



**CARTA DEI DIRITTI  
E DEI SERVIZI**

**CENTRO DIURNO**

Approvata con Delibera del Consiglio  
di Amministrazione n. 12 del 23/05/2023



AZIENDA PUBBLICA  
DI SERVIZI ALLA PERSONA  
CORDENONESE  
**VIRGINIA  
FABBR  
TALIENTO**



# INDICE

Carta dei Diritti e dei Servizi	2
Premessa	3
Finalità e Principi Fondamentali del Servizio Semiresidenziale	4
Modalità di Accesso al Servizio	5
Pre- Accoglienza	6
Modello Organizzativo e Sistema delle Responsabilità	8
Servizi Erogati	9
Organizzazione della Vita Comunitaria	18
Giornata Tipo	19
Standard di Qualità	20
Modalità di Tutela e Partecipazione degli Ospiti e Familiari	21
Come Contattarci	22
Dove Trovarci	23



# CARTA dei DIRITTI e dei SERVIZI

La Carta dei Diritti e dei Servizi del servizio semiresidenziale dell'A.S.P. Cordenonese "Virginia Fabbri Taliento" è lo strumento che promuove percorsi di valutazione partecipata alla qualità del servizio offerto, rappresentando un patto tra Ente erogatore e Cittadini direttamente coinvolti nella Casa. L'obiettivo di questo documento è quello di ridurre le distanze tra i soggetti, individuando gli obblighi e i diritti reciproci attraverso un percorso di crescita condiviso grazie alla partecipazione, al confronto con le persone che vivono, lavorano e partecipano alle varie iniziative proposte dal servizio semiresidenziale.

La Carta dei Diritti e dei Servizi mira quindi non solo a rendere trasparente la gestione, ma ad invitare il cittadino a compartecipare alla stessa, favorendo un uso più consapevole e appropriato dei propri diritti. Rispondendo alla necessità di integrazione dei servizi e degli interventi privilegiando un approccio orientato al futuro.

# Premessa

L'assistenza semiresidenziale è stata identificata quale livello essenziale che ogni territorio deve garantire agli anziani non autosufficienti.

Nello specifico il DPCM 12/1/2017 sui LEA ha precisato che "nell'ambito dell'assistenza semiresidenziale, il servizio sanitario nazionale garantisce trattamenti di lungo assistenza, di recupero, di mantenimento funzionale e di ri-orientamento in ambiente protesico, ivi compresi interventi di sollievo a persone non autosufficienti con bassa necessità di tutela sanitaria."

Il servizio semiresidenziale dell'A.S.P. è stato avviato il 1° marzo 2011 proponendosi come supporto ai nuclei familiari che si occupano quotidianamente di anziani non autosufficienti ma anche come forma di protezione sociale per anziani bisognosi di socializzazione e sostegno. Il servizio Semiresidenziale per Anziani dell'A.S.P. si svolge presso il "Centro Diurno", situato all'interno della Struttura Residenziale ma con spazi dedicati e ingresso indipendente. Successivamente il servizio semiresidenziale dell'A.S.P. Cordenonese è stato autorizzato all'accoglimento di persone affette da demenza o morbo di Alzheimer ai sensi della delibera di Giunta Regionale n.429 del 2 marzo 2018 disponendo di n.10 posti convenzionati. Il servizio semiresidenziale può accogliere, inoltre, anche n. 10 persone autosufficienti per un totale di n.20 posti autorizzati.



La condizione di non autosufficienza si identifica nei profili A complesso, A, B, C e comportamentale di cui all'output "profili di bisogno", prodotto dal sistema di valutazione multidimensionale Val.Graf.-FVG. La condizione di autosufficienza si identifica nel profilo E di cui all'output "profili di bisogno", prodotto dal sistema di valutazione multidimensionale Val.Graf.-FVG.

# FINALITA' e PRINCIPI FONDAMENTALI del SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE

L'Assistenza Semiresidenziale ha lo scopo di favorire il recupero o il mantenimento delle capacità psicofisiche residue, al fine di consentire la permanenza della persona con demenza o autonoma al proprio domicilio il più a lungo possibile, offrendo interventi di natura socio-assistenziale, sanitaria, di animazione e di socializzazione.

Le finalità principali dell'Assistenza Semiresidenziale sono dunque:

- Garantire alle famiglie o al contesto solidale sostegno nell'assistenza all'anziano e sollievo diurno dall'onere assistenziale;
- Offrire in regime diurno prestazioni socio-assistenziali e sanitarie all'interno di un progetto personalizzato e condiviso con i principali care givers;
- Offrire in regime diurno una nuova opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento dei rapporti sociali.





