



CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI
SERVIZIO RESIDENZIALE
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Cordenonese
“Virginia Fabbri Taliento”

1. PREMESSA: COS'È LA CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI

La Carta dei Diritti e dei Servizi dell'A.S.P. Cordenonese "Virginia Fabbri Taliento" vuole essere lo strumento che promuove percorsi di valutazione partecipata alla qualità del servizio offerto rappresentando un patto tra Ente erogatore e Cittadini direttamente coinvolti. Questo documento ha la funzione, dunque, di ridurre le *distanze* tra i soggetti coinvolti e gli stakeholders, individuando obblighi e 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 Residenza. Attraverso questo strumento, infatti, non solo si vuole rendere trasparente la gestione, ma soprattutto si invita il cittadino a partecipare 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.

2. CENNI STORICI

La Fondazione Casa di Riposo, attualmente denominata A.S.P. – Azienda Pubblica Servizi alla Persona Cordenonese "Virginia Fabbri Taliento", è sorta per volontà di alcuni emigranti cordenonesi. Nell'immediato dopoguerra, un gruppo di benemeriti cittadini residenti all'estero, si è reso promotore di una sottoscrizione per l'istituzione, in Cordenons, di una Casa di Riposo per gli Anziani. Si è costituito un Comitato, il quale si è assunto il compito di raccogliere le offerte dei cittadini residenti all'estero e di provvedere alla costruzione dei locali.

Il 1° luglio 1951, si svolgeva la cerimonia di inaugurazione della Casa di Riposo e iniziava, così, l'attività assistenziale con dieci residenti. Da novembre 1954 a marzo 1955, l'Amministrazione dell'E.C.A. – Ente Comunale di Assistenza – succeduta al Comitato cittadino nella conduzione della Casa, eseguiva un primo ampliamento per ulteriori dodici posti letto.

Negli anni seguenti, grazie a generose donazioni di terreni che l'Ente coltivava, si provvedeva ad aumentarne il patrimonio fino a quando, nel 1968, fu possibile trasformarlo in I.P.A.B. (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza). Nel 1972, in seguito ad una consistente donazione, viene deliberato il primo importante ampliamento della struttura che diede la possibilità di accogliere 56 anziani. Successivamente, con contributi regionali, sono stati ammodernati gli impianti e costruiti nuovi locali destinati a palestra, cucina, lavanderia e guardaroba, servizi igienici e bagni assistiti adeguatamente attrezzati, ambulatori medici e infermieristici, saloni pluriuso, spogliatoi differenziati per il personale, magazzini, nonché la costruzione di nuove camere da letto.

Attualmente la Struttura ospita 113 persone non autosufficienti, la maggioranza delle quali residenti in Cordenons. Destinata in origine ad anziani autosufficienti, nel tempo ha dovuto farsi carico delle situazioni legate ai bisogni prevalenti di non autosufficienza espressi dalla comunità. Il cambiamento che ha vissuto la Casa di Riposo è legato al fenomeno più vasto dei mutamenti sociali avvenuti a vari livelli. In attuazione della Legge Regionale n. 19/2003, la Fondazione Casa di Riposo di Cordenons ha assunto la forma giuridica di Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Cordenonese "Virginia Fabbri Taliento". Lo Statuto è stato approvato dalla Regione il 28 novembre 2005. In seguito alle modifiche apportate ad alcuni articoli, in data 25 giugno 2009 la Regione ha approvato un nuovo testo modificato.

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 accreditata in ambito regionale e viene sottoposta ai controlli previsti dalla normativa vigente circa il rispetto dei requisiti autorizzativi all'esercizio.

3. FINALITA' E PRINCIPI

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 multiprofessionale.

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

La presente Carta 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:

Uguaglianza e imparzialità

L'A.S.P. eroga i servizi a tutti gli utenti e promuove il loro benessere senza alcuna distinzione di età, sesso, lingua, religione, razza, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche. Si impegna a personalizzare gli interventi in relazione alle necessità della persona e secondo criteri di pari opportunità, obiettività e giustizia.

Continuità

L'A.S.P. garantisce la continuità del servizio nelle 24 ore, attraverso adeguati livelli di assistenza. Si impegna inoltre ad attivare tutte le procedure idonee per ridurre al minimo i disagi derivanti da interruzioni o disservizi, attivando tutte le risorse disponibili.

Territorialità

L'A.S.P. favorisce i legami ed i collegamenti con il contesto sociale di provenienza, incentivando gli ospiti a mantenere rapporti e relazioni con amici e parenti.

Partecipazione e trasparenza

L'A.S.P. garantisce la trasparenza della propria attività gestionale e amministrativa, riconosce il diritto agli utenti di una corretta e tempestiva informazione e permette loro di accedere agli atti formali che li riguardano, secondo le modalità disciplinate dalla legge 241/1990.

Ogni utente può produrre documenti, segnalare disservizi, formulare reclami, lamentele, osservazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento della qualità. Questi saranno esaminati secondo un iter predefinito e verrà dato riscontro in tempi certi.

Efficienza ed efficacia

L'A.S.P., persegue il miglioramento continuo e si impegna ad utilizzare le risorse, al fine di ottenere efficienza ed efficacia nell'erogazione dei servizi. Stabilisce i parametri di riferimento, si avvale di tecniche di monitoraggio e adotta le misure correttive conseguenti.

Sussidiarietà e Cooperazione

L'A.S.P. sviluppa forme di collaborazione con le organizzazioni di volontariato per realizzare, anche attraverso specifiche convenzioni, attività complementari e integrative, volte a diversificare il tempo ai residenti e rendere più soddisfacente la vita all'interno della struttura.

La presente Carta dei servizi, dunque, 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 dove il superamento della logica prestazionale risulta essere il principio ispiratore per questa Azienda.

4. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

L'A.S.P. è una residenza per anziani non autosufficienti di terzo livello autorizzata dall'Azienda Sanitaria di riferimento nell'ambito del processo di riclassificazione di cui al Titolo X, Capo IV del D.P.Reg. n.144/2015. Oltre alle persone portatrici di bisogni sanitari lievi e bisogni socio-sanitari e tutelari di medio-bassa intensità, può accogliere persone anziane che, a seguito di patologie acute o cronico degenerative, presentano bisogni ad elevata rilevanza sanitaria che per intensità e complessità richiedono interventi assistenziali mirati e specialistici e monitoraggi clinici frequenti.

La residenza è finalizzata, dunque, a garantire il raggiungimento degli obiettivi di assistenza infermieristica e di assistenza di base alla persona, attraverso il coordinamento delle risorse umane, la pianificazione degli interventi, la conduzione delle attività e l'organizzazione dei processi assistenziali, lo sviluppo e il miglioramento della qualità assistenziale.

La Struttura ha un volume di metri cubi 14.216, occupa una superficie di 4.800 metri quadrati ed è distribuita su quattro piani di cui 3 fuori terra ed offre locali ad uso comune come la palestra, il centro diurno, saloni pluriuso, sale da pranzo e gli ambienti dedicati all'equipe socio – assistenziale e sanitaria come l'ambulatorio medico ed infermieristico e di coordinamento.

