



## CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI

## RESIDENZA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

Approvata con Delibera del Consiglio  
di Amministrazione n. 8 del 26/04/2023



AZIENDA PUBBLICA  
DI SERVIZI ALLA PERSONA  
CORDENONESE

**VIRGINIA  
FABBRI  
TALIENTO**



# Indice

Carta dei Diritti e dei Servizi	p. 2
Cenni Storici	p. 3
Finalità e Principi Fondamentali dell'Erogazione dei Servizi	p. 4
Modello Organizzativo e Sistema delle Responsabilità	p. 5
Modalità di Accesso ed Erogazione dei Servizi	p. 8
Regole di Vita Comunitaria e Servizi Offerti	p. 10
Impegni Assunti nei Confronti di Utenti e Familiari/ Caregiver	p. 22
Standard di Qualità	p. 23
Modalità di Tutela e Partecipazione dei Residenti e dei loro Familiari	p. 24
Descrizione di una Giornata Tipo delle Persone Residenti	p. 25
Come Contattarci	p. 28
Dove Trovarci	p. 29

# CARTA dei DIRITTI e dei SERVIZI



La Carta dei Diritti e dei Servizi 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 all'interno della nostra Casa.

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 e privilegiando un approccio orientato al futuro.





## CENNI STORICI

La Fondazione Casa di Riposo, attualmente denominata A.S.P. – Azienda Pubblica Servizi alla Persona Cordenonese “Virginia Fabbri Taliento”, nasce nell'immediato dopoguerra grazie alla sottoscrizione di un gruppo di benemeriti cittadini migrati all'estero intenzionati a far istituire a Cordenons una Casa di Riposo per gli Anziani di questa comunità e con la costituzione di un comitato cittadino designato per la raccolta delle offerte e la supervisione della costruzione dei locali, il 1° luglio 1951 si inaugura la Casa di Riposo, che inizia la sua attività assistenziale con 10 residenti.

Ampliata nel corso degli anni grazie alla gestione dell'E.C.A. – Ente Comunale di Assistenza- tramite generose donazioni di terreni che l'Ente coltivava aumentandone il patrimonio, nel 1968 venne trasformata in I.P.A.B. (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza) e grazie a donazioni private la struttura arrivò nel 1972 ad un ampliamento che permise di accogliere 56 anziani. Successivamente, con i contributi regionali, sono stati ammodernati gli impianti e costruiti nuovi locali destinati a palestra, cucina, lavanderia e guardaroba, servizi igienici e bagni assistiti ed attrezzati, ambulatori medici e infermieristici, saloni pluriuso, spogliatoi differenziati per il personale, magazzini, e la costruzione di nuove camere da letto.

Destinata in origine ad anziani autosufficienti, attualmente la Struttura ospita 113 persone quasi tutte non autosufficienti, essendosi la struttura adeguata al sempre più crescente bisogno di gestione di situazioni di non autosufficienza espressi dalla comunità.

In attuazione della Legge Regionale n. 19/2003, la Fondazione Casa di Riposo di Cordenons ha assunto la forma giuridica di Azienda Pubblica Servizi alla Persona Cordenonese “Virginia Fabbri Taliento”, il cui primo Statuto è stato approvato dalla Regione il 28 novembre 2005, successivamente modificato nel 2009 e nel 2021.

Oggi la struttura è in grado di assicurare alla popolazione anziana una risposta residenziale coerente con i bisogni espressi e si colloca nella rete dei servizi territoriali in grado di offrire risposte a differenti livelli di intensità assistenziale. Tutto questo è stato possibile anche grazie alla fattiva collaborazione fornita dall'Amministrazione Comunale di Cordenons, dall'Azienda per l'Assistenza Sanitaria “Friuli Occidentale” e al supporto di altre istituzioni e associazioni del territorio.

L'A.S.P. infatti, è una struttura residenziale di terzo livello convenzionata con il Servizio Sanitario Regionale e viene sottoposta ai controlli previsti dalla normativa regionale circa il rispetto dei requisiti autorizzativi all'esercizio.

# FINALITA' e PRINCIPI FONDAMENTALI dell' EROGAZIONE dei SERVIZI



La Mission dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Cordenonese "Virginia Fabbri Taliento" si fonda sull'impegno di voler riconoscere e promuovere la centralità della Persona anziana in condizioni di fragilità garantendo una presa in carico personalizzata e multi professionale.

