

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Carta dei Diritti e dei Servizi

Centro Diurno "La Piazza" di Casa Serena

Revisioni					
Numero	0	1			
Data	13 giugno 2023	19 febbraio 2024			
Redazione / Aggiornamento	Calligaro A. , De Leo I.	Filipetto C.			
Approvazione	Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 17 del 13.06.2023	Determina del Direttore Generale n. 208 del 06.06.2024			

	Requisiti di Accreditamento	
SR.11 Servizio Semiresidenziale D.P.Reg. n. 0107/2022		

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Sommario

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

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

8.12	2. Ser	rvizi alberghieri, amministrativi e tecnici	20
8	3.12.1 II	servizio di centralino e portineria	20
8	3.12.2	Il servizio di pulizia e sanificazione	20
8	3.12.3	Il servizio di ristorazione	20
8	3.12.4	Uffici amministrativi	21
8	3.12.5	Servizio tecnico e di manutenzione	22
8	3.12.6	Piano di Emergenza	22
9. T	Γutela e	partecipazione degli ospiti e dei loro familiari	23
9.1.	II G	Gruppo della Carta dei Diritti e dei Servizi	23
9.2.	La	partecipazione dei familiari	23
9.3.	Str	umenti di tutela	24
9.4.	La	Rappresentanza dei Familiari	25
10.	La ref	tta	25





Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Pag. 4 di 27

1. Presentazione

Gentile Signore/a,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

IL PRESIDENTE dell'ASP Umberto I

Antonino DI PIETRO

Pag. 5 di 27

UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

2. La struttura

La struttura residenziale "Casa Serena" è una delle sedi operative dell'Azienda Servizi alla Persona "Umberto

l" di Pordenone ed è ubicata in via Revedole, n. 88. Dista dieci minuti dal centro storico e dalla stazione

ferroviaria. La struttura si sviluppa su un volume di circa 46.000 mc. ed è articolata su quattro piani per una

capacità ricettiva residenziale di n. 243 posti letto per anziani non autosufficienti, nonché semiresidenziale per

25 anziani non autosufficienti. E' circondata da un grande parco.

La Casa è dotata di tutti i dispositivi di sicurezza e prevenzione ai sensi del D. Lgs. 81/08 e può contare per i

propri servizi o per iniziative ad hoc, su una palestra attrezzata per attività riabilitative, una sala polifunzionale

con cento posti a sedere e videoproiettore, una sala da pranzo di circa 470 mg, un salone centrale di circa 350

mq per attività sociali, culturali e ricreative, una cappella per il servizio religioso.

All'interno della strutta Casa Serena è ospitato il servizio semiresidenziale, per un totale di 25 posti per anziani

non autosufficienti.

2.1. Le origini

L'ONPI (Opera Nazionale Pensionati d'Italia), Ente sorto per costruire e gestire case di riposo per pensionati

dell'INPS, apriva Casa Serena nel 1962 con una disponibilità iniziale di 300 posti letto per anziani

autosufficienti. Gli anziani, provenienti da ogni parte d'Italia, per essere ammessi dovevano essere titolari di

pensione INPS, non avere alti redditi, essere di buona condotta civile e morale, essere fisicamente

autosufficienti e non presentare infermità che richiedessero assistenza e cure. In seguito alla soppressione

dell'ONPI, Casa Serena passava prima alla Regione Friuli Venezia Giulia e poi, dal dicembre del 1980, al

Comune di Pordenone. Con il 1 gennaio 2016, a seguito di un processo dii trasferimento di ramo d'azienda, il

Comune di Pordenone ha ceduto all'ASP Umberto I la titolarità dei servizi ospitati in Casa Serena.

Con l'aggravarsi delle condizioni di salute degli ospiti residenti e per meglio rispondere alle mutate esigenze

dei cittadini anziani e delle loro famiglie, Casa Serena ha avuto negli anni profonde trasformazioni ed oggi è

organizzata per ospitare prevalentemente anziani non autosufficienti.

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

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

L'uguaglianza e l'imparzialità: il CD di Casa Serena eroga i propri servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, forme di handicap. I servizi

Pag. 6 di 27

UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

vengono comunque personalizzati, tenendo conto delle necessità della persona secondo criteri di imparzialità,

obiettività e giustizia.

La continuità: il CD di Casa Serena garantisce la continuità del servizio mediante la predisposizione di

opportuni turni di lavoro, fornendo nelle ore di apertura del servizio adequati livelli di assistenza. Si impegna

inoltre a ridurre al minimo i disagi derivanti da interruzioni o disservizi dovuti a cause di forza maggiore.

Il diritto di scelta: l'anziano e la sua famiglia hanno il diritto di manifestare le proprie scelte all'interno del

servizio. Le stesse troveranno limiti solo nelle maggiori esigenze organizzative e funzionali che dovranno

comunque essere comunicate.

La partecipazione e la trasparenza: il CD di Casa Serena garantisce la trasparenza della propria attività

gestionale ed amministrativa assicurando il diritto alla corretta e tempestiva informazione e l'invito a formulare

suggerimenti per il miglioramento dei servizi. In merito alla privacy, il CD di Casa Serena assicura la

riservatezza dei dati sensibili come da normativa vigente.

