Il volontariato

Casa Serena si avvale della collaborazione di numerosi volontari, il cui intervento è concordato con il servizio di animazione, loro principale interlocutore, che provvede ad inserirli nei vari programmi ed attività presenti in struttura. Nella fase iniziale sono affiancati da operatori interni in un percorso di conoscenza della struttura e dei residenti, per poi essere costantemente supportati attraverso attività di aggiornamento e supervisione.

Il servizio di volontariato non può essere in alcun modo sostitutivo dei compiti propri ed istituzionali della struttura; viene realizzato senza fini di lucro ed è improntato ad un’azione spontanea e solidale di aiuto alle persone.

Casa Serena considera l’apporto dei volontari una risorsa importante in quanto, oltre a costituire una importante apertura verso l’esterno, la loro presenza potenzia le possibilità di relazione e di cura delle persone che qui risiedono.

8.4.4 Il Servizio Civile Nazionale

Casa Serena in questi ultimi anni ha realizzato quattro progetti di Servizio Civile Nazionale, attivati dal servizio animazione. Si è trattato di esperienze estremamente significative e apprezzate dai residenti che hanno potuto allacciare relazioni significative con i giovani volontari, relazioni che sono proseguite anche dopo l'anno di impegno istituzionale. Attualmente l'ASP Umberto I è in fase di accreditamento, propedeutica alla possibilità di poter attivare ulteriori progetti.

8.4.5 L'Assistenza spirituale

Nel rispetto della libertà confessionale e di coscienza, Casa Serena assicura assistenza religiosa e spirituale con sacerdoti cattolici tramite apposita convenzione stipulata con la Curia Vescovile di Pordenone. La chiesa interna è situata al piano rialzato e la messa viene celebrata tutte le mattine alle ore 9.00 ed il sabato alle ore 16:30, compatibilmente con gli impegni del sacerdote assegnato alla casa. Nelle giornate di sabato e nelle festività più importanti la messa viene celebrata nel salone.

Il mercoledì pomeriggio è presente un diacono che raggiunge tutti i nuclei di Casa Serena, per somministrare l'Eucarestia alle persone che lo desiderano. Ove richiesta, è possibile la somministrazione del sacramento dell'infermo. E' comunque assicurata per tutti gli ospiti la libertà di praticare il proprio culto, compatibilmente con l'organizzazione di Casa Serena.

8.5 I servizi alberghieri

8.5.1 La portineria – ufficio relazioni con il pubblico (U.R.P.)

Casa Serena è dotata di un servizio di portineria, a disposizione di residenti, familiari e visitatori per fornire informazioni di carattere generale sui servizi della struttura (orari di ricevimento degli uffici, programma delle principali attività di animazione e socializzazione previste, ubicazione dei residenti e dei responsabili dei servizi).

La portineria assicura inoltre il controllo degli accessi in struttura da parte di operatori, visitatori, utenti, fornitori, etc, attraverso la gestione dei due cancelli di ingresso automatizzati e del parcheggio centrale, ed il rispetto degli orari di visita nei nuclei e di ricevimento al pubblico degli uffici.

Il servizio ha, tra l'altro, il compito di gestire le comunicazioni telefoniche, sia in entrata che in uscita, governare il flusso di comunicazioni tra uffici, servizi, residenti e loro familiari, custodire, consegnare e/o ricevere moduli, istanze, etc.

Il servizio riceve anche la corrispondenza personale dei residenti, avendo cura entro le 24 ore di informare il diretto interessato e/o il familiare di riferimento; la posta rimane in giacenza ed è disponibile per il ritiro presso la portineria stessa.

Il servizio è aperto tutti i giorni, festivi inclusi, dalle ore 06.30 alle ore 20.30.

8.5.2 Il servizio di trasporto

La Casa per Anziani Umberto I mette a disposizione un servizio di trasporto residenti per le visite specialistiche, per i ricoveri programmati o per le uscite organizzate dal servizio di animazione. I mezzi a disposizione della Casa per Anziani Umberto I permettono il trasporto solamente di persone in grado di deambulare autonomamente o in carrozzina.

Nel caso di persone allettate è necessario fare intervenire ditte private dotate di appositi automezzi. Il costo di tale trasporto è a carico dell'ASP.

I trasporti per emergenza sanitaria, su segnalazione del Medico di Medicina Generale o del servizio infermieristico della Casa per Anziani Umberto I, sono effettuati dal reparto di Medicina d'Urgenza dell'Azienda Ospedaliera contattata.