Organizzazione per nuclei

La residenza è stata suddivisa e organizzata in 4 nuclei diversificati per tipologia di utenza, secondo i parametri dettati dal regolamento regionale, in attuazione al Decreto del Presidente della Regione Friuli-Venezia Giulia n.144/2015.

Nucleo N3	Azzurro	16 utenti	2° Piano
Nucleo N3	Giallo	21 utenti	2° Piano
Nucleo N3	Verde	22 utenti	1° Piano
Nucleo N3	Rosa	34 utenti	1° Piano
Nucleo N2	Arancio	20 utenti	Piano terra

I nuclei sono così distribuiti:

Nucleo Azzurro e Giallo – N3 - 2° piano

Ospitano persone che a seguito di patologie per lo più cronico-degenerative evolute verso stadi di malattia avanzati, presentano bisogni ad elevata rilevanza sanitaria che richiedono interventi assistenziali continui, qualificati, specialistici e tutelari di medio-alta intensità.

Nucleo Rosa –N3 – 1° Piano

È composto da una percentuale di soggetti corrispondenti a quelli presenti nel nucleo giallo – azzurro e una parte di persone con polipatologie di diversa natura e gravità, associate ad una compromissione dell'autonomia nell'attività della vita quotidiana.

Nucleo Verde – N3 - 1° Piano

Ospita persone affette da deterioramento cognitivo moderato e grave, si tratta di un nucleo protetto che si occupa specificatamente di persone affette da patologie dementigene avvalendosi dell'utilizzo di terapie non farmacologiche come la stanza Snoezelen presente nel nucleo stesso, la *doll therapy* e la terrazza sensoriale esterna ma direttamente fruibile dai nostri ospiti.

Nucleo Arancio – N2 – Piano Terra

Ha caratteristiche strutturali per accogliere persone anziane con compromissione funzionale media. Si tratta di soggetti con bisogni sanitari e socio-assistenziali di medio-bassa intensità.

L'A.S.P. è dotata da un ampio giardino strutturato con percorsi idonei per disabili e messo in sicurezza grazie ad un cancello dotato di un codice di accesso per limitare le uscite spontanee dei residenti deambulanti affetti da patologie dementigene. La struttura è servita da un parcheggio interno dedicato ai visitatori ed uno dedicato ai dipendenti.

A fianco alla struttura è presente una cella mortuaria che garantisce riservatezza e privacy.

Nell'area adiacente alla cella mortuaria è presente un edificio che ospita gli uffici amministrativi e di rappresentanza istituzionale, un'ampia sala formazione, oltre all'officina per l'ordinaria manutenzione e un deposito presidi.

5. IL MODELLO ORGANIZZATIVO

L'attenzione a supportare e a favorire un'accoglienza dignitosa 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 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.

L'A.S.P. è autorizzata ad accogliere 113 persone non autosufficienti. L'obiettivo di tutte le attività è quello di fornire risposte coerenti con i profili di bisogno espressi delle persone residenti.

L'Asp presenta un'organizzazione interna costituita da:

Organo di Governance

L'organo di indirizzo politico e amministrativo dell'A.S.P. è il Consiglio di Amministrazione che definisce gli obiettivi ed i programmi di attività e di sviluppo, adotta atti fondamentali, di programmazione e di altre deliberazioni previste dal presente Statuto. Verifica, sia alla fine sia in corso di esercizio, l'azione amministrativa e gestionale dell'Azienda, anche relativamente alla rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa e di gestione agli indirizzi impartiti.

Management

Il Direttore Generale è il responsabile della gestione dell'Azienda e della sua attività amministrativa, adotta in forma di "determinazione" i provvedimenti di gestione e di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili e gli atti, compresi quelli che impegnano l'Azienda verso l'esterno, finalizzati al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal Consiglio di Amministrazione, non attribuiti, ai responsabili degli uffici e dei servizi e rappresenta pertanto il vertice della struttura.

L'ASP ai sensi del D.P.Reg 13 luglio 2015, n. 0144/Pres “Regolamento di definizione dei requisiti, dei criteri e delle evidenze minimi strutturali, tecnologici e organizzativi per la realizzazione e per l'esercizio di servizi semiresidenziali e residenziali per anziani” e s.m.i. può nominare un Direttore Sanitario nel rispetto delle disposizioni normative e regolamentari nazionali e regionali.

Responsabilità sanitaria

È in capo al Direttore Sanitario, quando nominato. Svolge attività di indirizzo, gestione e vigilanza finalizzata al governo del sistema igienico sanitario di tutela della salute e igiene pubblica, in coerenza con gli indirizzi della Regione FVG, dell'ASFO e con le più recenti indicazioni tecnico-scientifiche dettate dagli organismi preposti nei settori di intervento. Valida protocolli e procedure interne alla residenza in materia sanitaria e verifica della corretta applicazione, verifica degli adempimenti previsti dall'art.16 comma 3 del Regolamento approvato con D.P.Reg. 144 del 2015 s.m.i. e coinvolgimento dei medici di medicina generale nei piani e nei programmi, vigila sui requisiti igienico sanitari, sul corretto funzionamento delle apparecchiature e attrezzature di ambito igienico sanitario, vigila sulla gestione dei farmaci e dei dispositivi, vigila sulla corretta gestione della documentazione clinica e assistenziale, valutazione del rischio clinico, prevenzione e controllo delle infezioni correlate all'assistenza e degli eventi avversi, valutazione di procedure interne alla residenza in materia sanitaria e verifica della corretta applicazione coinvolgimento dei Medici di medicina generale nei piani e nei programmi adottati per il miglioramento della qualità e della sicurezza delle cure.

Area dei Servizi amministrativi

Il Direttore Generale viene coadiuvato nell'operatività dal personale afferente all'Area dei Servizi Amministrativi. Si occupa della gestione contabile e patrimoniale dell'Azienda. Supporta la Direzione Generale nella gestione della corrispondenza, collabora nella redazione, adozione e pubblicazione delle determinazioni dirigenziali di competenza del Direttore Generale. Inoltre, fornisce supporto di segreteria al Direttore Generale e alla governance, provvede alla gestione e conservazione documentale e dei flussi di informazioni, alla gestione e applicazione delle norme in materia di privacy.

Area dei Servizi di Accreditamento e Qualità

Si occupa della gestione della lista d'attesa e delle fasi di presa in carico dell'utente fin dalla fase di preingresso coinvolgendo l'equipe multidisciplinare e cura gli aspetti contrattuali. Coordina ed è responsabile degli adempimenti connessi al conseguimento e al mantenimento dell'accreditamento istituzionale, garantendo la predisposizione, l'aggiornamento e la conformità della documentazione ai requisiti normativi, strutturali, organizzativi e qualitativi previsti dagli standard regionali. Supporta, poi, la Direzione Generale nella definizione di strategie e obiettivi in materia di inclusione, cittadinanza attiva e coesione sociale, gestisce i rapporti con l'azienda sanitaria, i servizi sociali territoriali, le associazioni e gli altri attori della rete sociale. Gestisce le non conformità, i reclami e le segnalazioni, l'analisi dei questionari di gradimento per l'implementazione di strategie di customer satisfaction.