L'efficacia e l'efficienza: il CD di Casa Serena si orienta al miglioramento continuo della qualità cercando di

ottenere i massimi risultati di assistenza (efficacia), ottimizzando i servizi, le attività e le prestazioni fornite

(efficienza).

4. Mission - Filosofia del servizio ed obiettivi

La mission del CD di Casa Serena è di garantire, nel rispetto della individualità, della riservatezza e della

dignità della persona, la migliore qualità di vita possibile agli anziani che fruiscono dei suoi servizi, qualunque

siano le loro condizioni di salute fisica e mentale. La salute della persona anziana viene considerata in senso

globale e multidimensionale, ovvero tenendo conto di tutti gli aspetti fisici, mentali, sociali ed ambientali che

entrano a definire il benessere soggettivo ed oggettivo della persona, secondo una visione unitaria della

stessa.

Per tendere all'obiettivo di migliore qualità della vita possibile devono essere garantiti i massimi livelli di

autonomia funzionale, mentale e sociale, condizione che permette alla persona diversi gradi di

autodeterminazione e di soddisfacimento dei propri desideri e delle proprie volontà. E' convinzione del CD di

Casa Serena che per ottenere un servizio di qualità è necessario che oltre alla competenza tecnica, le attività

siano caratterizzate da un livello elevato di umanità.

Pag. 7 di 27

UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Il CD di Casa Serena si rivolge prevalentemente a persone anziane non autosufficienti, in modo particolare a

quelle persone che per problemi sociali e sanitari necessitano di una maggiore protezione ed assistenza.

Responsabilità politiche e responsabilità gestionali: il CD di Casa Serena è un servizio dell'ASP Umberto I. La

definizione degli indirizzi e degli obiettivi generali, la programmazione strategica ed il controllo dei risultati è di

competenza dell'organo politico (CDA); la gestione operativa è in capo alla direzione della struttura, mediante

il Direttore Generale.

La rete dei servizi: il CD di Casa Serena condivide e partecipa al progetto della rete dei servizi volto al

mantenimento della persona anziana nel proprio ambiente di vita. In questo senso si propone come centro di

servizi semiresidenziali del territorio aperto al reciproco e mutuo scambio con altri servizi e in generale con i

cittadini.

5. Organizzazione dei servizi e strumenti operativi

Diversamente dal passato, in cui i centri diurni erano semplici centri di aggregazione per persone anziane, con

una valenza prettamente sociale, i servizi semiresidenziali moderni sono spazi di vita in cui si effettua una

presa in carico multidisciplinare della persona. L'orientamento attuale è ispirato al perseguimento della

migliore qualità della vita possibile, del benessere, della salvaguardia della salute degli utenti, con particolare

attenzione a: il mantenimento delle autonomie residue, il riconoscimento dell'individualità, la promozione della

socializzazione.

Il CD di Casa Serena si pone inoltre l'obiettivo di accompagnare le famiglie nella presa in carico delle prime

difficoltà della persona anziana, con una funzione anche formativa, essendo di fatto spesso il primo servizio

strutturato a cui le famiglie si rivolgono.

Pensando agli anziani, in particolare a quelli più fragili, buona parte della loro qualità di vita si gioca nella

possibilità di svolgere attività semplici della vita quotidiana come mangiare, bere, andare al bagno, lavarsi,

intrattenersi con gli altri e così via. Essa è inoltre legata, come per le altre età, al grado con cui la persona

riesce a soddisfare i propri bisogni, le proprie esigenze, i propri desideri. Anche all'interno del CD di Casa

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

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

Pag. 8 di 27

UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

problemi di competenze, di professionalità, di contratti, chiede solo di essere riconosciuto come persona e

portatore di bisogni e desideri. Diventa allora fondamentale per l'organizzazione l'agire sinergico, ovvero

l'agire legato ad un progetto unitario in grado di tenere conto, contemporaneamente, dei bisogni dei singoli

anziani e delle condizioni organizzative, logistiche ed operative necessarie affinché detti bisogni trovino la

migliore risposta possibile.

Gli strumenti organizzativi utili allo scopo sono:

- l'adozione di una metodologia di lavoro per progetti: si tratta di una modalità operativa che vede

l'organizzazione impegnata nella individuazione di obiettivi di salute e benessere per gli utenti e nella

valutazione dei risultati di salute e benessere effettivamente raggiunti;

- l'adozione di strumenti di valutazione multidimensionale volti ad individuare i bisogni di ogni singolo anziano,

eventualmente integrati da altre informazioni ritenute necessarie, per accertarne la condizione fisica,

psicologica e relazionale;

- l'attivazione di un lavoro di equipe (Unità Operativa Interna), composta dalle varie figure professionali

(Coordinatore del servizio, infermiere, operatore di assistenza ed altri professionisti eventualmente ritenuti

necessari nella discussione del caso specifico), che decide ed elabora un Progetto di Assistenza Individuale

(PAI) che dovrà essere realizzato da tutti gli attori richiamati dal progetto;

- l'individuazione di figure di riferimento e di responsabilità che afferiscono al servizio, con compiti di governo,

promozione e coordinamento degli interventi a favore delle persone anziane e di interlocuzione per le

esigenze degli utenti e dei loro familiari (Coordinatore e Referente assistenziale del servizio).