# MODALITA' di ACCESSO al SERVIZIO

Le domande di ammissione al Centro Diurno devono essere presentate al servizio Sociale del Comune di residenza, che si farà carico di avviare le procedure per la valutazione da parte dell'U.V.D. del distretto competente, mediante l'utilizzo del sistema di valutazione multidimensionale Val.Graf.-FVG.

La frequenza sarà subordinata:

- alla disponibilità del posto;
- al consenso dell'interessato e, in caso di precarietà dello stato psico-fisico dello stesso, a quello di un familiare o altra persona referente;
- alla valutazione dell'équipe multi professionale interna che formulerà un piano di assistenza individualizzato.

Possono usufruire del servizio del Centro Diurno gli anziani e gli adulti residenti nel Comune di Cordenons e negli altri Comuni dell'Ambito socio assistenziale, che presentino le seguenti caratteristiche:

- persone anziane non autosufficienti e persone affette da demenza senile e/o morbo di Alzheimer in grado di essere trasportate e ritenute idonee a vivere in ambiente comunitario;
- persone autosufficienti che desiderano trascorrere parte del loro tempo impegnandosi in attività socializzanti e di mantenimento delle proprie autonomie.



## PRE-ACCOGLIENZA

Quando si verifica la disponibilità, il coordinatore del servizio semiresidenziale contatta i familiari della Persona, che in sede di valutazione della domanda è stato ritenuto possedere i requisiti corrispondenti al posto disponibile.



Durante il primo contatto telefonico con il coordinatore del servizio viene richiesta la pronta accettazione del posto offerto e, in caso di risposta positiva, viene fissato l'appuntamento di pre-accoglienza.



In questa occasione si concorderanno i tempi e le modalità di ingresso attraverso una sottoscrizione del contratto di ingresso, oltre che uno scambio tra le parti al fine di raccogliere tutte le informazioni necessarie per favorire un'accoglienza quanto più adeguata alla nuova persona.



# DOCUMENTAZIONE da PRESENTARE al PRIMO APPUNTAMENTO di PRE - ACCOGLIENZA

- Carta di identità e tessera sanitaria della futura Persona ospite;
- Carta di identità e tessera sanitaria dei familiari e/o Amministratore di Sostegno di riferimento;
- Decreto di nomina dell'Amministratore di Sostegno se presente;
- Scheda terapia aggiornata da parte del medico curante della Persona che verrà accolta presso il servizio semiresidenziale.

