



CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI
SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE
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 nella Casa. Questo documento ha la funzione, dunque, di ridurre le distanze tra i soggetti, 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 Casa.

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. FINALITÀ' DEL SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE

L'assistenza semiresidenziale è stata identificata quale livello essenziale che ogni territorio deve garantire agli anziani non autosufficienti. Nello specifico il DPCM 12/1/2017 sui LEA ha precisato che "nell'ambito dell'assistenza semiresidenziale, il servizio sanitario nazionale garantisce trattamenti di lungo assistenza, di recupero, di mantenimento funzionale e di riorientamento in ambiente protesico, ivi compresi interventi di sollievo, a persone non autosufficienti con bassa necessità di tutela sanitaria".

Il servizio semiresidenziale dell'A.S.P. è stato avviato il 1° marzo 2011 proponendosi come supporto ai nuclei familiari che si occupano quotidianamente di anziani non autosufficienti ma anche come forma di protezione sociale per anziani bisognosi di socializzazione e sostegno. Il servizio Semiresidenziale per Anziani dell'A.S.P. si svolge presso il "Centro Diurno", situato all'interno della Struttura Residenziale ma con spazi dedicati e ingresso indipendente. Nello specifico dispone di n. 20 posti di cui n. 10 convenzionati destinati a persone non autosufficienti affette da patologie dementigene e n. 10 persone autosufficienti.

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

Le finalità principali dell'Assistenza Semiresidenziale sono dunque:

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

3. DESCRIZIONE DEI LOCALI ADIBITI AL SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE

I locali dedicati a svolgere il servizio semiresidenziali presentano un ingresso autonomo, un'ampia sala soggiorno comprensiva di cucina terapeutica e area salotto nonché una stanza separata dedicata al riposo.

Sono a disposizione dei servizi igienici per persone con disabilità e la possibilità di precludere le vie di fuga per lasciare gli ospiti che manifestano la necessità di deambulare in modo afinalistico di esercitarla liberamente.

L'A.S.P., inoltre 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.

4. 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.

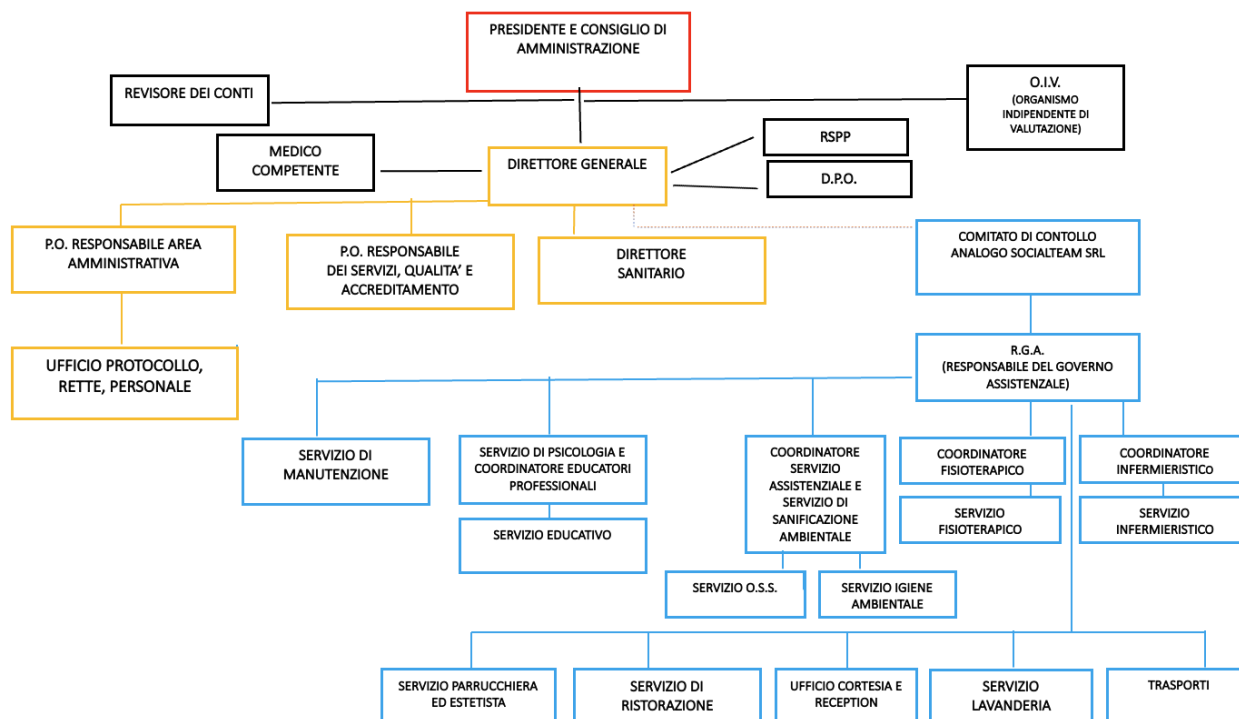
Area dei Servizi amministrativi

Il Direttore Generale viene coadiuvato nell'operatività dal personale afferente all'Area dei Servizi Amministrativi. Si occupa della gestione contabile e patrimoniale dell'Azienda e garantisce un attento controllo di gestione. Supporta alla 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.

Organigramma



4.1 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. ovvero "*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.

4.2 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. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

La frequenza sarà subordinata:

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

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

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

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

La condizione di autosufficienza si identifica nel profilo E di cui all'output "profili di bisogno", prodotto dal sistema di valutazione multidimensionale Val.Graf.-FVG.

La Pre - Accoglienza

Quando si verifica la disponibilità, il responsabile del servizio semiresidenziale contatta i familiari dell'interessato che in sede di valutazione della domanda è stato ritenuto in possesso dei requisiti corrispondenti al posto disponibile.