5.1. Piani di Assistenza Individualizzata

Al fine di garantire una assistenza personalizzata, ogni anziano che frequenta il CD di Casa Serena ha un

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

modulo.

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 dalla documentazione di ingresso agli atti (in particolare la

Scheda di valutazione multidimensionale Val.Graf.), e di tutte le altre informazioni nel frattempo raccolte. La

Pag. 9 di 27

UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

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'équipe definisce gli obiettivi di benessere da perseguire tenendo conto,

contemporaneamente, dei bisogni evidenziati e delle risorse disponibili e/o attivabili. Gli obiettivi devono

essere chiari, realisticamente raggiungibili, riferiti ad aspetti concreti.

3. Definizione ed articolazione delle azioni operative: in linea con gli obiettivi, dovranno essere specificate le

azioni da intraprendere ed includere nel PAI, stabilendo altresì i soggetti attuatori, i tempi previsti e le risorse

coinvolte. Qualora non sussistano più le condizioni oggettive per la realizzazione delle azioni previste,

dovranno essere riportate per esteso, in sede di verifica, le motivazioni.

4. Verifica dei risultati raggiunti: trascorsi i tempi previsti nel PAI, o alla luce di eventuali accadimenti che

possono avere influito significativamente sullo sviluppo del piano stesso, dovrà essere verificato il grado di

raggiungimento degli obiettivi posti.

5.2. Il lavoro d'équipe

Il lavoro d'equipe, che in alcuni momenti si sviluppa come Unità Operativa Interna, rappresenta una specifica

modalità di lavoro, indispensabile per dare risposte globali e coordinate ai bisogni degli anziani. L'equipe

multiprofessionale è un gruppo di lavoro che coinvolge le diverse figure interessate per trattare l'oggetto posto

in discussione.

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

- inserimento di un nuovo utente:

- definizione dei PAI;

- verifica dei PAI;

- analisi delle problematiche del Servizio.

La composizione dell'UOI è la seguente:

- Coordinatore del servizio

- Infermiere

- Operatore di assistenza

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

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

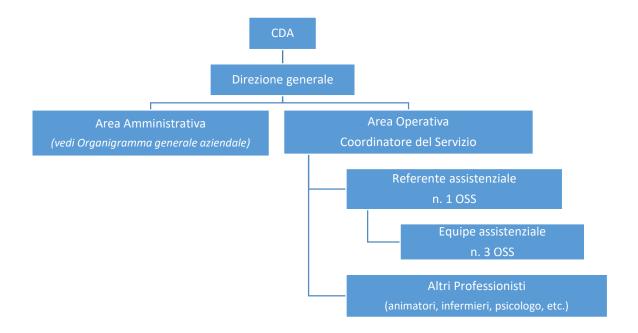
5.3. La gestione delle risorse umane

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

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

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

5.4. Organigramma del CD "La Piazza"



e-mail: info@aspumbertoprimo.it - P.E.C.: asp.umbertoprimo@certgov.fvg.it - WEB http://www.aspumbertoprimo.it

Pag. 11 di 27

UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

6. Modalità di ammissione

La richiesta di ammissione al CD di Casa Serena va presentata al Distretto Sanitario dell'Azienda Sanitaria

competente per territorio, per il tramite del Servizio Sociale del Comune di appartenenza dell'utente, che

fornirà al richiedente e/o al suo familiare apposita modulistica.

La domanda viene valutata da un'equipe multiprofessionale distrettuale, costituita da professionalità di tipo

sanitario e sociale appartenenti al Distretto e all'Ambito dei servizi sociali territorialmente competenti, secondo

i dettami della legge regionale n. 10/98 e del DPR n. 144/2015, attraverso l'utilizzo della Scheda Val.Graf, che

determina il profilo di bisogno della persona (elemento che connota la presenza o meno della condizione di

non autosufficienza).

Al termine dell'iter, la documentazione esaminata dall'UVD viene trasmessa all'ufficio amministrativo dell'ASP

Umberto I, che per procedere con l'effettiva accettazione richiederà ad integrazione i seguenti documenti:

- Informativa privacy;

- Impegnativa al pagamento della retta, corredata di copia del documento di riconoscimento e del codice

fiscale della persona che la sottoscrive;

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

L'Amministrazione si riserva di richiedere ulteriore documentazione nei casi in cui si rendesse necessario, in

particolare modo al fine di acquisire maggiori informazioni relativamente alla gestione complessiva della

persona anziana.

L'ASP Umberto I elabora una propria lista d'attesa basata sulla data di arrivo delle domande, tenendo

comunque in considerazione eventuali situazioni di emergenza segnalate dai servizi territoriali. I tempi di

attesa per il soddisfacimento della richiesta variano in relazione al posizionamento della persona in lista e al

profilo di bisogno.