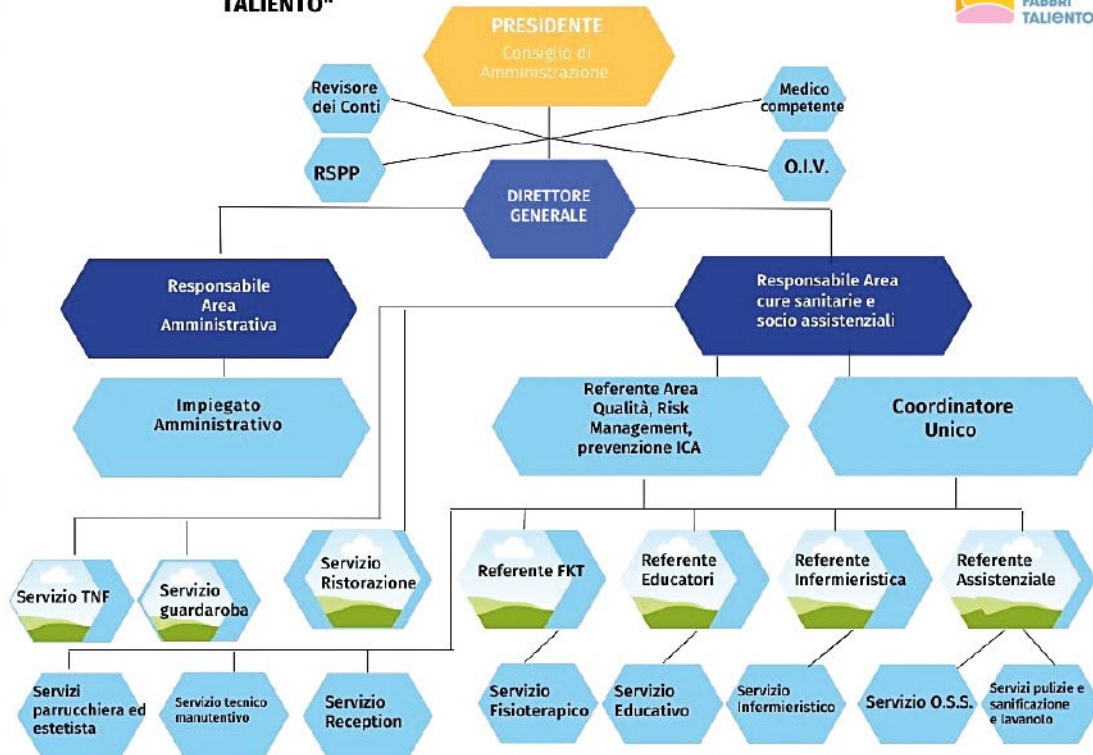


Centro Diurno

Al momento dell'ingresso, la Persona e i suoi familiari di riferimento vengono accolti dall'operatore preposto all'accoglienza e che si occuperà dell'accompagnamento della persona presso il Centro.

# MODELLO ORGANIZZATIVO e SISTEMA delle RESPONSABILITA'

ORGANIGRAMMA A.S.P. CORDENONESE "VIRGINIA FABBRI TALIENTO"



# SERVIZI EROGATI

## SERVIZI SANITARI

Assistenza infermieristica: é assicurata dall'infermiere e comprende le attività e le responsabilità previste per la specifica professione. Viene assicurata un'assistenza infermieristica adeguata agli standard normativi previsti.



## SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

Servizi alla persona: sono garantite attività di aiuto alla persona nello svolgimento delle attività di base (ADL) e strumentali della vita quotidiana (IADL), finalizzate al soddisfacimento dei bisogni primari della persona. Le prestazioni sono garantite nel rispetto degli standard normativi ed erogate da operatori socio sanitari (O.S.S.), opportunamente formati in ambito delle terapie non farmacologiche.



## SERVIZI EDUCATIVI

Gli educatori sono presenti dal lunedì al venerdì sia nella fascia oraria mattutina che pomeridiana e garantiscono attività quotidiane di animazione, ricreazione, socializzazione, finalizzate alla prevenzione e al recupero del decadimento psico-fisico degli utenti, nonché al mantenimento dei loro specifici interessi, secondo gli standard previsti dalla normativa. Nello specifico sono previste:

- Attività di stimolazione fisica e intellettuale con finalità di miglioramento e mantenimento delle abilità residue;

- Attività manuali organizzate che tengano conto delle preferenze e dei suggerimenti degli stessi utenti quali piccoli lavori creativi, di manipolazione, di sollecitazione tattile e visiva;

- Scambio di esperienze con l'esterno tramite l'organizzazione di uscite, incontri con altri gruppi, partecipazione alle iniziative del territorio. Le uscite fuori sede per attività ricreative devono essere preventivamente autorizzate dal familiare o da altro soggetto referente qualora l'interessato non fosse in grado di decidere autonomamente.



## SERVIZIO di RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione, gestito da una ditta esterna specializzata, segue il modello alimentare regolato dalle direttive del personale medico-sanitario e da un dietista per rispettare le necessità alimentari specifiche dei nostri anziani ed evitare il pericolo della malnutrizione, tenendo in considerazione patologie o intolleranze alimentari ed eventuali disabilità dei nostri ospiti. Inoltre, il menù stagionale, la variabilità e rotazione alimentare seguono puntualmente le linee guida Regionali.

I pasti vengono preparati nella cucina della Casa, adeguatamente attrezzata, dove vengono rispettati il menù e la grammatura del cibo preventivamente validati e monitorati dall'Azienda Sanitaria, garantendo materie prime di qualità, sapori fedeli e appetitosi e, ove necessario, la lavorazione del cibo affinché raggiunga la consistenza ideale personalizzata senza alterarne il gusto.



# ATTIVITA' ALBERGHIERE ed ALTRE ATTIVITA'

## SERVIZI di PULIZIE e SANIFICAZIONE

Effettuato da personale qualificato e specializzato nella pulizia ed igienizzazione degli ambienti, viene svolto ogni giorno nelle ore serali, dopo la chiusura del centro e, al bisogno, in qualsiasi altro momento della giornata.