Il servizio di trasporto della casa è attivo per un totale di 30 ore settimanali, organizzate a seconda degli appuntamenti presi. E' comunque escluso il sabato, la domenica ed i giorni festivi.

8.5.3 Il servizio di ristorazione

Casa Serena considera la ristorazione un servizio molto importante in quanto ritiene che una buona qualità di questo servizio sia indice di buona qualità della vita. Il servizio di ristorazione è appaltato ad una ditta specializzata, seguito e controllato in tutte le varie fasi dal dietista dell'ASP. La ditta aggiudicataria provvede all'acquisizione delle materie prime da impiegare nella produzione dei pasti, al confezionamento di questi ultimi, nonché alla somministrazione dei pranzi e delle cene in sala da pranzo.

I pasti vengono serviti nella sala da pranzo, nelle salette attrezzate dei vari nuclei o direttamente in camera, a seconda delle esigenze delle persone. Su prenotazione possono fruire del servizio di ristorazione anche i familiari dei residenti o altre persone autorizzate, corrispondendo il costo previsto.

I residenti esprimono la loro scelta in relazione al pasto da consumare; a colazione, pranzo e cena viene garantita la presenza di più alternative proprio per dare risposta alle diversificate esigenze delle singole persone. Per coloro 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 orari dei pasti sono i seguenti:

- Colazione: dalle 07.30 alle 08.30
- Pranzo: dalle 12.00 nei nuclei ed alle 13.00 nel salone centrale
- Merenda alle 15.20
- Cena: dalle 18.00 nei nuclei e alle 19.00 nel salone centrale

Durante le principali festività è prevista l'elaborazione di un menù speciale, che tenga conto della tradizione locale, o in alternativa viene garantito il menù previsto per i giorni festivi.

Casa Serena ha elaborato il manuale previsto dalla normativa in vigore in tema di HACCP (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare), mettendo in atto un sistema di autocontrollo, basato su procedure che hanno lo scopo di garantire la sicurezza e l'igiene dei pasti, dal ricevimento delle derrate alla somministrazione dei cibi preparati, in modo tale da tutelare la salute dell'utente.

Il personale che opera nel servizio e quello addetto alla somministrazione di cibo e bevande hanno seguito un corso di formazione obbligatorio sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

8.5.4 Il servizio di guardaroba e lavanderia

Il servizio di lavanderia di Casa Serena è affidato in appalto ad una ditta specializzata, la quale effettua il lavaggio/stiratura/riconsegna di tutta la biancheria piana della struttura (lenzuola, asciugamani, federe, etc.) e degli indumenti dei residenti.

I residenti al momento dell'ingresso dovranno disporre di un corredo di vestiario adeguato e sufficiente. E' vivamente sconsigliato l'uso di indumenti con tessuti delicati (ad esempio di lana) o che richiedano particolari procedure di pulitura. Si ricorda infatti che la lavanderia di Casa Serena è di tipo industriale, non prevede la pulitura a secco e in molti casi il vestiario e la biancheria necessitano di lavaggi numerosi ed aggressivi per eliminarne le macchie e per effettuarne una efficace sanificazione.

I familiari dovranno provvedere alla necessaria sostituzione dei capi non più utilizzabili.

Su tutti i capi di vestiario e di biancheria dovranno essere applicate etichette per il riconoscimento del proprietario. Questa operazione viene eseguita dallo stesso servizio di lavanderia/guardaroba, se i capi vengono consegnati alcuni giorni prima dell'ingresso; si raccomanda il familiare di consegnare preventivamente al servizio ogni capo che dovesse essere integrato al corredo iniziale durante la permanenza, per permetterne l'etichettatura ed evitare smarrimenti. La consegna nei giorni feriali può essere fatta al personale di assistenza del nucleo, specificando il nome del residente. Anche la biancheria intima deve essere etichettata (mutande, reggiseni, calze).

Casi di smarrimento di vestiario possono avvenire perché i capi non sono stati etichettati o per altre ragioni.

Si ricorda che il vestiario non identificato per la mancanza dell'etichettatura viene depositato per alcuni mesi in un apposito magazzino della lavanderia, a cui residenti e loro familiari possono accedere quotidianamente (escluso prefestivi e festivi). Trascorsi i suddetti mesi i vestiti, che non sono stati ritirati dai rispettivi proprietari, potranno essere messi a disposizione di altri residenti della struttura che ne avessero bisogno.

Il normale ciclo di lavaggio/stiratura/riconsegna del capo è di circa una settimana.