6.1. L'accoglienza

L'accoglienza della persona presso il CD di Casa Serena è codificata da un apposito protocollo d'ingresso,

che prevede la compilazione di una Scheda di Ingresso assieme all'utente e/o al familiare di riferimento da

parte del Coordinatore o del Referente del servizio. Tale scheda raccoglie tutte le informazioni della persona

Pag. 12 di 27

UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla 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, affinchè 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. La giornata tipo

08.00-09.30 Apertura e accoglienza degli utenti che arrivano al servizio in autonomia, accompagnati dai

familiari o con servizi di trasporto esterni.

Gli utenti, man mano che arrivano, vengono indirizzati verso la sala attività, dove gli operatori promuovono

attività di socializzazione informali e servono bevande calde o fredde a seconda della stagione.

Entro le 09.30 termina l'arrivo degli utenti e l'operatore addetto ai trasporti si unisce ai colleghi presenti nel

centro diurno.

09.30-10.30 Viene predisposta la prima attività di gruppo; per gli utenti che non vogliono o non possono

partecipare all'attività sono previsti interventi individuali. Le attività sono predisposte sulla base degli interessi

e delle attitudini della persona e tengono in considerazione anche le capacità fisiche e cognitive della stessa.

Nel contempo viene sempre garantita la presenza del personale OSS per garantire sorveglianza e dare

risposta ai bisogni della persona.

Pag. 13 di 27

UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

10.30-10.45 Pausa merenda e accompagnamento ai servizi igienici di coloro che lo hanno programmato e

non al bisogno

10.45-12.00 Viene predisposta la seconda attività di gruppo

12.00-13.15 Gli utenti vengono accompagnati nella sala da pranzo dopo il lavaggio delle mani ed il pasto è

servito alle ore 12:30. Il menù garantisce varietà nella scelta e, dal punto di vista nutrizionale, tiene in

considerazione le esigenze tipiche della popolazione anziana. E' inoltre possibile prevedere

l'individualizzazione della dieta laddove necessario per condizioni patologiche o richiesto per motivi

religiosi/ideologici.

13.15-14.30 Dopo pranzo gli utenti possono usufruire dell'area relax per fare un riposino oppure possono

proseguire con le attività relazionali e ricreative proposte dal personale altri invece fanno rientro a domicilio se

hanno in programma l'accesso al servizio di mezza giornata.

14.30-16.00 Viene predisposta la terza attività di gruppo

16.00-16.30 Pausa merenda e accompagnamento ai servizi igienici di coloro che lo hanno programmato e

non, al bisogno

16.30-18.00 Attività ricreativa per gli utenti in attesa che il servizio trasporto esterno o i familiari vengano a

prendere gli ospiti. Alle 18.00 il centro diurno viene chiuso.

7.2. Accesso a visitatori esterni

Il CD di Casa Serena è un servizio aperto al territorio e ai suoi abitanti, salvo diverse indicazioni fornite

dall'Azienda Sanitaria competente per territorio in materia di igiene pubblica e medicina preventiva.

Le visite devono essere rispettose delle esigenze degli utenti e della programmazione delle attività organizzate

all'interno del CD di Casa Serena. In ogni caso è vietato l'accesso dei visitatori ai locali di servizio della

struttura (cucina, sala da pranzo, lavanderia, locali tecnici).

Trattandosi di servizio semiresidenziale, familiari e conoscenti hanno la possibilità di far visita alla persona nel

proprio ambiente domestico, permettendogli così di godere appieno delle opportunità offerte dal servizio nelle

ore di frequentazione. Si suggerisce pertanto di concordare preventivamente eventuali visite con il

Coordinatore o il Referente del servizio e di condividerne con tali figure l'utilità.

Pag. 14 di 27

UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

7.3. Divieto di fumo

Per il rispetto della salute propria e delle altre persone è vietato fumare in tutti i locali della struttura, fatta

eccezione dell'apposito locale adibito a Sala Fumatori ed attrezzato allo scopo. Tale Sala si trova al piano

rialzato.

7.4. Rapporti con l'utenza

I rapporti tra il personale del CD di Casa Serena e gli utenti dovranno essere improntati al reciproco rispetto,

esprimersi nelle forme di una corretta educazione, svolgersi in un clima di cordiale e corretta collaborazione. Il

personale non può ricevere regali in natura o denaro nè conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti il

proprio servizio.

Gli utenti ed i loro familiari non possono pretendere prestazioni non contemplate nel programma di servizio e

non devono fare pressioni sul personale per ottenere un trattamento di favore.

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

8.1. Il Centro Diurno "La Piazza"

Il servizio semiresidenziale fornisce un'ospitalità diurna permettendo, a chi lo utilizza, di rimanere più a lungo

al proprio domicilio. Il CD di Casa Serena è collocato presso il piano rialzato e dispone di una sala comune per

le attività e di una sala riposo; il servizio è aperto dalle 8.00 alle 18.00, dal lunedì al venerdì, escluse festività

infrasettimanali.