Il principio cardine su cui si fonda questa Azienda riguarda il superamento della logica prestazionale favorendo l'attenzione alla persona nel suo complesso coinvolgendo, ove presente e possibile, anche la famiglia di riferimento, utile nell'azione di ricostruzione di un nuovo equilibrio all'interno di questa comunità.



La presente Carta dei Diritti e dei Servizi si ispira ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, in attuazione anche a quanto disposto dalla legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali n. 328/200

– art. 13 c:

- Uguaglianza e imparzialità
- Continuità
- Territorialità
- Partecipazione e trasparenza
- Efficienza ed efficacia
- Sussidiarietà e Cooperazione

# MODELLO ORGANIZZATIVO e SISTEMA delle RESPONSABILITA'

L'attenzione a supportare e a favorire un'accoglienza e una permanenza positive per i nostri anziani ci guida nel promuovere un lavoro per obiettivi consentendo di pianificare le azioni di miglioramento e di quantificarle, ottenendo standard di qualità verificabili e "contrattabili" tra chi eroga il servizio e chi ne usufruisce.

Ogni attività è finalizzata a fornire una risposta di qualità ai bisogni della Persona accolta e della sua famiglia, orientando l'equipe di lavoro verso la promozione di un clima di alleanza tra tutti i portatori di interesse

## Il lavoro di equipe

L'A.S.P. ha costituito un'equipe socio-sanitaria interna con compiti di rilevazione, progettazione, analisi dei bisogni, monitoraggio, formulazione di proposte e relative soluzioni attraverso l'elaborazione di indirizzi operativi condivisi che orientano gli operatori nel lavoro di cura. L'equipe concorre, per la parte di competenza, alla realizzazione degli obiettivi più generali che l'A.S.P. si prefigge di raggiungere nella programmazione periodica, nel breve, medio e lungo termine.

## Integrazione con il territorio

L'A.S.P. promuove la cultura della solidarietà come risorsa, con attenzione all'integrazione tra servizi, Enti ed Associazioni del territorio di riferimento. Nella programmazione del servizio, vengono organizzate attività che prevedono la partecipazione ad iniziative locali e iniziative di formazione e sensibilizzazione culturale. Una risorsa importante sono i familiari con i quali si è impostato un percorso di incontri periodici per nuclei, di incontri individuali per la condivisione del P.A.I. (Piano assistenziale Individuale) del proprio caro e un invito all'assemblea annuale con il Consiglio di Amministrazione, la Direzione e le principali figure di riferimento della Casa.



## Le visite in struttura

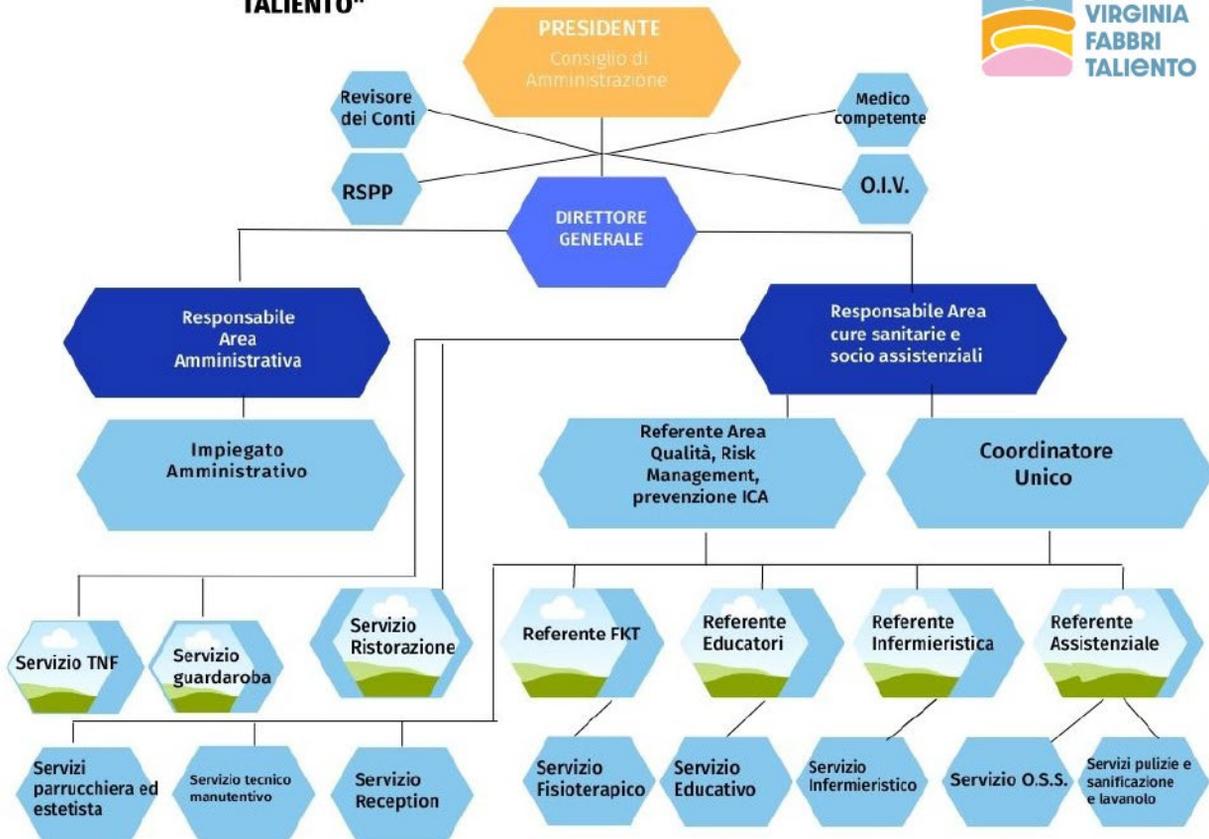
In linea con l'apertura al territorio, compatibilmente con la condizione dello stato pandemico e relative disposizioni nazionali e regionali, l'A.S.P. intende promuovere la valorizzazione della famiglia attraverso una flessibilità degli orari di visita.