Le persone che preferiscono non usufruire del servizio di lavanderia di Casa Serena potranno concordare la gestione dei capi con il Coordinatore del nucleo di residenza dell'ospite.

Tuttavia si ricorda che i capi sporchi non potranno essere trattenuti nelle camere degli ospiti se non per brevissimi periodi e comunque sarà compito del personale assistenziale inviare al servizio di lavanderia i capi che per motivi igienici o per cattivo odore non potranno rimanere nella stanza.

Per tali motivi si consiglia di etichettare sempre il vestiario.

Il servizio di lavanderia provvede all'occorrenza al piccolo rammendo della biancheria e a fissare o sostituire bottoni (non le cerniere) sui capi di vestiario che ne presentano la necessità.

8.5.5 Il servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti

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'onere e condizioni, nonché dal progetto offerto dalla ditta aggiudicataria. In linea di massima quotidianamente è previsto: scopatura e lavaggio di tutti i pavimenti e delle scale, detersione e disinfezione dei bagni (con sostituzione di carta igienica, salviette e sapone), spolveratura ad umido degli arredi, aspirazione delle superfici di divani e poltrone, pulizia delle sale da pranzo e delle superfici interne degli ascensori, vuotatura e pulizia di recipienti porta rifiuti. Sono previste inoltre pulizie settimanali, quindicinali e mensili di fondo.

9 LA PARTECIPAZIONE

9.1 Tutela e partecipazione dei residenti e dei loro familiari

9.1.1 Il Gruppo della Carta 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 le proprie residenze al tessuto sociale, nonché verificare gli indicatori di qualità definiti e concordati in questa Carta dei Servizi, viene promosso un tavolo di confronto definito *Gruppo di lavoro della Carta dei Servizi*, così come previsto dall'art. 20 dello Statuto dell'ASP Umberto I.

Il gruppo di lavoro della Carta dei Servizi dell'ASP Umberto I rappresenta un tavolo di lavoro permanente per la elaborazione, attuazione e verifica di interventi di qualificazione dei servizi delle residenze aziendali. Si connota come il principale strumento di cambiamento e di governo partecipato dell'ASP Umberto I. E' un luogo di discussione, confronto e coprogettazione aperto a tutte le persone portatrici di un qualche interesse verso le residenze aziendali e i suoi residenti.

Il gruppo si riunisce periodicamente nel corso dell'anno su convocazione della Direzione Generale. Al gruppo partecipano i seguenti soggetti: una rappresentanza dei residenti e i rappresentanti dei familiari, Associazioni di volontariato, singoli volontari, la RSU aziendale, i Sindacati Pensionati CISL e UIL, il Sindacato CGIL, le cooperative e ditte che gestiscono in appalto i servizi, le diverse figure di responsabilità dell'Azienda, l'Azienda per l'Assistenza Sanitaria, componenti del CDA.

I componenti potranno richiedere alla Direzione Generale, 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 Servizi.

9.1.2 La partecipazione dei familiari

Per il familiare il prendersi cura del proprio congiunto non si interrompe al momento dell'ingresso in casa di riposo, trova solamente altre forme per manifestarsi. E' importante che il familiare possa continuare a contribuire al benessere della persona anziana, in particolare modo trasferendo all'interno della casa di riposo il mondo degli affetti dell'anziano, mediante il racconto, le visite, gli oggetti, i doni, la reminiscenza.

Inoltre il familiare può conservare - se lo desidera e dove è possibile, con il sostegno anche degli operatori - ancora tutta una serie di compiti materiali, che hanno un forte impatto sull'affettività: dalla somministrazione del pasto al sostegno nel cammino, dall'accompagnamento nelle visite in ospedale all'aiuto nell'igiene o in bagno, etc..

E' auspicabile che il familiare contribuisca alla vita del nucleo e della residenza, intesa non come semplice luogo di asilo, ma come occasione di socializzazione, di incontro, di scambio e reciproco supporto con altre famiglie e persone.

L'ASP Umberto I 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, uscite, etc.), invita a pranzare in struttura con i propri cari (previa prenotazione con qualche giorno di anticipo e il versamento del contributo previsto), incentiva le uscite degli anziani presso i familiari.

Infine la famiglia è tenuta in considerazione nell'elaborazione del PAI, sia come soggetto attivo di cura che come interlocutore nella condivisione del piano stesso. Risulta fondamentale che tra famiglia e struttura ci sia condivisione affinché ognuno collabori per ottenere, anche se attraverso percorsi diversi, il medesimo obiettivo. Solo in questo modo è possibile creare quel clima di fiducia reciproca che consente di lavorare assieme con serenità.