Giornate ed orari di freguenza della persona vengono preventivamente concordati con il Coordinatore del

servizio e possono essere in ogni caso rimodulati a seconda del progetto individuale della persona,

compatibilmente con le possibilità organizzative.

Il personale impiegato in questo servizio è il seguente:

- n. 1 Coordinatore del servizio

- n. 1 Infermiere,

Pag. 15 di 27

UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

- n. 4 operatori socio sanitari.

Il servizio si avvale inoltre della collaborazione di altre figure professionali per l'attuazione di progetti

individuali, di gruppo e/o formativi, a titolo esemplificativo: fisioterapisti, psicologi, animatori, ecc.

L'impianto organizzativo di Casa Serena, ivi compreso il CD, è pensato per mettere al centro la persona

secondo una visione unitaria delle sue necessità e per questo la modalità di lavoro più idonea è quella per

progetti individualizzati ed elaborati da equipe multiprofessionali governate dal Coordinatore del servizio. Il CD

di Casa Serena offre una vasta gamma di servizi di vario genere che si compongono di volta in volta a

seconda dei bisogni degli anziani e degli obiettivi previsti, nonché delle necessità presentate dal

funzionamento della struttura.

8.2. I servizi assistenziali e di cura della persona

Gli operatori socio-sanitari afferenti al servizio garantiscono ad ogni anziano il supporto necessario

nell'espletamento delle attività della vita quotidiana, secondo il grado di autonomia residua di ciascuna

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

igienici.

Su richiesta, previa valutazione di idoneità della stessa da parte del Referente assistenziale, è possibile

usufruire di un'igiene completa.

Gli operatori socio-sanitari operano secondo uno specifico piano di lavoro, nel quale vengono integrati i singoli

progetti individuali di ciascun utente. Tale piano può essere richiesto al Coordinatore del servizio.

8.3. Il servizio sanitario, medico ed infermieristico

Le prestazioni sanitarie da erogare all'interno dei servizi semiresidenziali per anziani non autosufficienti sono a

carico dell'Azienda Sanitaria Friuli Occidentale, che vi provvede rimborsando all'ASP i costi sostenuti per il

personale e assumendosi gli oneri delle spese sanitarie previste dalla normativa regionale vigente. I rapporti

con l'Azienda Sanitaria sono regolati da un'apposita convenzione.

Gli utenti che frequentano il CD di Casa Serena mantengono il proprio medico di medicina generale, che

esplica, nei confronti degli anziani assistiti, compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione avvalendosi,

qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e di esami di diagnostica strumentale. I medici degli

Pag. 16 di 27

UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

utenti del CD di Casa Serena possono usufruire degli ambulatori della struttura ed avvalersi della preziosa

collaborazione degli infermieri ivi impiegati.

L'attività sanitaria è garantita, oltre che dal medico, anche dal personale infermieristico, secondo gli standard

stabiliti dalla normativa regionale di riferimento. L'infermiere provvede, in ottemperanza alla prescrizione

medica, alla preparazione e somministrazione della terapia dell'utente non autosufficiente. Inoltre attua tutte le

attività di promozione della salute della persona anziana per quanto di sua competenza. L'infermiere si

raccorda infine con i medici di medicina generale ed i familiari degli utenti del CD di Casa Serena, nell'ottica di

promuovere la continuità delle cure a domicilio.

8.4. Il servizio Fisioterapico e riabilitativo

Il Servizio fisioterapico di Casa Serena ha lo scopo di mantenere e migliorare laddove possibile il grado di

autonomia degli anziani, svolgendo delle prestazioni riabilitative individuali e/o di gruppo, nell'ambito dei

programmi terapeutico riabilitativi prescritti dal medico o comunque stabiliti in équipe.

Il servizio dispone di una palestra attrezzata per la riabilitazione motoria, di apposite aree per la riabilitazione

individuale e di ambulatori per l'elettroterapia antalgica, ultrasuoni, nebulizzazione elettronica, bacinelle

galvaniche.

8.5. Il servizio dietetico

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

- l'elaborazione dei menù del servizio di ristorazione, in collaborazione con il Referente ed il Cuoco della Ditta

che ha in appalto il servizio, secondo le Linee Guida regionali in materia di ristorazione nelle strutture

residenziali per anziani e nel rispetto delle norme igieniche (HACCP);

- la formulazione di diete individuali, su prescrizione medica, per patologie/esigenze specifiche;

- lo svolgimento di attività di informazione ed educazione alimentare per anziani ed operatori:

- la presa in carico di problematiche relative al comportamento alimentare degli utenti, in sinergia con gli altri

professionisti per una definizione multidisciplinare degli interventi.

Pag. 17 di 27

UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

8.6. Il servizio Psicologico

Il servizio psicologico di Casa Serena si prefigge di fornire un sostegno psicologico agli utenti della struttura ed

ai loro familiari. Tale servizio assume particolare rilevanza nella fase di prima accoglienza, in cui l'anziano ed i

suoi cari sono chiamati a mettere in campo una importante risposta di adattamento, che l'intervento del

professionista può facilitare.