Durante i momenti dedicati ai pasti principali, (colazione, pranzo e cena), invece, sono ammessi solo coloro che hanno ottenuto, previa richiesta alla Direzione e all'equipe multiprofessionale, l'autorizzazione alla supervisione dei pasti del proprio assistito. Questa procedura permette un'adeguata supervisione dell'assunzione corretta del pasto da parte del personale professionale e favorisce un ambiente sereno alle Persone residenti affinché gli stessi possano beneficiare a pieno di questi momenti fondamentali della giornata.



# SISTEMA delle RESPONSABILITA'

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



# MODALITA' di ACCESSO ed EROGAZIONE dei SERVIZI

**Richiesta di ammissione** Per l'avvio di richiesta di ospitalità presso la struttura residenziale i cittadini interessati dovranno procurarsi il certificato medico preposto rivolgendosi al proprio Medico di Medicina Generale (MMG) o, in caso di ricovero ospedaliero, al medico di reparto.



Successivamente per il perfezionamento e l'attivazione della domanda vera e propria ci si dovrà rivolgere al Servizio Sociale del Comune di residenza della Persona interessata al percorso di accoglienza in casa di riposo. Una volta completate queste due azioni, i servizi territoriali saranno autonomi nel raccogliere e inviare al Distretto Sanitario tutta la documentazione necessaria e compilare, congiuntamente con le figure professionali afferenti a quest'ultimo, la scheda di valutazione della non autosufficienza e del grado di autonomia della Persona (Val.Graf). Infine, attraverso l'U.V.D. (unità di valutazione multidimensionale), verrà prodotta e inviata con relativo punteggio la valutazione integrale necessaria all'inserimento nella/e struttura/e residenziale/i scelta/e. Dunque le domande dei soggetti che hanno espresso la preferenza per entrare nell'A.S.P. Cordenonese, verranno inviate alla stessa direttamente dal Distretto di competenza. L'assegnazione dei posti letto viene effettuata in base alla tipologia del nucleo che deve corrispondere al profilo di bisogno espresso nella valutazione ValGraf sopra citata.

I tempi di attesa non sono prevedibili né calcolabili se non attraverso un'informativa generica espressa dalla posizione in graduatoria per l'accesso alle strutture residenziali.

## Accoglienza



Quando si verifica la disponibilità del posto-letto, l'Assistente Sociale dell'A.S.P. contatta i familiari della Persona che, in sede di valutazione della domanda, è stata ritenuta possedere i requisiti corrispondenti al profilo del nucleo. La precedenza è comunque riservata ai residenti in Cordenons, a condizione però che presentino le caratteristiche per essere inseriti nel nucleo dove il posto risulta essere disponibile. Durante il primo contatto telefonico con l'Assistente Sociale dell'A.S.P. 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 la sottoscrizione di un contratto di accoglimento oltre che uno scambio tra le parti al fine di raccogliere tutte le informazioni necessarie per favorire un'accoglienza quanto più adeguata al/alla nuovo/a residente.