5.1 IL LAVORO DI EQUIPE

L'A.S.P. ha costituito un'equipe socio-sanitaria 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. Il lavoro di equipe si traduce nella produzione del P.A.I. - Piano Assistenziale Individuale che rappresenta la presa in carico di ogni ospite in struttura. Il PAI, infatti, fa parte della prassi organizzativa e documentale della residenza grazie al quale i professionisti coinvolti condividono un progetto di cura

individualizzato multidisciplinare e dinamico, identificando bisogni, obiettivi, interventi, figure professionali coinvolte e tempistiche, con l'obiettivo di migliorare o mantenere la qualità di vita della persona.

5.2 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.

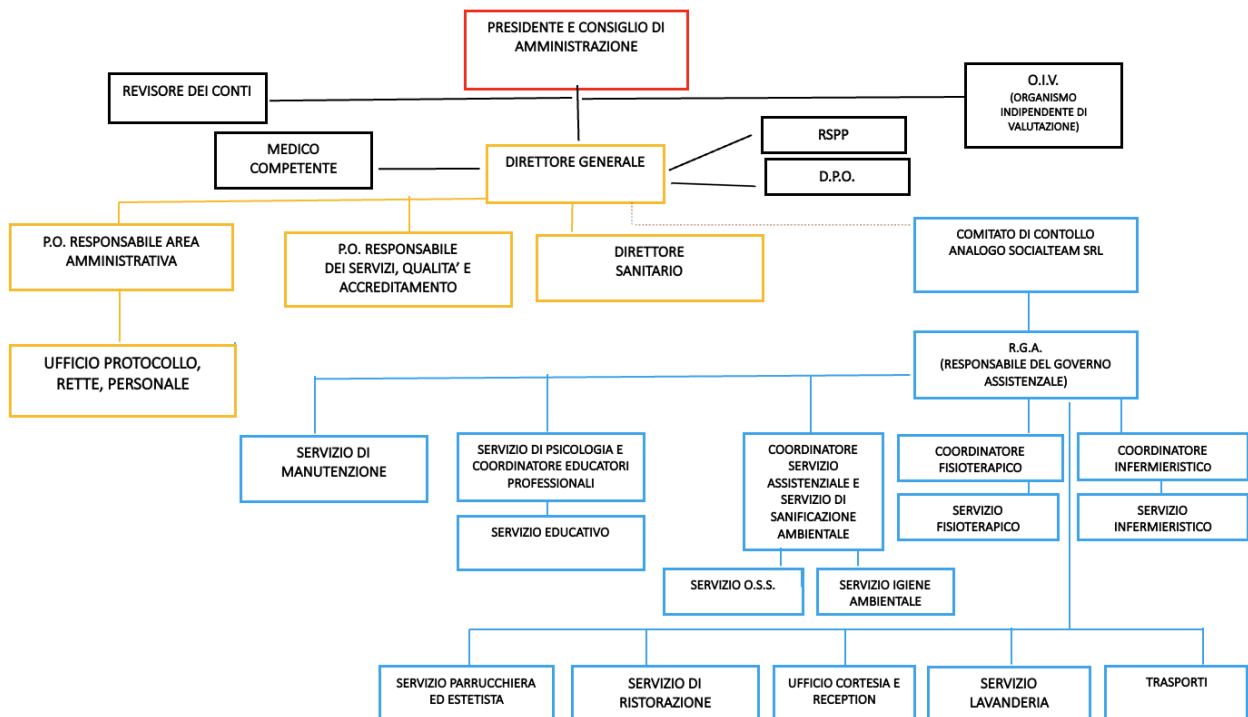
5.3 LE VISITE IN STRUTTURA

La struttura autorizza le visite sette giorni su sette dalle 10.00 alle 11.30 e dalle 15.00 alle 18.00; in linea con l'apertura al territorio e la valorizzazione della famiglia l'A.S.P., previa richiesta motivata, può autorizzare le visite extra orario per concedere la possibilità a tutti i familiari e alla rete amicale di continuare a coltivare i rapporti interpersonali e di vicinanza con l'ospite. Diversamente, in caso in cui l'ospite si trovi in una situazione clinica grave, i familiari, in condivisione con l'equipe, possono accompagnare il proprio caro nel percorso di fine vita in piena libertà.

Durante i momenti dedicati ai pasti principali, (colazione, pranzo e cena), sono ammessi i familiari che abbiano ottenuto l'autorizzazione alla supervisione dei pasti del proprio assistito. La richiesta va presentata allo staff di coordinamento che effettuerà le proprie valutazioni tecniche oltre a confrontarsi con il medico di medicina generale dell'ospite. L'autorizzazione è nominativa e individuale, ed è subordinata al rispetto tassativo alle indicazioni fornite dal personale. Con l'autorizzazione si solleva il personale da ogni responsabilità in merito all'attività di somministrazione dei pasti.

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.

Organigramma



6. MODALITA' DI ACCESSO NELLA RESIDENZA

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 della domanda, ci si dovrà rivolgere al Servizio Sociale del Comune di residenza della persona interessata al percorso di accoglienza in casa di riposo.

Solo successivamente, i servizi territoriali saranno autonomi nel raccogliere e ad inviare al Distretto Sanitario tutta la documentazione necessaria e compilare la scheda di valutazione della non autosufficienza e del grado di autonomia della Persona (Val.Graf). Infine, attraverso l'UVD (unità di valutazione multidimensionale), alla quale parteciperanno tutti i soggetti coinvolti nella valutazione della Persona destinata all'ammissione in casa di riposo, 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 di 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.

Le modalità di accesso e valutazione al servizio residenziale per anziani non autosufficienti sono dunque disposte in conformità ai regolamenti emanati dalla Regione Friuli-Venezia Giulia.

Quando si verifica la disponibilità del posto-letto, l'ASP contatta i familiari della persona, che in sede di valutazione della domanda è stato ritenuto possedere i requisiti corrispondenti al profilo del nucleo.

La precedenza è comunque riservata ai residenti nel comune di Cordenons, a condizione però che presentino le caratteristiche per essere inseriti nel nucleo dove il posto risulta essere disponibile. Qualora la valutazione distrettuale sia datata o l'equipe ravveda la necessità di accertarsi che il profilo di bisogno sia compatibile con il posto letto si concorda una visita domiciliare o presso la struttura di degenza.

Durante il primo contatto telefonico o la visita domiciliare 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 al/alla nuovo/a residente.