Lo psicologo lavora in équipe ed in tali contesti, oltre a portare il proprio contributo nella definizione del PAI, si

pone come figura di supporto agli altri professionisti, in particolare nel migliorare la comprensione dei bisogni

"non fisici" e spesso inespressi degli anziani.

L'intervento del servizio psicologico si rivolge principalmente a tre grandi aree: la depressione, le

problematiche psichiatriche e il deterioramento cognitivo (demenza). In questa prospettiva lo psicologo si

connota come il referente della struttura per i rapporti con il Dipartimento di Salute Mentale dell'Azienda

Sanitaria e il principale consulente per l'elaborazione di progetti riabilitativi in persone affette da demenza. Si

occupa inoltre di verificare e supportare la formazione degli operatori in merito a queste tematiche.

8.7. Il servizio di Animazione

Il servizio di animazione di Casa Serena ha come obiettivo fondamentale quello di far sentire gli utenti della

struttura "parte attiva di una comunità", principalmente attraverso progetti di socializzazione ed integrazione tra

gli anziani, che mirano al recupero di un ruolo attivo nel contesto sociale di Casa Serena, anche quando le

condizioni di salute sono precarie.

Tutte le attività del servizio - che si ispirano al riconoscimento dell'individualità del singolo e stimolano la

creatività, la motricità, la socializzazione e la convivenza interna ed esterna - sono aperte e libere per i

frequentatori del CD di Casa Serena. L'inserimento nelle attività avviene tenendo in considerazione le

caratteristiche degli utenti (residue capacità, interessi, desideri), le richieste degli stessi e gli interventi

individuali previsti nel PAI.

Le attività programmate dal servizio, realizzate dagli animatori in collaborazione con un gruppo di volontari,

sono a titolo esemplificativo:

- attività che si pongono obiettivi aggregativi e di socializzazione (il gioco della tombola, i tornei di carte, la

lettura del giornale, il cinema, le gite e le uscite, il gioco delle bocce, i gruppi caffè, il cruciverba);

Pag. 18 di 27

UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

- attività che puntano al riconoscimento del bagaglio culturale degli anziani (la raccolta di storie di vita, il

salotto musicale, le gite a tema);

- attività di recupero delle abilità residue (i laboratori manuali ed esperienziali);

- attività di tipo riabilitativo per ospiti che presentano particolari necessità (la musicoterapica, l'arteterapia, i

gruppi memoria, i gruppi di ginnastica dolce con reminiscenza e i laboratori cognitivi).

Il calendario delle attività e degli eventi può essere richiesto al servizio di animazione. Gran parte dei progetti

realizzati mirano a valorizzare i rapporti con i soggetti del territorio (associazioni di volontariato in particolare) e

gli scambi generazionali (con bambini di tutte le età), ad accogliere le idee che provengono direttamente dagli

anziani, restituendo loro il diritto di scelta e di proposta, e a mantenere in vita alcune iniziative che fanno parte

della storia di Casa Serena.

8.8. Il servizio di parrucchiere e barbiere

Il CD di Casa Serena assicura a tutti gli utenti, gratuitamente, le prestazioni di base di parrucchiere-barbiere. Il

servizio viene svolto in apposito locale situato al piano rialzato della struttura da personale qualificato. L'attività

è prestata dal lunedì al venerdì, festività infrasettimanali escluse.

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

- per gli uomini 1 taglio di capelli ogni 60 giorni o al bisogno;

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

Sarà cura del servizio inoltre applicare la fiala fissante e effettuare la ceretta viso al bisogno. Possono essere

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

8.9. Il servizio di pedicure-manicure

Il CD di Casa Serena assicura per tutti gli ospiti, gratuitamente, il servizio estetico di pedicure e di manicure.

Le prestazioni vengono svolte in apposito locale situato al piano rialzato della struttura, da personale

qualificato. L'attività è prestata dal lunedì al venerdì, festività infrasettimanali escluse.

Gli interventi sono programmati dal Coordinatore del servizio, in raccordo con gli altri Coordinatori dei nuclei

della struttura, secondo i seguenti impegni:

Pag. 19 di 27

UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

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

Il professionista valuta eventuali interventi aggiuntivi sulla base del bisogno rilevato, che sono comunque

ricompresi nella retta. Restano invece escluse da tale servizio le cure podologiche di natura sanitaria.

8.10. Il servizio religioso

Secondo apposito accordo sottoscritto con la Curia Vescovile di Pordenone, il CD di Casa Serena assicura un

servizio di assistenza religiosa, che può essere richiesto al sacerdote incaricato, anche individualmente, per

tramite del servizio di animazione.

La chiesa interna è situata al piano rialzato e la messa viene celebrata secondo una programmazione mensile,

concordata con il sacerdote assegnato a Casa Serena, che viene resa pubblica agli utenti della struttura e può

in ogni caso essere richiesta al servizio di animazione.

E' comunque assicurata la libertà di praticare il proprio culto a tutti gli anziani, compatibilmente con

l'organizzazione della struttura.

8.11. Il volontariato

La struttura si avvale della collaborazione di numerosi volontari, il cui spazio di azione è concordato con il

servizio di animazione, che è il loro principale interlocutore e che provvede ad affiancarli ed inserirli nelle varie

attività presenti a Casa Serena.