## Documenti da presentare al colloquio di pre- ingresso

- Carta di identità e tessera sanitaria della futura Persona residente;
- Carta di identità e tessera sanitaria dei familiari e/o Amministratori di Sostegno di riferimento;
- Decreto di nomina dell'Amministratore di Sostegno se presente;
- Verbale di invalidità del/la futuro/a residente se presente;
- Documenti inerenti al comodato d'uso di ausili dell'Azienda Sanitaria;
- Scheda terapia aggiornata e sottoscritta dal MMG della futura persona residente;
- Eventuale documentazione sanitaria specialistica recente.

## Retta di ricovero e modalità di pagamento

La retta comprende tutti i servizi ad esclusione di:

- ticket sui medicinali e farmaci di fascia C (farmaci a pagamento)
- prestazioni sanitarie specialistiche
- trasporti con ambulanza non forniti dal Servizio Sanitario Regionale
- trasporti effettuati dal nostro personale su delega dei familiari/Amministratori di Sostegno
- prestazioni extra del servizio di parrucchiera ed estetista
- riparazione e/o sostituzione ausili

Le rette vengono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione con apposito atto deliberativo, in concomitanza con l'approvazione del Bilancio di Previsione.

Esse si differenziano in base alla residenza delle Persone e alla loro tipologia ovvero se sono stati valutati dall'U.V.D. come persone autosufficienti o non autosufficienti.

Nello specifico dagli importi relativi alle rette per "non autosufficienti" deve essere detratto il contributo previsto dalla Legge Regionale n. 10/1997, determinato dalla Regione, dunque l'ammontare della retta sarà al netto delle spese sanitarie riconosciute dall'Azienda Sanitaria Competente. Il pagamento delle rette deve avvenire mensilmente, in via posticipata, entro il mese successivo alla data di emissione della contabilità da parte dell'A.S.P. Quest'ultimo può avvenire attraverso il circuito PagoPa

o attraverso il pagamento automatico con prelievo dal conto da parte dell'Ente.

Al momento del ricovero, la Persona o chi per lui, deve provvedere al versamento di un deposito cauzionale il cui importo viene stabilito dal Consiglio di Amministrazione e che viene restituito al momento della dimissione.



# REGOLE di VITA COMUNITARIA e SERVIZI OFFERTI

## L'Offerta Residenziale

Dall'accoglienza in poi, l'inizio del viaggio insieme...

L'A.S.P. è autorizzata ad accogliere 113 persone di cui 112 non autosufficienti. L'obiettivo di tutte le attività è quello di fornire risposte coerenti con i profili di bisogno espressi delle persone residenti. I servizi pensati per i nostri anziani sono i seguenti:

### Direzione e Servizio Amministrativo

#### Direttore Generale

È la figura dirigenziale di vertice, responsabile della gestione amministrativa, tecnica e finanziaria dell'Azienda e, come tale, adotta tutti i provvedimenti (determinazioni) di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili. Compresi quelli che impegnano l'Azienda verso l'esterno, finalizzati al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal Consiglio di Amministrazione, rispondendo dei risultati ottenuti.

Esercita inoltre la funzione di indirizzo, coordinamento e controllo di gestione nonché di elaborazione di progetti per lo sviluppo dell'Azienda.



#### Servizio Amministrativo

Svolgono le seguenti attività:

- fatturazioni e contabilità, servizio economato;
- collaborazione con il direttore 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.

# Servizi Alberghieri

## L'Ufficio Cortesia



L'ufficio Cortesia è situato logisticamente all'ingresso della struttura. Il servizio cortesia accoglie i visitatori, risponde alle loro richieste, accompagna le persone nel luogo di destinazione e monitora gli ingressi. Svolge altresì mansioni amministrative e si presta ad ascoltare le richieste dei Residenti per indirizzarle poi alla figura professionale adeguata.

L'orario del Servizio Cortesia è il seguente:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle 15.00 alle 18.00, il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

## Il 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 inoltre 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.

I pasti sono serviti nelle sale da pranzo dei nuclei e viene garantita una scelta tra le varie alternative previste consultabili dal menù giornaliero esposto su tutti i piani dell'edificio, che tiene conto sia delle preferenze di gusto, che delle necessità nutrizionali dei residenti.