Documentazione da presentare al primo appuntamento di pre-accoglienza con la responsabile dell'area sociale e della qualità:

- codice fiscale dell'interessato;
- codice fiscale del familiare /garante;
- documento di identità dell'interessato;
- documento di identità del familiare/garante;
- verbale di invalidità civile, indennità di accompagnamento o della pratica in corso;
- tessere sanitarie (magnetica e cartacea) in originale;
- documentazione sanitaria risalente ultimi 6 mesi (analisi, dimissioni ospedaliere, visite specialistiche, future prenotazioni di esami - visite);
- scheda terapia aggiornata con elenco dei farmaci, posologia orario di assunzione e terapia condizionata con timbro e firma del medico curante;
- copia dell'atto di nomina di tutore o amministratore di sostegno;

- copia comodato d'uso di eventuali ausili concessi in dotazione dall'Azienda Sanitaria (carrozzina, deambulatore, materasso antidecubito, ecc.);
- copia fornitura panni o ultima fattura;
- codice IBAN dal quale avverrà il prelievo della retta.

Al momento dell'ingresso, la persona e i suoi familiari di riferimento vengono accolti dall'equipe multiprofessionale che si occuperà dell'accompagnamento in stanza e del primo approccio con la famiglia.

Qualora, a seguito della chiamata finalizzata alla pianificazione dell'accoglimento in struttura, l'Ospite avesse la necessità di organizzare il proprio accesso in un momento successivo, è prevista la possibilità di prenotazione del posto letto per un periodo massimo di sette giorni antecedenti alla data effettiva dell'ingresso. Il calcolo delle giornate di prenotazione decorre dal giorno successivo rispetto alla chiamata di ingresso da parte del servizio di accoglienza dell'ASP.

Prima dell'ingresso, l'Ospite, o chi per lui, è tenuto a:

- firmare il contratto di accoglimento e il disbrigo delle pratiche amministrative;
- prendere visione, compilare e firmare la modulistica privacy;
- consegnare l'IBAN e autorizzare l'Ente a procedere con il pagamento SEPA della retta di degenza;
- consegnare copia dell'ISEE socio sanitario residenziale per l'applicazione dei contributi (se spettanti).

Dal momento del primo ingresso è previsto un periodo (30 giorni circa) di osservazione e conoscenza dell'ospite, al termine del quale verrà effettuato un incontro collegiale (equipe multidisciplinare) per la compilazione della scheda Val.Graf. Fvg e per la definizione del PAI che conterrà la condivisione degli obiettivi da raggiungere e gli interventi da garantire.

Le rette vengono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione con apposito atto deliberativo, in concomitanza con l'approvazione del Bilancio di Previsione e sono al netto delle spese sanitarie coperte dal Servizio Sanitario. Esse si differenziano in base al luogo di residenza dell'ospite 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. Il pagamento delle rette avviene mensilmente, in via posticipata, vista fattura.

Al momento del ricovero, l'utente 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 qualora si riscontri regolarità nel pagamento delle rette.

7. L'OFFERTA RESIDENZIALE

L'ASP garantisce la presenza di un'équipe multiprofessionale di cui fanno parte le seguenti figure e aree professionali:

RGA (Responsabile del Governo Assistenziale)

Assicura la funzione di governo assistenziale prevista dal "Regolamento per la riqualificazione delle strutture residenziali per anziani" di cui al DGR 156 dd 25/1/2008 e s.m.e.i., in particolare:

- coordina e controlla le risorse umane e le risorse materiali affidate all'Area nonché l'applicazione conforme di protocolli e procedure trasversali a tutti i servizi;
- propone iniziative riferite alla propria Area, nonché individua e/o propone gli obiettivi strategici annuali, e si interfaccia con l'Azienda Sanitaria di riferimento per la condivisione e restituzione degli stessi;

- avoca a sé funzioni dei propri sottoposti, se e quando lo ritiene opportuno;
- propone modifiche organizzative riguardanti i singoli nuclei della struttura residenziale, sempre al fine del miglioramento dei servizi all'utenza;
- cura i contatti con gli ospiti ed i familiari degli ospiti, per gli aspetti sanitari ed alberghieri delle persone ospitate;
- provvede alla verifica ed al controllo del Piano di Autocontrollo HACCP;
- programma, coordina e favorisce le attività di supporto e consulenza agli operatori delle varie aree;
- coordina e promuove la realizzazione dei piani di formazione delle figure appartenenti all'area.

Coordinatore infermieristico

Viene assicurata un'assistenza infermieristica adeguata agli standard normativi da cui consegue l'obiettivo dell'assistenza agli ospiti ed è caratterizzato da un'attività svolta in equipe multidisciplinare e con elevata integrazione di cui il coordinatore dedicato si occupa principalmente di:

- coordinare e controllare le risorse umane e le risorse materiali affidate;
- partecipare alla valutazione multidimensionale della persona;
- convocare e coordinare nonché elaborazione del PAI in integrazione con le altre figure professionali e assicura, per gli aspetti di competenza, la realizzazione e la verifica dello stesso;
- applicare correttamente le prescrizioni diagnostiche terapeutiche;
- garantire gli interventi di assistenza infermieristica;
- garantire l'attività di pianificazione e di controllo sulle mansioni sociosanitarie svolte dagli operatori dedicati all'assistenza di base, in relazione alle rispettive competenze;
- espletare il controllo sulle risorse materiali affidate, sulle necessità di approvvigionamento e sulla distribuzione dello stesso;
- organizzare l'approvvigionamento, la conservazione ed il controllo dei farmaci, sia quelli provenienti dall'Azienda sanitaria che quelli ordinati agli ospiti dal MMG, secondo le procedure adottate dall'ASP;
- predisporre la turistica del personale dell'Ente e provvedere a rivedere i turni in caso di assenza impreviste;
- applicare i Piani di Emergenza, nei casi di assenze per malattia o infortuni improvvisi;
- coordinare e promuovere la realizzazione dei piani di formazione delle figure appartenenti all'area;
- proporre modifiche organizzative riguardanti i singoli nuclei della struttura residenziale per l'area di competenza.

Infermieri

L'assistenza infermieristica è garantita dall'infermiere e comprende le attività e responsabilità disposte dalla legge n. 42/1999. È il servizio cui consegue l'obiettivo dell'assistenza agli ospiti. 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 soci assistenziali). È caratterizzato, dunque, da attività svolta in equipe multidisciplinare e con elevata integrazione. 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.

In particolare, nell'assistenza alla persona anziana, l'infermiere:

- pianifica gli interventi per l'assistenza di base della persona;
- assicura la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche terapeutiche;

- garantisce gli interventi di assistenza infermieristica;
- garantisce l'attività di pianificazione e di controllo sulle mansioni sociosanitarie svolte dagli operatori dedicati all'assistenza di base, in relazione alle rispettive competenze.