L'attività di volontariato non può essere in alcun modo sostitutiva dei compiti propri ed istituzionali della

struttura; la stessa deve intendersi senza fini di lucro ed improntata solo ad una azione spontanea e solidale di

aiuto alle persone.

L'ASP Umberto I considera l'apporto dei volontari una risorsa importante in quanto, oltre a costituire una

apertura verso l'esterno ed un ampliamento delle relazioni interne, aumenta il senso di interesse e di cura

degli anziani ospitati. I volontari prima dell'ingresso in struttura sono formati/supportati da operatori interni.

Pag. 20 di 27

UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

8.12. Servizi alberghieri, amministrativi e tecnici

8.12.1 Il servizio di centralino e portineria

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

anche infrasettimanali.

Il servizio è a disposizione di anziani e familiari per fornire informazioni di carattere generale sui servizi della

struttura e del CD di Casa Serena, su orari ed ubicazioni dei responsabili dei vari servizi e degli uffici

amministrativi.

Il servizio garantisce inoltre la gestione degli accessi di fornitori e visitatori, con particolare riguardo al rispetto

degli orari consentiti e alla verifica di eventuali requisiti previsti dai regolamenti interni, anche in recepimento di

normative nazionali e/o regionali.

8.12.2 Il servizio di pulizia e sanificazione

Il servizio è affidato in appalto ad una ditta esterna che garantisce tutti i giorni l'esecuzione delle pulizie con

modalità e tempi definiti dal capitolato d'oneri e condizioni, nonché dal progetto offerta della ditta

aggiudicataria. Le operazioni di sanificazione, sia di natura ordinaria (programmate quotidianamente) che di

natura straordinaria (programmate a cadenza mensile o al bisogno), vengono eseguite con macchinari e

prodotti a norma, secondo protocolli operativi predefiniti, che garantiscono elevati standard di qualità.

8.12.3 Il servizio di ristorazione

Il servizio è garantito internamente, per tramite di una ditta appaltatrice, ed ha come obiettivo la produzione e

somministrazione di pasti di buona qualità, nella consapevolezza che il cibo incide in maniera importante sulla

qualità di vita degli anziani. Per soddisfare gli aspetti soggettivi e le aspettative degli utenti, il menù è

caratterizzato da varietà, stagionalità e qualità delle materie prime. Per valorizzare la tradizione locale e la

varietà nella preparazione delle pietanze, il menù viene modificato in corrispondenza della nuova stagione,

con l'introduzione di cibi preparati con prodotti tipici del periodo.

Pag. 21 di 27

UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

L'utente può esprimere una scelta tra più alternative nel pasto del giorno; per coloro invece che non sono più

in grado di esprimere scelte personali è importante la collaborazione delle famiglie, ove possibile, per poter

avere informazioni sulle abitudini, sui gusti e sulle attese dei singoli anziani. In alternativa la scelta verrà

effettuata dagli operatori che maggiormente li seguono.

Al servizio possono accedere anche gli utenti del CD di Casa Serena esclusivamente per colazione e pranzo,

facendone richiesta in fase di accoglimento o concordandolo successivamente con il Coordinatore del

Servizio. I pasti vengono serviti nella sala da pranzo al piano rialzato. Sono invece distribuite ed incluse nella

tariffa giornaliera le merende del mattino e del pomeriggio.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- Colazione: dalle 08.30 alle 09.30

- Pranzo: alle ore 12.30

- Merenda: dalle 15.30 alle 16.00.

Il CD di Casa Serena rispetta le norme igieniche previste in tema di sicurezza ed igiene dei pasti, come da

normativa HACCP. Il personale del servizio ed anche quello di assistenza addetto alla somministrazione dei

pasti hanno eseguito un corso di formazione obbligatorio sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle

contaminazioni alimentari.

8.12.4 Uffici amministrativi

L'ASP Umberto I dispone di un apparato amministrativo con vari compiti, tra i quali: gestione del personale,

gestione appalti e bandi di gara, approvvigionamento beni e servizi, economato, etc.

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

- Servizio fatture per quanto inerente i pagamenti e gli eventuali sgravi fiscali previsti dalla normativa;

- Accesso agli atti (cartella personale dell'utente), secondo i dettami legislativi vigenti;

- Segnalazioni e suggerimenti di varia natura.

Pag. 22 di 27

UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

8.12.5 Servizio tecnico e di manutenzione

Il CD di Casa Serena si avvale del servizio di manutenzione generale di Casa Serena, che effettua la

manutenzione ordinaria dell'immobile e degli arredi. Il servizio è attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì e

garantisce la pronta disponibilità in caso di emergenze al di fuori dell'orario di servizio. La manutenzione

straordinaria è a carico dell'Amministrazione comunale di Pordenone - Servizio lavori pubblici.

8.12.6 Piano di Emergenza

La residenza protetta Casa Serena si è dotata di un Piano di Emergenza, contenente una serie di prescrizioni

e indicazioni che rappresentano un sistema di misure da mettere in atto in caso di incendio o di altre calamità.