## Servizio di Lavanderia e Guardaroba

È attivo dal lunedì al sabato dalle ore 7,00 alle ore 19,00. Gli operatori si occupano del ritiro, lavaggio, asciugatura, stiratura ed etichettatura degli indumenti personali e della suddivisione dei capi puliti nei rispettivi armadi. Il personale addetto provvede inoltre a rifornire i nuclei di biancheria pulita e ad effettuare i cambi di stagione.

La gestione della biancheria piana (lenzuola, cuscini, traverse, asciugamani, ecc.), è affidata ad una ditta esterna.

Etichettatrice per l'identificazione degli indumenti dei Residenti



Lavanderia



## Servizio di Pulizia Ambientale e Sanificazione

È affidato a una ditta esterna, assolve quotidianamente a tutte le operazioni di pulizia delle camere, degli arredi e dei locali comuni nonché ad espletare le pulizie periodiche di infissi, e spazi esterni e 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 Tecnico e di Manutenzione

Per lo svolgimento di questo servizio l'A.S.P. si avvale di ditte esterne specializzate nei vari settori, con le quali sono stati stipulati specifici contratti per stabilire le modalità ed i tempi per gli interventi.

È comunque sempre presente in struttura un manutentore per eseguire lavori di piccola manutenzione e aiuto trasporti.



# Area dei Servizi Psico Sociali

## Assistente Sociale

L'Assistente Sociale rappresenta la Direzione Operativa delle Cure Sanitarie e Socio-sanitarie, inoltre, collabora con i servizi territoriali per la gestione dei nuovi ingressi e per tutte le altre attività di integrazione. Cura le domande di ricovero e segue il percorso di accoglienza dei nuovi residenti, fornisce, ove richiesto e necessario, supporto per istruire le pratiche di ricorso per l'Amministrazione di Sostegno e collabora con le altre figure professionali nell'elaborazione del P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale). In qualità di supervisore dell'A.S.P. monitora la qualità dei servizi offerti anche attraverso la raccolta delle richieste e delle segnalazioni degli utenti, dei familiari e degli operatori. Attua interventi volti a ricordare la Persona residente con la famiglia, con la residenza e il complesso dei servizi e delle risorse presenti e si occupa dello sviluppo e della gestione di progetti- obiettivo.



## Psicologo

Lo psicologo è presente in struttura 12 ore settimanali. Egli si occupa della formazione/supervisione all'équipe, in modo particolare sui temi della demenza, delle terapie non farmacologiche e del fine vita, fornendo inoltre consulenza ai singoli familiari e organizzando per gli stessi incontri di gruppo finalizzati all'informazione sulla psicologia dell'anziano e al sostegno durante il percorso di accoglienza del proprio caro.

## Servizio Educativo

Il servizio educativo ha lo scopo di garantire il benessere psico-sociale dei residenti con attività tarate sui loro bisogni ed interessi, atte a favorire la loro libera espressione con attività ricreative e valorizzando passioni e attitudini personali per facilitare le relazioni dell'anziano con il contesto (parenti, amici, altri residenti, etc...) oltre a favorire l'incontro e l'integrazione tra le persone, prevenendo il fenomeno dell'isolamento.

Le attività svolte riguardano le seguenti aree di intervento:

- L'area cognitiva-funzionale: lettura del quotidiano e redazione del giornale di struttura;
- L'area motoria-manuale: laboratori artistici e attività in collaborazione con il servizio di fisioterapia;
- L'area affettivo-relazionale: attività di reminiscenza e raccolta di storie di vita;
- L'area ludico-creativa: gioco della tombola, feste e uscite a tema e creazione degli allestimenti stagionali.

Il servizio offre anche attività specialistiche cosiddette "terapie non farmacologiche" descritte successivamente.



# Terapie Non Farmacologiche

## 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 in vari ambienti da personale opportunamente formato e con animali che rispondono a determinati requisiti. L'attività si basa sul rapporto uomo-animale di tipo affettivo ed emozionale veicolato da una comunicazione, anche di tipo non verbale, semplice, dal tono cadenzato e rassicurante con ripetizioni frequenti. Caratteristica peculiare di tale intervento è la capacità di creare una relazione più spontanea e meno stressante, non vincolata da regole sociali, con conseguenti benefici sia a livello psicologico sia a livello fisico.

## 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.



## 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 woondering, 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.