Coordinatore assistenziale

Cura l'organizzazione del lavoro per l'erogazione dei servizi dedicati all'area assistenziale sia in termini di attività che di personale, con un'attenzione particolare ai contenuti tecnici di cui spesso ha esperienza diretta, in particolare si occupa di:

- coordinamento e controllo delle risorse umane e delle risorse materiali affidate;
- responsabile dell'organizzazione e della gestione operativa del personale di assistenza;
- partecipa compila e aggiorna le parti del PAI di competenza coordinandosi con il resto dell'equipe;
- predisporre la turnistica del personale dell'Ente e provvedere a rivedere i turni in caso di assenza impreviste;
- applicare i Piani di Emergenza, nei casi di assenze per malattia o infortuni improvvisi;
- propone modifiche organizzative riguardanti i singoli nuclei della struttura residenziale per l'area di competenza;
- coordina e promuove la realizzazione dei piani di formazione delle figure appartenenti all'area.

O.S.S. (operatori socio assistenziali)

Il servizio socio – sanitario viene garantito nelle 24 ore e comprende le attività e le responsabilità previste da operatori formati come previsto dall'Accordo Stato Regione 22 febbraio 2001 e ss.mm.ii.

L'assistenza di base comprende l'insieme delle attività di aiuto alla persona nello svolgimento delle attività di base (ADL) e strumentali della vita quotidiana (IALD). Tra le prestazioni di assistenza di base rientrano tutte le attività socio- sanitarie finalizzate al soddisfacimento dei bisogni primari della persona, comprese le specifiche mansioni attribuite agli operatori (OSS, OSSC) per l'attuazione dei programmi terapeutici ed assistenziali. Le attività del servizio sono svolte dagli operatori dedicati all'assistenza di base alla persona, nel rispetto delle specifiche competenze, previa valutazione infermieristica ed in base a specifici strumenti di pianificazione e di controllo delle attività stesse.

Gli operatori socio assistenziali “OSS” aiutano le Persone nel soddisfare i seguenti bisogni:

- igiene personale quotidiana, che viene generalmente 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 spugnatura 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 affinché si instauri un rapporto di empatia e di rispetto reciproco in seno al gruppo di lavoro

Eventuali operatori con competenze minime o privi di titolo, con esperienza di almeno due anni alla data del 7/05/2006, svolgono esclusivamente le mansioni previste dall'art. 10 del Decreto P.G.Reg. 11/12/2008 n.333.

Coordinatore fisioterapico

Effettua il controllo delle risorse umane e delle risorse materiali affidate e predispone la turistica del personale. Provvede a rimodulare i turni in caso di assenza impreviste e coordina e promuove la realizzazione dei piani di formazione delle figure appartenenti all'area.

Fisioterapisti

Il fisioterapista è un professionista della salute in possesso del diploma di laurea o titolo equipollente, che svolge la propria attività, sia in collaborazione con altre figure professionali, sia in autonomia, valutando e trattando le disfunzioni presenti nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e viscerali conseguenti ad eventi patologici, congeniti o acquisiti.

Il servizio comprende le attività e le responsabilità disposte dalla L. 42/92. L'obiettivo del servizio è di mantenere, riabilitare ove possibile e prevenire la sindrome da immobilizzazione o ipocinetica degli ospiti.

Assistenza medica specialistica, farmaceutica e protesica, nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica sono garantite, in relazione alle necessità delle persone, dall'Azienda Sanitaria di competenza territoriale.

In particolare, il fisioterapista:

- elabora il piano di riabilitazione volto all'individuazione ed al soddisfacimento del bisogno di salute della persona;
- pratica autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali e occupazionali;
- partecipa all'elaborazione del PAI, in integrazione con le altre figure professionali;
- assicura, per gli aspetti di competenza, la realizzazione e la verifica del PAI;
- propone l'adozione di protesi ed ausili, e ne addestra all'uso, sia il personale addetto all'assistenza sia gli ospiti stessi, e ne verifica l'efficacia;
- verifica le risposdenze della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale;
- attua i piani individuali di riabilitazione su indicazione degli specialisti di riferimento;
- svolge attività di supporto e di consulenza al personale addetto all'assistenza di base ed al personale infermieristico per garantire continuità nelle azioni di riattivazione, mantenimento e rieducazione delle persone anziane;
- svolge attività di consulenza per quanto concerne ausili, attrezzature e strumenti.

Il servizio è composto da due fisioterapisti presenti dal lunedì al venerdì, mattina e pomeriggio, l'attività si svolge nel nucleo di appartenenza, qualora non sia possibile spostarsi dalla propria stanza oppure in palestra singolarmente o in piccoli gruppi. La palestra dispone di parallele, scale, motomed, spalliere, palle ed elastici per poter svolgere esercizi per la mobilità, per il rinforzo muscolare, per l'equilibrio.

Al momento dell'ingresso in struttura, il fisioterapista accoglie la Persona insieme alle altre figure professionali ed esegue una prima valutazione per fornire le indicazioni per la mobilitazione ed i trasferimenti. Entro le 48 ore elabora una valutazione più completa e stabilisce la presa in carico riabilitativa, il programma riabilitativo e valuta l'adeguatezza degli ausili in dotazione. Se non in dotazione, il servizio si adopera per la fornitura degli ausili necessari, rivolgendosi al Distretto Sanitario a cui afferisce ogni specifica Persona e costantemente ne valuta il corretto funzionamento e l'adeguatezza.

Le valutazioni dei residenti vengono eseguite periodicamente per avere un quadro sempre aggiornato della situazione oppure quando si verificano degli eventi che modificano in modo significativo le condizioni della Persona e bisogna porre in atto ulteriori interventi. Per una maggiore efficienza del servizio, è stato scelto di registrare ogni attività svolta tramite il gestionale in uso in tutta la struttura, consultabile da tutti i professionisti.

Ciascun fisioterapista ha in carico un gruppo di Persone residenti ed elabora con ciascuno un piano di lavoro individualizzato sulla base delle necessità e delle aspettative del singolo, valutando i risultati ottenuti e condividendoli con i familiari; partecipando alla stesura del PAI interviene attivamente con tutti i professionisti per una presa in carico globale della Persona.

Il fisioterapista collabora strettamente con le altre figure professionali presenti in struttura: si confronta con i medici di medicina generale, collabora con gli infermieri per fornire indicazioni sulle posture da adottare nonché collabora con gli operatori socio sanitari fornendo informazioni sulle posture, sulla corretta movimentazione della Persona, supporta le loro attività, si rende disponibile per la formazione e l'aggiornamento delle competenze.

Psicologo

È una figura chiave per il benessere globale dell'anziano, dei familiari e dello staff. Lo psicologo è presente in struttura almeno 12 ore settimanali, si occupa della formazione/supervisione all'équipe, in modo particolare sui temi della demenza, delle terapie non farmacologiche e del fine vita. Lo psicologo effettua una breve valutazione cognitiva dei residenti mediante scheda Val-Graf, applica test ad hoc a seconda delle situazioni e partecipa alla stesura dei PAI quando richiesto. In base alla segnalazione dell'équipe fa interventi di sostegno psicologico su singole Persone, attiva percorsi di supporto emotivo, riabilitazione cognitiva, prevenzione del burn-out per gli operatori e facilitazione dell'adattamento al contesto residenziale

Educatori professionale/ animatori

Il servizio di Animazione è presente in tutti i nuclei dell'ASP ed ha lo scopo di garantire il benessere psico-sociale dei residenti attraverso attività tarate sui loro bisogni ed interessi favorendo così la loro libera espressione valorizzando passioni e attitudini personali. Il servizio educativo è presente in struttura residenziale dal lunedì al sabato mattina con orario diurno ed è composto da un'équipe 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.