È affidato a una ditta esterna, assolve quotidianamente a tutte le operazioni di pulizia del Centro Diurno, degli spazi, degli arredi e dei locali comuni, nonché ad espletare le pulizie periodiche di infissi e spazi esterni e a garantire le pulizie a fondo di tutti i locali. Il processo di sanificazione ambientale risulta fondamentale per il controllo delle infezioni correlate all'assistenza (ICA) e viene garantito attraverso un monitoraggio delle procedure e protocolli di sanificazione e aggiornamento costante del personale sul campo.



## SERVIZIO di TRASPORTO

Il servizio di Centro Diurno prevede la possibilità di usufruire del trasporto dal domicilio dell'utente al Centro Diurno e viceversa.

L'arrivo al centro e il ritorno al proprio domicilio possono essere eseguiti in autonomia o su richiesta utilizzando il servizio di trasporto convenzionato con l'A.S.P.

Tale necessità deve essere espressa in occasione della sottoscrizione del contratto di accoglienza e prevede un costo aggiuntivo giornaliero determinato dall'Ente.



## Servizi di Estetista e Parrucchiera

La cura dell'aspetto estetico migliora la percezione del proprio corpo e la stima di sé, e la Casa dispone di uno spazio dedicato ed attrezzato dove parrucchiere ed estetista garantiscono le prestazioni secondo un calendario programmato, con la possibilità di eseguire tali prestazioni per gli Ospiti del Centro Diurno che lo richiedano.



## L'assistenza Spirituale- Servizio Religioso

Gli Ospiti del Centro Diurno hanno la possibilità di praticare la propria confessione religiosa. L'A.S.P. infatti ha stipulato una convenzione con la Diocesi di Concordia - Pordenone che, attraverso i Missionari Comboniani, svolge il servizio religioso destinato alle Persone di religione cattolica. I Missionari assicurano la loro presenza in struttura, oltre che nei festivi, anche il lunedì per la celebrazione della Santa Messa, per dare la possibilità a coloro che frequentano il servizio semiresidenziale di potervi partecipare.



Piccola Cappella situata all'interno della Struttura Residenziale dell' A.S.P.

## SERVIZIO TECNICO MANUTENTIVO

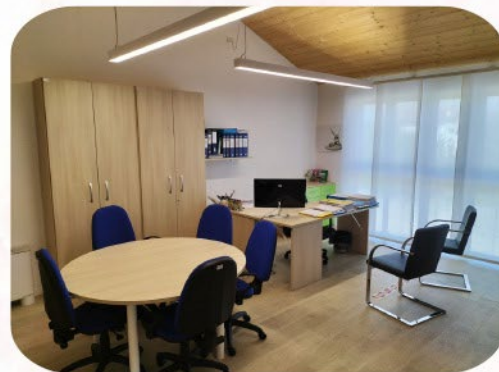
Il servizio viene fornito dall'Ente per lavori di piccola ed ordinaria manutenzione, per problematiche relative agli impianti, alle attrezzature, alle apparecchiature o agli ausili necessari alla deambulazione degli Ospiti, quali carrozzine o deambulatori.



## SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Tale servizio è garantito dagli uffici amministrativi dell'A.S.P. e svolgono le seguenti mansioni:

- fatturazioni e contabilità, servizio economato;
- collaborazione con il Direttore Generale per la predisposizione del Bilancio di previsione, consuntivo di gestione, rendiconti per rimborsi e spese sanitarie;
- servizio approvvigionamento beni e servizi;
- predisposizione degli atti deliberativi e delle determine.



# LE TERAPIE NON FARMACOLOGICHE

## Doll Therapy

La Doll Therapy è una terapia scientificamente riconosciuta messa in atto da operatori formati da personale specializzato e che utilizza bambole con caratteristiche particolari studiate appositamente per la terapia stessa. La Doll Therapy porta a sostanziali benefici per la Persona affetta da demenza in quanto facilita il rilassamento, diminuisce gli stati di agitazione/apatia, riduce il wondering, risponde ai bisogni emotivi-affettivi e limita l'utilizzo della terapia farmacologica.

La somministrazione della Terapia della Bambola viene decisa in equipe multidisciplinare concordando i momenti specifici di utilizzo e coinvolgendo i familiari come per qualsiasi terapia. Inoltre viene costantemente valutata la validità della terapia per la Persona a cui viene somministrata.





## La Stanza Snoezelen

La Snoezelen è una terapia originariamente fondata in Olanda nel 1970 per le persone con disabilità cognitive e di sviluppo.