Doll Therapy

## La Stanza Snoezelen

### Attività di stimolazione multisensoriale all'interno della stanza Snoezelen

La Snoezelen è una terapia originariamente fondata in Olanda nel 1970 per le persone con disabilità cognitive e di sviluppo, particolarmente utile per la cura delle Persone affette da demenza, tramite un'esperienza multisensoriale o ipersensoriale all'interno di un ambiente controllato adattando semplicemente l'illuminazione, l'atmosfera, i suoni e la consistenza tattile ai bisogni specifici dell'utente. All'interno il personale qualificato svolge gli interventi di stimolazione multisensoriale. Tali interventi, programmati e tarati secondo le esigenze della singola Persona coinvolta, generalmente prevedono una cadenza bisettimanale ed hanno l'obiettivo di portare beneficio e benessere. Accompagnato dal personale e seguito ad ogni intervento, l'anziano è libero di poter esplorare ed utilizzare a proprio piacimento gli stimoli presenti nella stanza, quali: materasso ad acqua, parete colorata con bolle, diffusore di aromi, tenda led, stereo, soffitto con le stelle, luci blu e molto altro.

Il servizio educativo è presente in struttura residenziale dal lunedì al sabato con orario diurno ed è composto da un'equipe di quattro educatori che lavorano presso tutti i nuclei della struttura. Il servizio si avvale anche di persone che svolgono attività di volontariato e collabora con associazioni ed enti del territorio per ampliare la propria offerta di servizi.



Stanza Snoezelen

# Area dei Servizi Socio Sanitari e Riabilitativi



## Il Coordinatore unico dei servizi

Il Coordinatore ha il compito di gestire, in base alle indicazioni fornite dalla Direzione, i servizi della Casa, programmando le attività ed organizzando il lavoro del personale tecnico-operativo. Funge da raccordo tra le strategie e gli obiettivi stabiliti dal management e gli operatori ed è la figura che si interfaccia con l'assistente sociale e il Direttore Generale per la verifica delle modalità e della qualità di erogazione dei servizi proponendo coerenti piani di miglioramento.

Cura l'organizzazione del lavoro per l'erogazione dei servizi sia in termini di attività che di personale, con un'attenzione particolare ai contenuti tecnici di cui spesso ha esperienza diretta.

Congiuntamente all'Assistente Sociale, il Coordinatore Unico:

- prende in carico i famigliari dei residenti, informandoli e accogliendo le eventuali proposte migliorative sulla qualità del servizio erogato;
- collabora nella valutazione per l'accoglimento delle nuove Persone;
- guida l'equipe multi professionale nella compilazione della scheda multidimensionale dei residenti e alla stesura - monitoraggio del PAI.

## Il Servizio di Fisioterapia

Il servizio, attivo dal lunedì e dal venerdì -mattino e pomeriggio- e il sabato mattina. I fisioterapisti si occupano del trattamento delle disfunzioni di carattere motorio degli ospiti presenti nella struttura svolgendo un lavoro sia riabilitativo, in seguito a modifiche presentatesi nel corso della permanenza in struttura, sia di mantenimento e potenziamento delle abilità residue della Persona residente. Sono altresì esperti di prevenzione delle possibili complicanze causate da una ridotta mobilità, tipica dell'anziano non autosufficiente. Le sedute di fisioterapia vengono effettuate nei locali della palestra adeguatamente attrezzata o, in caso di impossibilità a spostarsi, nella camera della Persona.



## Servizio Infermieristico

L'infermiere è la figura che agisce in base alle norme, codice deontologico e linee guide aggiornate e ha un profilo professionale sancito dal ministero della sanità (D.M. 14 settembre 1994, n. 739).

Il profilo professionale dell'infermiere rappresenta una pietra miliare nel processo di professionalizzazione dell'attività infermieristica. Esso riconosce l'infermiere responsabile dell'assistenza generale infermieristica, precisa la natura dei suoi interventi, gli ambiti operativi, la metodologia del lavoro, le interrelazioni con gli altri operatori, gli ambiti professionali di approfondimento culturale e operativo, le cinque aree della formazione specialistica (sanità pubblica, area pediatrica, salute mentale/psichiatria, geriatria, area critica).

Il profilo disegnato dal decreto è quello di un professionista intellettuale, competente, autonomo e responsabile, si avvale nel rispetto della privacy e segreto professionale, partecipa al governo clinico, promuove le migliori condizioni di sicurezza della Persona assistita.