Le attività proposte sono finalizzate a facilitare le relazioni dell'anziano con il contesto (parenti, amici, altri residenti, ecc...), incoraggiando l'incontro e l'integrazione tra le persone. Il servizio si occupa inoltre di prevenire situazioni conflittuali e d'isolamento promuovendo e organizzando le attività socio-culturali e ricreative.

Le attività svolte riguardano le seguenti aree di intervento:

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

L'interesse e il grado di soddisfazione delle attività proposte vengono valutati attraverso una progettualità condivisa tra servizi e strutturata secondo modelli qualitativamente certificati.

Per una maggiore e più completa conoscenza e presa in carico di ogni Persona, semestralmente viene compilata la scheda multidimensionale regionale "ValGraf" e elaborato il PAI "Piano Assistenziale Individualizzato" in equipe multiprofessionale.

Il servizio offre anche attività rientranti nelle cosiddette "terapie non farmacologiche":

Attività di stimolazione multisensoriale all'interno della stanza Snoezelen: all'interno del nucleo protetto della struttura è presente la stanza *Snoezelen*, al cui 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.

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 *wandering*, 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.

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.

Oltre all'equipe e ai servizi sopra descritti vi sono altre prestazioni e servizi che completano la stessa nel versante dei servizi alberghieri e generali:

- servizio tecnico manutentivo - per lo svolgimento del servizio P.A.S.P. si avvale anche di ditte esterne specializzate nei vari settori. È comunque sempre presente in struttura almeno un manutentore per eseguire lavori di piccola manutenzione e supporto logistico;
- addetti al servizio di portineria e reception: la prima persona con cui il visitatore entra in contatto quando entra in struttura è l'addetto al *servizio cortesia* che accoglie i visitatori, risponde alle sue richieste, accompagna le persone nel luogo di destinazione e monitora gli ingressi alla struttura. Svolge altresì mansioni amministrative: risponde al telefono, smista le chiamate in ingresso e si occupa della posta. L'orario del servizio 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 lavanderia prevede il lavaggio degli effetti lettereci attraverso un servizio esternalizzato mentre il lavaggio degli indumenti degli ospiti avviene internamente. Si provvede inoltre internamente all'etichettatura dell'intero guardaroba dell'ospite al momento dell'ingresso e qualora vi sia necessità di sostituzione di un capo o implementazione dell'armadio personale. È attivo dal lunedì al sabato dalle ore 7,00 alle ore 19,00. Gli operatori si occupano del ritiro, lavaggio, asciugatura e stiratura degli indumenti personali e della suddivisione dei capi puliti nei rispettivi armadi. Provvedono inoltre a rifornire i nuclei di biancheria pulita e ad effettuare i cambi di stagione. L'Ospite o chi per esso si impegna a reintegrare a proprie spese, il proprio guardaroba su richiesta del personale qualora lo stesso non risultasse idoneo o sufficiente alle esigenze. L'Ente non assume

alcuna responsabilità per i danni derivanti dal deterioramento o smarrimento di capi di vestiario, biancheria, ecc. di proprietà dell'Ospite specie se vengono riposti nell'armadio indumenti non ancora etichettati. Per quanto riguarda gli indumenti, si invita a non utilizzare indumenti "delicati" (lana, cashmere, seta e simili) che potrebbero rimanere danneggiati in quanto il servizio di lavanderia viene svolto con modalità ed attrezzature "industriali" che non consentono il lavaggio dei singoli indumenti aventi specifiche necessità. Si raccomanda, inoltre, di provvedere alla consegna degli indumenti esclusivamente al personale dell'ufficio cortesia o al servizio di guardaroba che ha il compito di applicare l'etichetta su ogni capo consegnato;

- il servizio di pulizie prevede l'igiene e la sanificazione degli ambienti secondo un preciso calendario di attività e 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 servizio di ristorazione la struttura è dotata di una cucina interna ad uso del servizio all'interno della quale avviene la preparazione dei pasti per l'intera giornata alimentare. Il personale della cucina provvede alla distribuzione dei pasti principali, mentre gli operatori socio assistenziali si occupano della somministrazione degli stessi nonché all'idratazione degli ospiti. Il modello alimentare proposto entra a pieno titolo nel PAI di ogni singolo residente, oltre agli obiettivi previsti dalle linee guida regionali che contemplano la prevenzione della malnutrizione, il contenimento degli stati di agitazione a tavola, la prevenzione della stipsi e l'adeguamento della consistenza dei cibi viene proposto un progetto alimentare adatto alle persone che presentano patologie dementigene. I pasti sono preparati all'interno della cucina ubicata in struttura adeguatamente attrezzata, il menù e la grammatura del cibo sono preventivamente validati dall'Azienda Sanitaria, vengono garantite 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 menu giornaliero esposto su tutti i piani dell'edificio che tiene conto sia delle preferenze di gusto, che delle necessità nutrizionali dei residenti.
- servizio di parrucchiera - La cura dell'aspetto estetico migliora la percezione del proprio corpo e la stima di sé. La Casa è dotata di un locale appositamente attrezzato dove la parrucchiera e l'estetista garantiscono le prestazioni secondo un calendario programmato. Per le persone che non possono accedere, tali prestazioni vengono eseguite nelle camere da letto.

7.1 ALTRI SERVIZI OFFERTI

La dotazione organica della struttura è composta, in ottemperanza ai requisiti minimi previsti dalla normativa regionale di riferimento, nel rispetto del numero di utenti accolti e delle loro esigenze.

L'ASP può avvalersi anche dell'opera di volontari, preventivamente autorizzati dalla Direzione.

Possono, altresì, svolgere delle attività soggetti titolari di "tirocinio inclusivo" il cui inserimento avviene mediante la condivisione di un progetto e interventi di tutoraggio previa costituzione di una convenzione con l'A.S.P. o ancora soggetti terzi che regolarmente prestano servizio in struttura con i quali l'ASP ha stipulato precise convezioni.

Assistenza del Medico di Medicina Generale

Coloro che entrano in struttura possono mantenere il proprio medico di fiducia o in alternativa sceglierne uno diverso, in entrambi i casi la figura medica risponde e dipende direttamente dall'Azienda Sanitaria. Il medico di medicina generale (MMG), esplica nei confronti dei propri assistiti interventi di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione, avvalendosi, quando lo ritiene opportuno, di consulenze specialistiche, esami clinici e di diagnostica strumentale. Gli accessi dei medici di medicina generale sono regolati da appositi accordi con l'Azienda per i Servizi Sanitari mentre gli interventi di medicina specialistica avvengono secondo le modalità prescritte dal Servizio Sanitario Nazionale nel rispetto delle normative emanate dalla Regione Friuli-Venezia Giulia.