Questa forma di terapia è particolarmente utile per la cura delle Persone affette da demenza, si svolge tramite un'esperienza multisensoriale o ipersensoriale all'interno di un ambiente controllato da personale qualificato, semplicemente adattando l'illuminazione, l'atmosfera, i suoni e la consistenza tattile ai bisogni specifici dell'utente.

Tali interventi, programmati e tarati secondo le esigenze della singola Persona coinvolta, generalmente prevedono una cadenza settimanale ed hanno l'obiettivo di portare beneficio e benessere.

## Stimolazione Cognitiva Individuale e di Gruppo

L'attività ha lo scopo di preservare capacità cognitive contrastando il decadimento di alcune facoltà cognitive attraverso semplici esercizi per allenare la memoria e il ricordo autobiografico, il linguaggio, l'orientamento nello spazio e nel tempo, l'attenzione e il calcolo. L'attività è calibrata sulle capacità delle Persone in un'ottica il più ecologica possibile ed è un ottimo metodo per contrastare fenomeni come l'ansia o l'apatia, stimolando l'autostima.



## Attività Assistita con gli Animali

Con tale attività si indicano tutti gli interventi di tipo educativo, ricreativo o terapeutico che hanno l'obiettivo di migliorare lo stato psico-fisico dei beneficiari attraverso interventi erogati da personale opportunamente formato e con animali che rispondono a determinati requisiti.



Astrid



Astrid

L'attività si basa sul rapporto uomo-animale di tipo affettivo ed emozionale veicolato da una comunicazione, verbale e non verbale, semplice, dal tono cadenzato e rassicurante, con ripetizioni frequenti finalizzato a creare una relazione più spontanea e meno stressante, non vincolata da regole sociali, con conseguenti benefici sia a livello psicologico sia a livello fisico.

# ORGANIZZAZIONE della VITA COMUNITARIA

## Gli obiettivi del servizio semiresidenziale dell'A.S.P.

1. favorire la permanenza a domicilio di persone non autosufficienti prevenendo forme improprie di istituzionalizzazione;
2. supportare i familiari nei compiti di assistenza e cura evitando le conseguenze del significativo affaticamento fisico mentale determinato dall'assistenza continuativa a un proprio caro;
3. promuovere il mantenimento dell'autonomia fisica, psichica e relazionale mediante l'attivazione di opportuni programmi terapeutici, riabilitativi ed educativi;
4. favorire il collegamento con il territorio attraverso forme di interscambio con altri servizi e strutture.

Sono previsti peraltro incontri individuali quando emergono problematiche che necessitano di approfondimento e di due assemblee annuali con l'Amministrazione e la Direzione.





# GIORNATA TIPO

## La giornata tipo del centro Diurno è strutturata nel seguente modo:

- 08.30 – 09.00 Accoglienza
- 09.00 – 9.30 Saluto di benvenuto con caffè / te
- 9.30 – 12.00 Attività come da calendario, intervallate da attività di cura della persona e somministrazione di bevande e spuntini
- 13.00 – 13.30 Uscita o ingresso di coloro che frequentano mezza giornata e preparazione al riposo pomeridiano per gli Ospiti che restano al Centro fino alle ore 18.00
- 15.00 – 17.30 Attività come da calendario intervallate da attività di cura della persona e somministrazione di bevande e spuntini
- 17.30 - 18.00 Preparazione al rientro a domicilio



Il servizio è aperto da lunedì a venerdì (esclusi i festivi) dalle ore 8.30 alle ore 18.00 secondo le seguenti modalità di accesso:

- Mezza giornata 8.30 - 13.00 con pranzo escluso dalla retta; oppure 13.30 – 18.00.
- Giornata intera 8.30 – 18.00, pranzo incluso nella retta.



# STANDARD di QUALITA'

L' A.S.P. ha designato un Responsabile della Qualità con potere di attivare programmi di miglioramento continuo e valutazione delle performance aziendali valorizzando le dinamiche organizzative della nostra Azienda.

Il Responsabile della qualità da avvio al ciclo di validazione delle scelte strategiche intraprese nonché coinvolge ogni referente dei servizi nel monitoraggio dell'attuazione delle strategie aziendali attraverso il controllo di alcuni indicatori espressione dello stato di avanzamento dei progetti in essere.