Fa propri i percorsi di prevenzione e gestione del rischio, e aderisce alle procedure operative, alle metodologie di analisi degli eventi accaduti e alle modalità di informazione alle persone coinvolte.

L'infermiere in casa di riposo è presente 24 ore su 24 ed è il garante del governo assistenziale di 113 Persone, coopera con le altre figure professionali e collabora in maniera stretta con gli oss (operatori socio assistenziali). Si impegna a sostenere la cooperazione con i professionisti coinvolti nel percorso di cura, adottando comportamenti leali e collaborativi con i colleghi e gli altri operatori attraverso l'elaborazione e la condivisione del PAI (Piano Assistenziale Individuale) per ciascuna Persona residente.



## Servizio Assistenziale e Cura alla Persona

Il servizio assistenziale è garantito continuativamente nell' arco delle 24 ore ed è svolto da personale formato, qualificato e motivato. Gli operatori socio assistenziali "OSS" aiutano le Persone nel soddisfare i seguenti bisogni:

- igiene personale quotidiana, eseguita al mattino ed in ogni altro momento della giornata in cui se ne verifichi l'esigenza;
- bagno completo periodico, generalmente una volta alla settimana o la spugnaturo a letto a seconda delle necessità della Persona residente;
- cambio della biancheria e del vestiario personale;
- rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria letterecchia;
- riordino della zona vita;
- alternanza delle posture per le Persone a rischio al fine di prevenire lesioni da decubito;
- stimolazione delle Persone alla deambulazione e alla socializzazione;
- accompagnamento negli spazi comuni;
- idratazione con bevande calde e/o fresche ed il controllo della stessa con schede di raccolta dati apposite;
- accompagnamento delle Persone al bagno per i bisogni fisiologici al fine di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia ed il controllo sfinterico;
- cambio dei presidi di assorbenza "pannoloni" alle Persone incontinenti, secondo un programma personalizzato.

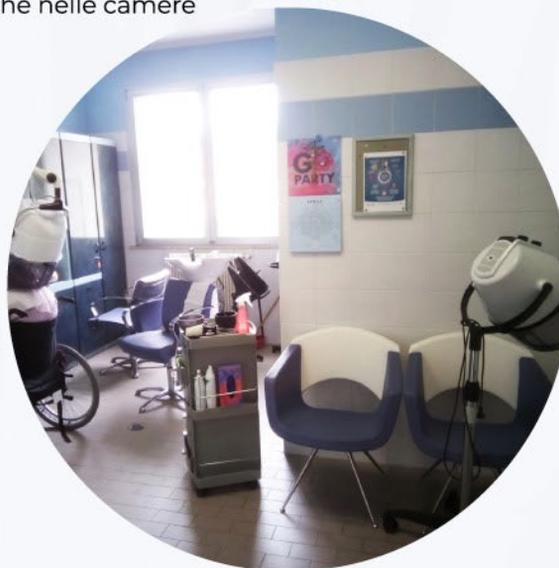
Nello svolgere le funzioni descritte l'Operatore Socio Assistenziale osserva le condizioni della Persona residente (fisiche e psicologiche) e comunica all' infermiere in turno eventuali modifiche o problematiche emergenti.

Lo svolgimento delle attività sopra indicate non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale con l'obiettivo di instaurare un dialogo ed un legame di fiducia tra operatori e Persone, per creare una forma di empatia con gli ospiti.



## 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 anche nelle camere da letto dei richiedenti.



# L'assistenza Spirituale- Servizio Religioso

Alla Persona accolta presso la Casa è riconosciuto il diritto di praticare la propria confessione religiosa. L'A.S.P. 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 due volte alla settimana (mercoledì e domenica) per la celebrazione della Santa Messa, il sabato mattina per la recita del Santo Rosario e in occasione delle altre festività religiose. I Missionari assicurano la loro presenza per dare sostegno spirituale alle Persone durante la loro permanenza in struttura e su richiesta lo svolgimento dell'unzione degli infermi e l'accompagnamento al fine vita.