9.1.3 La Rappresentanza dei Familiari

Affinché anche i residenti per mezzo dei propri familiari possano essere rappresentati nel Gruppo della Carta dei Servizi è attivo un consiglio di Rappresentanza dei familiari composto da persone elette dai residenti e familiari stessi. La costituzione, gli scopi e le attività sono previsti da apposito regolamento.

La Rappresentanza ha lo scopo di:

- Collaborare con la Direzione Generale dell'Azienda nella promozione del miglioramento della qualità dei servizi erogati;
- Favorire il dialogo e il confronto fra le figure di riferimento della struttura (Direzione, Coordinatori, Referenti di Nucleo) e i familiari dei residenti e degli utenti stessi;
- Partecipare al gruppo di lavoro permanente della Carta 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 proporre alla Direzione Generale eventuali proposte migliorative dei servizi;
- Raccogliere eventuali segnalazioni su problematiche inerenti i servizi e riferirle alla Direzione Generale, attivando anche momenti di incontro con i familiari, in locali messi a disposizione della Direzione.

9.2 Il Volontariato e le associazioni

All'interno dell'ASP Umberto I sono presenti numerosi volontari, i quali operano sia in forma singola che associata.

L'ASP Umberto I promuove e valorizza l'apporto dei volontari, valorizzandoli in particolare in attività di socializzazione e animazione, sia all'interno che all'esterno delle residenze protette. L'ASP Umberto I considera risorsa imprescindibile per il benessere degli anziani l'apporto del volontariato, il quale, operando con particolare efficacia sul piano delle relazioni interpersonali, rafforza nell'anziano il senso della comunità e lo aiuta a guardare con maggior serenità alla sua condizione di residente in struttura protetta.

9.3 L'Assistenza privata

Qualora lo ritengano necessario, i residenti o i loro familiari possono avvalersi di una assistenza privata svolta da persone da loro incaricate. Prima dell'inizio dell'attività di assistenza la persona incaricata deve essere autorizzata dalla Direzione e, in ogni caso, non deve interferire in alcun modo con lo svolgimento delle attività sociosanitarie ed assistenziali fornite dall'ASP Umberto I. La Direzione si riserva di impedire in modo permanente l'accesso ad assistenti privati che dovessero assumere comportamenti non consoni alla struttura o di disturbo ai residenti.

Ogni chiarimento può essere richiesto al Coordinatore di Sede o ai Coordinatori di Nucleo.

9.4 La qualità dei servizi

L'ASP Umberto I eroga in via continuativa servizi sanitari-assistenziali in linea con gli indicatori stabiliti dalla Regione e dalla competente Azienda per l'Assistenza Sanitaria e sotto il controllo di quest'ultima.

L'ASP Umberto I ha, altresì, individuato alcuni fattori di qualità, cui corrispondono altrettanti precisi indicatori e relativi standard, oggetto di monitoraggio da parte del gruppo della Carta dei Servizi.

Gli indicatori di qualità e i relativi risultati sono pubblicati sul sito aziendale.

9.5 Strumenti di tutela

L'ASP Umberto I garantisce la tutela dei propri residenti attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento in residenza protetta.

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

Il reclamo può essere presentato attraverso le seguenti modalità:

- in forma orale tramite:
 1. Colloquio con il Referente di nucleo (presente in struttura negli orari e giornate indicate nelle bacheche dei rispettivi nuclei);
 2. Colloquio con il Coordinatore di nucleo (presente in struttura dal lunedì al venerdì);
 3. Colloquio con la Direzione;
 4. Colloquio con il Presidente.
- In forma scritta, eventualmente utilizzando l'apposito Modulo dei reclami e dei suggerimenti (a disposizione presso le portinerie).
- Attraverso la Rappresentanza dei Familiari.

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: DI PRIMA GIOVANNI

CODICE FISCALE: DPRGNN68R21G888Y

DATA FIRMA: 27/12/2016 11:24:53

IMPRONTA: 94753B32F4DC10DF1B0FFEEAB23DBF35062601304BFB595E53472B07F2541AA7
062601304BFB595E53472B07F2541AA7839AB3C00B57B9AAE4634F5D870AA3CB
839AB3C00B57B9AAE4634F5D870AA3CB79D96669021E4F9D1025BE337EC5ED22
79D96669021E4F9D1025BE337EC5ED2271A96D0AE9ABBF39AAD488B0F9D6FF91