Nello specifico il Responsabile Qualità produce il documento programmatico quale Piano Triennale della Qualità previsto dal regolamento regionale per il rilascio dell'Accreditamento Istituzionale delle strutture residenziali e semiresidenziali per anziani non autosufficienti in attuazione dell'articolo 64 della legge regionale 12.12.2019, n.22 sottoposto periodicamente a revisione.

Il Piano della Qualità Triennale si propone di valutare le performance aziendali e le dinamiche organizzative attraverso una logica di drill down, ovvero attraverso la presenza di indicatori che supportano la possibilità di esplorare tutta la gerarchia dei fenomeni sottostanti e di offrire una visione dei dati e delle informazioni in ottica longitudinale.

Questo permette un confronto nel tempo delle performance dell'Azienda valorizzandone le logiche di sviluppo e rendicontazione socio – sanitaria ed economica. Tale logica diventa funzionale affinché la percezione delle performance aziendali siano comprensibili e apprezzabili da tutti gli attori coinvolti al fine di superare comportamenti consueti tipici di un sistema autoreferenziale.



# MODALITA' di TUTELA e PARTECIPAZIONE degli OSPITI e FAMILIARI

L'A.S.P. garantisce la tutela delle persone accolte consentendo di presentare reclami, segnalazioni costruttive sulle inefficienze che possono verificarsi durante la loro permanenza in struttura e fornire suggerimenti utili tendenti al miglioramento della qualità. È possibile, inoltre, presentare encomi per valorizzare un servizio che è stato particolarmente apprezzato o dare evidenza ad una progettualità ben riuscita. Gli utenti, diventano così non solo fruitori di servizi ma viene riconosciuta loro una funzione di controllo diretto sugli stessi. Qualora si trattasse di segnalazioni e reclami l'amministrazione provvederà a dare risposta immediata quando possibile o entro qualche giorno qualora sia necessario verificare i dati registrati dagli operatori afferenti ai servizi coinvolti nella segnalazione o nel reclamo stessi.

Tutti gli operatori dell'A.S.P. sono abilitati all'utilizzo del sistema informatizzato regionale Insoft che permette di registrare e monitorare in tempo reale le prestazioni effettuate e le progettualità in essere nonché registrare gli aggiornamenti dei PAI e dei vari documenti sanitari necessari ai residenti.

Questo sistema favorisce l'adeguamento continuo su più livelli delle attività programmate per le Persone e l'immediata registrazione di eventuali non conformità al fine di velocizzare la circolazione delle indicazioni e ridurre le asimmetrie informative.

Lo strumento informatico si può adattare implementando schede di registrazione ad hoc ed è programmato per effettuare verifiche sull'andamento di una situazione specifica sul medio – lungo periodo nel rispetto del diritto alla Privacy quale diritto fondamentale della Persona, meritevole di tutela come da normativa vigente.





## Come contattarci

**PRESIDENTE E CONSIGLIERI**  
ricevono su appuntamento  
allo 0434.930440

**DIRETTORE GENERALE**  
e-mail: [direttore@aspcordenonese.it](mailto:direttore@aspcordenonese.it)  
riceve su appuntamento  
allo 0434.930440

**RESPONSABILE DELLE CURE SOCIO -  
ASSISTENZIALI E SANITARIE**  
e-mail: [s.sociale@aspcordenonese.it](mailto:s.sociale@aspcordenonese.it)  
riceve su appuntamento allo  
0434.930440

**SERVIZIO CORTESIA**  
Reception e Front Office:  
e-mail: [serviziocortesia@consorziovives.it](mailto:serviziocortesia@consorziovives.it)  
Tel. 0434.930440

**Orario di apertura al pubblico:**  
dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 15.00  
alle 18.00  
il sabato dalle 10.00 alle 12.00



## **Dove Trovarci**

**A.S.P.**

**Azienda Pubblica di Servizi  
alla Persona Cordenonese  
"Virginia Fabbri Taliento"**

**Via Cervel 68- 33084 Cordenons  
(PN)**

**UFFICI AMMINISTRATIVI**

**e-mail: [protocollo@aspcordenonese.it](mailto:protocollo@aspcordenonese.it)**

**Pec: [aspcordenonese@pec.it](mailto:aspcordenonese@pec.it)**

**Fax. 0434.580334**

**Tel. 0434.930440**

**Orario di apertura al pubblico:  
dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00**











AZIENDA PUBBLICA  
di SERVIZI ALLA PERSONA  
CORDENONESE  
**VIRGINIA  
FABBRI  
TALIENTO**