Piccola cappella situata all'interno della Struttura

# IMPEGNI ASSUNTI nei CONFRONTI di UTENTI e FAMILIARI/CAREGIVER



## Le Persone Residenti

Chi accede e fruisce direttamente dei servizi è il principale destinatario della Mission aziendale, che fonda i suoi presupposti sulla centralità della Persona, la quale non rimane mera fruitrice dei servizi, ma viene stimolata alla collaborazione attraverso la partecipazione attiva e condivisa. In tal modo assume compiti, ruoli, responsabilità sia nei confronti degli altri che dell'Azienda. La partecipazione alle scelte aziendali e ai progetti consente all'anziano di diventare nuovamente protagonista della sua vita. Il concetto innovativo è che non si decide per la Persona ma con l'anziano e la sua famiglia, prendendo in considerazione non solamente gli aspetti organici ma la Persona nella sua globalità includendo il pensiero, l'esperienza umana e le relazioni sociali.



## Ruolo dei Familiari

L'A.S.P. riconosce la piena titolarità della famiglia per il soddisfacimento dei bisogni affettivi degli anziani e accoglie proposte di collaborazione in risposta a bisogni specifici del proprio congiunto.

L'Amministrazione organizza annualmente un incontro con i familiari, cercando così di favorire un maggiore coinvolgimento e una maggiore partecipazione. Sono previsti con cadenza semestrale anche incontri diversificati per nuclei, nel corso dei quali saranno trattati argomenti più specifici propri del nucleo di appartenenza.

È in vigore il Regolamento di nomina di un rappresentante dei familiari nelle sedute del Consiglio di Amministrazione, come previsto dallo statuto dell'Azienda. Suo compito fondamentale è quello di collaborare con il Consiglio di Amministrazione, dare voce alle richieste e ai rilievi dei residenti fornendo indicazioni in merito all'organizzazione e alle attività comunitarie, con l'obiettivo di una migliore qualificazione delle prestazioni e umanizzazione dei servizi.

In seno al Consiglio, inoltre, può esprimere voto consultivo ma non deliberativo.

# STANDARD di QUALITA'

L'Asp 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 coinvolgendo 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 dei RESIDENTI e dei loro FAMILIARI



L'A.S.P. garantisce la tutela delle persone ospitate, 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., infatti, 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.



# DESCRIZIONE di una GIORNATA TIPO delle PERSONE RESIDENTI

## Mattino

- Igiene e vestizione dell'ospite
- Colazione
- Somministrazione terapie
- Bagni programmati
- Merenda e idratazione
- Coinvolgimento alle attività previste educative e/o fisioterapiche
- Controllo dell'incontinenza
- Aiuto nella deambulazione
- Pranzo
- Somministrazione terapie
- Messa a letto per il riposo



## Pomeriggio

- Alzata pomeridiana
- Merenda e idratazione
- Bagni programmati
- Coinvolgimento alle attività previste educative e/o fisioterapiche
- Controllo incontinenza
- Aiuto nella deambulazione
- Cena
- Somministrazione terapie
- Messa a letto

## Notte

- Sorveglianza socio - sanitaria
- Cambio pannoloni e posturazioni
- Lavaggio ausili

## Inoltre...

La giornata delle Persone residenti non è scandita solo dai tempi dei bisogni considerati fondamentali, ma va oltre, in quanto arricchita di appuntamenti stimolanti e programmi che interessano la sfera psico-sociale che possono essere così sintetizzati:

- partecipazione a gruppi di attività animative/educative;
- partecipazione a gruppi di stimolazione - cognitiva;
- partecipazione alle funzioni religiose;
- svolgimento di attività riabilitativa e - recupero funzionale;
- cura dell'aspetto estetico.

L'erogazione delle prestazioni strutturate attraverso i piani di lavoro tendono ad essere rispettose dei tempi dell'anziano, per cui sono previsti programmi individuali diversificati in base ai profili presenti nei vari nuclei.

Bricolage  
con il legno



Preparazione  
dolci



Angolo per  
la lettura



Attività di  
riciclo creativo



Giardinaggio



Piegatura  
bucato





## COME CONTATTARCI

**PRESIDENTE  
E CONSIGLIERI**

**e-mail: [protocollo@aspcordenonese.it](mailto:protocollo@aspcordenonese.it)  
o su appuntamento  
tel. 0434.930440**

**RESPONSABILE  
DELLE CURE  
SOCIO - ASSISTENZIALI  
E SANITARIE**

**e-mail: [s.sociale@aspcordenonese.it](mailto:s.sociale@aspcordenonese.it)  
riceve su appuntamento  
tel. 0434.930440**

**DIRETTORE  
GENERALE**

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

**SERVIZIO CORTESIA  
Reception e Front Office:  
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**



# COME 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**

**Pec: 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**