7.2 RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO

L'Azienda intrattiene con i singoli volontari e le Associazioni, rapporti di collaborazione per lo svolgimento di attività integrative e complementari a quelle già assicurate dai servizi interni. I volontari devono astenersi da ogni azione che possa recare pregiudizio all'organizzazione e causare danni ai residenti. Per favorire l'integrazione tra i volontari e la comunità e raccogliere idee propositive l'A.S.P. organizza un paio di momenti all'anno di incontro e confronto formativo durante i quali viene anche riconosciuto il fondamentale valore sociale aggiunto generato dall'investimento personale dei volontari stessi. Tutti coloro che vorrebbero investire il proprio prezioso tempo in A.S.P. vengono tutelati dalla stessa attraverso un'assicurazione a carico dell'Azienda, è sufficiente proporsi formalmente all'A.S.P. e osservare il regolamento apposito approvato dal Consiglio di Amministrazione.

7.3 ASSISTENZA PRIVATA

L'ASP riconosce alla persona residente e al suo familiare la possibilità di attivare in proprio un'assistenza privata personalizzata. Deve essere considerata come "supplemento" assistenziale e deve armonizzare il proprio intervento con le tecniche assistenziali erogate dall'A.S. P, rispettando le indicazioni sanitarie, sociali e assistenziali poste dai responsabili dei vari servizi. L'ASP permette agli ospiti che lo desiderano, di fruire di prestazioni supplementari (parenti- badanti) a condizione che tali prestazioni non riguardino alcuna delle mansioni di competenza del personale dell'Ente, ma si limitino a garantire all'ospite servizi aggiuntivi (lettura del giornale, di libri, compagnia ed accompagnamento).

7.4 GIORNATA TIPO

La "giornata tipo" indica la strutturazione ricorrente e prevedibile delle attività abituali di una persona, ovvero la sua routine quotidiana, che include orari, cura personale, assistenza sanitaria e riposo ciò serve a scandire il tempo, garantire autonomia, stabilità e sicurezza. Considerando che l'assistenza e le varie attività sono scandite sia dagli orari dei pasti che dagli orari dedicati alle alzate e messe a letto si può immaginare una giornata tipo all'interno della struttura così organizzata:

- Ore 7.00 -10.45 Igiene ed alzate degli ospiti
- Ore 8.15 -9.30 Colazioni
- Ore 09.00-11.00 Inizio attività giornaliera:
 - Attività di gruppo: attività motoria/lettura quotidiani, etc.
 - Attività di piccolo gruppo: (stimolazione cognitiva)
 - Attività di cura alla persona
 - Attività fisioterapiche di gruppo e individuali
- Ore 10.45-11.00 • Distribuzione tè o caffè/idratazione
- Ore 11.50 • Pranzo
- Ore 12.30-14.00 • Riposo per gli ospiti che lo necessitano
- Ore 14.00-15.30 • Alzata
- Ore 15.30-16.30 • Distribuzione tè o caffè
- Ore 14.30-16.00 • Attività di animazione e socializzazione
- Ore 17.45-18.30 • Cena
- Ore 18.45- 20.45 Messa a letto
- Ore 20.45 – 07.00 Vigilanza notturna e assistenza sanitaria / assistenziale dedicata

8. I DOVERI DELLA PERSONA OSPITE

Chi accede e fruisce direttamente dei servizi è il principale destinatario della Mission aziendale, che fonda i suoi presupposti sulla centralità della Persona, che 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.

Durante il periodo in cui la Persona - Ospite fruisce dei servizi dell'ASP, sarà fondamentale per noi favorire una permanenza piacevole e serena, garantendo il rispetto delle proprie abitudini di vita e favorendo l'autonomia personale. È tuttavia indispensabile, da parte della Persona - Ospite, il rispetto di alcune norme e che lo stesso mantenga un comportamento responsabile, con la volontà di collaborare con tutto il personale, medico ed assistenziale, con gli Infermieri e con i Fisioterapisti. Entrando a far parte di una comunità numerosa, risulta indispensabile il rispetto degli altri, degli orari concordati, dell'ambiente e dei suoi arredi. La Persona - Ospite è tenuta a mantenere un alto senso di civiltà, educazione e decoro, nel rispetto delle persone conviventi. Nel quotidiano uso di apparecchi audio, video (TV ed HI-FI) o computer, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo agli altri ospiti (rumori inutili, luci notturne accese, radio o televisioni a volume alto, ecc.) L'arredamento delle camere può essere completato con oggetti di uso personale, previa valutazione del Responsabile del Governo Assistenziale, mantenendo all'interno della camera lo spazio di movimento sicuro e privo di ostacoli. È consentita alla Persona - Ospite la cura e il riordino della propria camera. Il personale di nucleo ha comunque l'obbligo di verificare lo stato di pulizia ed eventualmente provvedere ad integrare il servizio. Tale obbligo riguarda anche lo stato di pulizia degli indumenti personali. La consumazione dei pasti in camera è prevista per gli utenti ammalati e per coloro che ne fanno richiesta. Per la consumazione dei pasti in sala da pranzo è richiesto abbigliamento adeguato (non sono ammessi pigiami e vestaglie da camera). Le assenze dalla struttura devono essere comunicate tempestivamente al Responsabile del Governo Assistenziale o in sua assenza all'Infermiere in servizio. In particolare, per il buon esito del Piano Assistenziale Individuale, il Persona ed i suoi familiari, devono essere consapevoli della necessità di:

- partecipare alla costruzione e attuazione del Piano Assistenziale Individuale, controfirmandolo. Tale conferma può essere formalizzata direttamente dall'interessato o da chi ne ha la tutela o la legale rappresentanza o delega;
- fornire tutte le indicazioni utili ai fini dell'erogazione dei servizi e delle prestazioni; 3. non chiedere alle personali prestazioni fuori orario (anche a pagamento) né prestazioni non previste dal Piano Assistenziale Individuale;
- non interpellare il personale al proprio domicilio;
- concorrere al costo dei servizi previsti annualmente dall'ASP.

All'interno di tutti i servizi dell'ASP, senza esclusione alcuna, nonché negli spazi esterni dell'ASP, è vietato fumare.

9. LA PARTECIPAZIONE E LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

9.1 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 periodici 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, così come prevede lo statuto dell'Azienda. Suo compito fondamentale è quello di collaborare

con il Consiglio di Amministrazione, dare voce alle richieste e ai rilievi dei residenti con l'obiettivo di una migliore qualificazione delle prestazioni e umanizzazione dei servizi. In seno al Consiglio può esprimere voto consultivo e non deliberativo.