Gli obiettivi principali del piano di emergenza sono:

- rendere minimi o nulli i pericoli a cui possono andare incontro le persone a causa di un'emergenza;

- organizzare una pronta risposta all'evento al fine di portare ausilio e soccorso alle persone eventualmente

colpite o che, interessate dall'evento, non sono in grado di difendersi;

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

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

seguenti servizi:

- una Squadra Antincendio nelle 24 ore;

- una Squadra di Evacuazione nelle 24 ore;

Squadra di addetti al Primo Soccorso nelle 24 ore;

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

Portineria.

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

Pag. 23 di 27

UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

9. Tutela e partecipazione degli ospiti e dei loro familiari

9.1. Il Gruppo della Carta dei Diritti e dei Servizi

Allo scopo di migliorare la comunicazione e lo scambio tra la struttura ed i fruitori diretti e indiretti del servizio e

aprire ulteriormente i servizi aziendali al tessuto sociale, nonché verificare gli indicatori di qualità definiti e

concordati in questa "Carta dei Diritti e dei Servizi", viene promosso un tavolo di confronto definito Gruppo di

lavoro della Carta dei Diritti e dei Servizi. Anche il CD di Casa Serena fa riferimento a questo gruppo di 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

urgenti la convocazione del tavolo. Il gruppo in particolare modo è responsabile della elaborazione e

aggiornamento della presente Carta dei Diritti e dei Servizi.

9.2. La partecipazione dei familiari

Per il familiare il prendersi cura del proprio congiunto non si interrompe al momento dell'accesso ai diversi

servizi dell'ASP, siano essi residenziali o semiresidenziali; trova solamente altre forme per manifestarsi. E'

importante che il familiare possa continuare a contribuire al benessere della persona anziana, in particolare

modo proiettando all'interno del CD di Casa Serena il mondo degli affetti dell'anziano, anche mediante il

racconto, le visite, gli oggetti, la reminiscenza.

Pag. 24 di 27

UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

In tal senso è auspicabile che il familiare contribuisca alla vita del CD di Casa Serena, inteso come occasione

di socializzazione, di incontro, di scambio e reciproco supporto con altre famiglie e persone.

Il CD di Casa Serena si impegna ad alimentare lo scambio, il confronto, la collaborazione con i familiari.

Auspica il coinvolgimento degli stessi nelle attività di animazione (feste, compleanni, gite, etc.) ed incentiva le

uscite.

Infine la famiglia è tenuta in considerazione nell'elaborazione del Piano di Assistenza Individualizzato, sia

come soggetto attivo di cura che come interlocutore nella condivisione del piano stesso. Risulta fondamentale

che tra famiglia e d equipe ci sia condivisione affinché ognuno collabori per ottenere, anche se attraverso

strade diverse, il medesimo obiettivo. Solo in questo modo è possibile creare quel clima di fiducia reciproca

che consente di lavorare assieme con serenità e raggiungere gli obiettivi individuati nel PAI.

9.3. Strumenti di tutela

Il CD di Casa Serena garantisce la tutela della persona attraverso la possibilità di sporgere reclami su

disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento nel servizio.

Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare all'Amministrazione fatti o

comportamenti non in linea con i principi e le finalità dell'Ente. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e

comprendere i problemi evidenziati al fine di trovare le migliori soluzioni possibili.

Il reclamo può essere presentato attraverso le seguenti modalità:

1. in forma orale tramite:

Colloquio con il Referente o il Coordinatore del Servizio (presente dal lunedì al venerdì)

Colloquio con la Direzione (presente dal lunedì al venerdì e sempre contattabile tramite il servizio di

Portineria per le urgenze)

Colloquio con il Presidente dell'ASP Umberto I

2. in forma scritta, eventualmente utilizzando l'apposito Modulo dei reclami e dei suggerimenti (a

disposizione presso la Portineria);

3. attraverso la Rappresentanza dei Familiari.

Pag. 25 di 27

UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

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 familiari del CD di Casa Serena possono fare riferimento a guesta 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 familiari 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 familiari, in locali messi a disposizione della Direzione dell'ASP.

10. La retta

Per l'utilizzo del servizio dovrà essere corrisposta una retta per ogni giornata di frequenza del servizio di CD di

Casa Serena, il cui importo viene stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'ASP Umberto I.

La retta è unica, indipendentemente dalle ore giornaliere di frequenza, ed omnicomprensiva; si compone delle

spese alberghiere (pasto incluso), socio-assistenziali e sanitarie. Le tariffe in vigore sono due a seconda che

l'utente sia autosufficiente o meno (vedi documento "Rette 2022", reperibile sul sito web

http://www.aspumbertoprimo.it, alla sezione rette).

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

In caso di assenza:

Pag. 26 di 27

UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

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

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

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

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

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



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Contatti

Azienda Servizi alla Persona "Umberto I"

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

Tel. 0434 223811

Sede operativa: Casa Serena

Via Revedole n. 88 - 33170 Pordenone

Telefono 0434 41221

Sito: www.aspumbertoprimo.it