9.2 LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

L'Azienda promuove un percorso continuo di monitoraggio e sviluppo della qualità, attraverso strategie di miglioramento degli interventi da parte dell'intero assetto organizzativo. L'Ente si propone di sviluppare la capacità di risposta coerentemente con le attese dell'utente e dei suoi familiari o persone di riferimento rispettando il principio di equità e considerando le risorse attingibili nel rispetto delle aspettative istituzionali. Secondo questi principi tutti i soggetti che vivono la Casa vengono coinvolti nel processo di valutazione affinché ognuno contribuisca al conseguimento dei risultati attesi.

In linea con la normativa regionale è presente una figura dedicata quale responsabile della qualità e accreditamento che si occupa di orientare l'intera organizzazione verso il miglioramento continuo della qualità professionale, gestionale e relazionale.

La qualità percepita è un indicatore che rientra tra i requisiti di accreditamento delle residenze per anziani. Allo scopo di ottenere indicazioni quantitative e qualitative utili al miglioramento dei servizi viene somministrato annualmente un questionario sia ai residenti che ai familiari.

I risultati dei questionari vengono aggregati ed elaborati dalla figura preposta in servizio presso l'Ente e presentati ai residenti e ai familiari per l'analisi e l'interpretazione di quanto emerso. La somministrazione dei questionari avviene ogni anno consentendo di valutare costantemente gli scostamenti dei giudizi rispetto alle variabili analizzate. Le variabili che vengono esplorate sono le seguenti: dati generali del residente e del familiare; soddisfazione riferita verso i servizi offerti e la qualità dell'assistenza; competenza e professionalità del personale; quantità del personale curante; coinvolgimento dei familiari nelle cure da parte del personale; qualità e quantità delle informazioni ricevute; modalità di presa in considerazione delle lamentele e risoluzione dei problemi presentati dai familiari; comfort degli ambienti; soddisfazione verso i pasti; valutazione complessiva dell'Azienda.

Il sistema permette quindi di individuare i punti di forza e di debolezza dei servizi erogati, con lo scopo di mantenere la qualità dove c'è e migliorarla dov'è possibile.

9.3 COME ACCOGLIAMO I VOSTRI ANIMALI

L'ASP, aderendo ai principi della *pet therapy*, riconoscendo il valore terapeutico e riabilitativo, ai sensi della L.R. n. 8 del 12.04.2012, si impegna a partecipare ai bandi che verranno emanati dalla Regione Friuli-Venezia Giulia per il finanziamento di progetti da attivare presso l'ASP. Per quanto attiene la possibilità di permettere l'accesso ad animali, di proprietà degli Ospiti o dei familiari, anche di affezione, nei locali dei diversi servizi ma allo stesso tempo tutelare eventuali persone che potrebbero non gradire la loro vicinanza, l'ASP ritiene di dover consentire l'accesso agli animali esclusivamente nel parco della residenza e di avvalersi della possibilità di non ammettere gli animali all'interno della Struttura, ai sensi dell'art. 20 della L.R. 11.10.2012 n. 20. Per accedere al parco della residenza con i cani è obbligatorio l'uso del guinzaglio e della museruola nonché alla raccolta di eventuali deiezioni.

10. LE FORME DI TUTELA

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 fornire riscontro tempestivo quando possibile o entro qualche giorno qualora sia necessario verificare le informazioni registrate 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. Il 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.

11. LE NORMATIVE CHE REGOLANO I NOSTRI SERVIZI

- In materia di aziende pubbliche di servizi alla persona Legge regionale Friuli-Venezia Giulia 11 dicembre 2003, n. 19 “Riordino del sistema delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza nella Regione Friuli Venezia Giulia”
- Decreto legislativo 4 maggio 2001, n. 207 “Riordino del sistema delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza, a norma dell'articolo 10 della legge 8 novembre 2000, n. 328”
- Legge 8 novembre 2000, n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”
- Legge 17 luglio 1890, n. 6972 “Regolamentazione delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza” – c.d. legge Crispi (abrogata) In materia di strutture residenziali e servizi semiresidenziali per anziani Legge regionale 12 dicembre 2019, n.22
- Riorganizzazione dei livelli di assistenza, norme in materia di pianificazione e programmazione sanitaria e sociosanitaria e modifiche alla legge regionale 26/2015 e alla legge regionale 6/2006. D.P.Reg. Fvg. N. 0107/2022
- Regolamento per il rilascio dell'accreditamento istituzionale delle strutture residenziali e semiresidenziali per anziani non autosufficienti.
- D.P.R. Friuli-Venezia Giulia 13 luglio 2015, n. 144/Pres. “Regolamento di definizione dei requisiti, dei criteri e delle evidenze minimi strutturali, tecnologici e organizzativi per la realizzazione e per l'esercizio di servizi semiresidenziali e residenziali per anziani”
- D.G.R. Friuli-Venezia Giulia 8 settembre 2006 "Linee strategiche regionali in materia di tutela della salute e protezione sociale dell'anziano e di indirizzo per la nuova classificazione del sistema delle strutture residenziali per anziani"
- D.P.G.R. Friuli-Venezia Giulia 14 febbraio 1990, n. 083/Pres “Regolamento di esecuzione previsto, per le strutture di accogliimento residenziale per finalità assistenziali, dai commi 3 e 4 dell'articolo 15 della legge regionale 19 maggio 1988, n. 33”
- In materia di assistenza Legge regionale Friuli-Venezia Giulia 31 marzo 2006, n. 6 “Sistema integrato di interventi e servizi per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza sociale”
- Legge regionale Friuli-Venezia Giulia 17 agosto 2004, n. 23 “Disposizioni sulla partecipazione degli enti locali ai processi programmatori e di verifica in materia sanitaria, sociale e sociosanitaria e disciplina dei relativi strumenti di programmazione, nonché altre disposizioni urgenti in materia sanitaria e sociale”

- D.G.R. Friuli-Venezia Giulia 29 novembre 2004, n. 3236 “Linee guida per la predisposizione del programma delle attività territoriali e del Piano di Zona”

12. DOVE TROVARCI E COME CONTATTARCI

A.S.P. Cordenonese “Virginia Fabbri Taliento”

Via Cervel 68 – 33084 Cordenons

Tel. 0434930440

e_mail: protocollo@aspcordenonese.it

PEC: aspcordenonese@pec.it

Nel sito internet istituzionale dell’Ente, nella sezione ‘Contatti’, è disponibile un apposito form attraverso il quale è possibile inserire i propri dati e specificare la motivazione della richiesta.

SERVIZIO CORTESIA

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

PRESIDENTE E CONSIGLIERI

Ricevono su appuntamento al 0434930440 o all’ e-mail: protocollo@aspcordenonese.it

DIRETTORE GENERALE

e-mail: direttore@aspcordenonese.it

riceve su appuntamento al 0434930440

UFFICI AMMINISTRATIVI

e-mail: protocollo@aspcordenonese.it

Orario di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30

13. MODULO PER RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Spett.le

A.S.P. Cordenonese “Virginia Fabbri Taliento”

Via Cervel, 68

33084 Cordenons (PN)