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

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

Qualora la valutazione distrettuale sia datata o l'équipe ravveda la necessità di accertarsi che il profilo di bisogno sia compatibile con il posto disponibile si concorda una visita domiciliare.

Documentazione da presentare al primo appuntamento di pre-accoglienza:

- carta di identità e tessera sanitaria anche cartacea della futura Persona residente;
- carta di identità e tessera sanitaria dei familiari e/o Amministratore di Sostegno di riferimento;
- decreto di nomina dell'Amministratore di Sostegno, se presente;

- scheda terapia aggiornata da parte del medico curante della persona che verrà accolta al servizio.

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

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;
- 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;
- codice IBAN dal quale avverrà il prelievo della retta.

Non è prevista la possibilità di prenotazione del posto.

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.

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 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, che viene determinato di anno in anno. 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.

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 qualora si riscontri regolarità nel pagamento delle rette.

6. I SERVIZI EROGATI

L'ASP ha provveduto ad affidare tutti i servizi ad una società *in house*. I servizi previsti sono:

Servizi sanitari:

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

Servizi socio assistenziali:

- Servizi alla persona: sono garantite attività di aiuto alla persona nello svolgimento delle attività di base (ADL) e strumentali della vita quotidiana (IADL), finalizzate al soddisfacimento dei bisogni primari della persona. Le prestazioni sono garantite ed erogate da operatori in possesso delle qualifiche e nel rispetto degli standard normativi.

Servizi educativi:

- In base alle specifiche necessità degli utenti sono garantite attività quotidiane di animazione, ricreazione, socializzazione, finalizzate alla prevenzione e al recupero del decadimento psico-fisico degli utenti, nonché al mantenimento dei loro specifici interessi, secondo gli standard previsti dalla normativa;
- attività di stimolazione fisica e intellettuale con finalità di miglioramento e mantenimento delle abilità residue;
- attività manuali organizzate che tengano conto delle preferenze e dei suggerimenti degli stessi utenti quali piccoli lavori creativi, di manipolazione, di sollecitazione tattile e visiva;
- scambio di esperienze con l'esterno tramite l'organizzazione di uscite, incontri con altri gruppi, partecipazione alle iniziative del territorio. Le uscite fuori sede per attività ricreative devono essere preventivamente autorizzate dal familiare o da altro soggetto referente qualora l'interessato non fosse in grado di decidere autonomamente.

Servizio di vitto:

- Il servizio viene assicurato dal centro cottura interno dell'A.S.P. attraverso il confezionamento e trasferimento dei pasti nei locali del Centro Diurno. Il personale del centro provvede alla distribuzione dei pasti preparati e si occupa dell'idratazione e della merenda del pomeriggio. I menù, validati dall'Azienda Sanitaria competente, sono redatti in base alle Linee Guida della Regione Friuli-Venezia Giulia "La ristorazione nelle residenze per anziani".

Attività alberghiere e altre attività:

Servizio di pulizie e sanificazione

- prevede l'igiene e la sanificazione degli ambienti secondo un preciso calendario di attività e assolve quotidianamente a tutte le operazioni di pulizia dei locali comuni nonché ad espletare le pulizie periodiche di infissi, e spazi esterni e garantire le pulizie a fondo di tutti i locali.

Servizi di trasporto

- l'arrivo al centro e il ritorno al proprio domicilio possono essere eseguiti in autonomia o su richiesta utilizzando il servizio di trasporto convenzionato con l'A.S.P. Il servizio di Centro Diurno prevede, infatti, la possibilità

di usufruire del trasporto dal domicilio dell'utente al Centro Diurno e viceversa previa disponibilità di posti. Tale necessità deve essere espressa in occasione della sottoscrizione del contratto di accoglienza e prevede un costo aggiuntivo giornaliero determinato dall'Ente;

Servizio tecnico manutentivo

- Il servizio viene fornito dall'ente per lavori di piccola ed ordinaria manutenzione, per problematiche relative agli impianti, alle attrezzature, alle apparecchiature, agli ausili (carrozzine, deambulatori, ecc);

Servizio amministrativo

- è garantito dagli uffici amministrativi dell'A.S.P.

È possibile, inoltre, richiedere dei servizi extra, non compresi nella retta, quali parrucchiera, barbiere, manicure, pedicure, bagno assistito attraverso una richiesta formale all'ASP via mail o in sede di contratto specificando la frequenza desiderata. Tali servizi prevedono un tariffario extra previsto dall'Ente.

7. 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 e osservanti il regolamento preposto. 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.

Possiamo trovare all'interno dell'A.S.P.:

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.

8. 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.

9. IL MODELLO ASSISTENZIALE

Il modello assistenziale discende dalla relazione tra i modelli di riferimento ed è caratterizzato quindi interventi individualizzati e da un'ampia flessibilità e dalla possibile realizzabilità/concretezza.

Il programma delle attività è concepito non come un modo per tenere impegnato l'anziano, ma come l'essenza della vita stessa dell'anziano, evidenziando le attività che risultano avere maggiore efficacia quali parti integranti di un regime di vita normale.

L'obiettivo è la creazione di un ambiente che rappresenti una protesi individuale che tenga conto del più alto livello di motivazione a cui l'individuo si assesta, e che si adatti esattamente al tipo e al grado di disabilità fisica e cognitiva presenti.

Nella programmazione delle attività regolarmente svolte nel Centro, un ruolo importante assumono le attività assistenziali, concepite come veri e propri momenti terapeutici, finalizzati a stimolare l'esercizio delle autonomie, occasioni in cui l'anziano, con l'aiuto mirato dell'operatore, realizza il "prendersi cura di sé stesso".

Oltre alle attività a carattere assistenziale, in linea con i piani di assistenza personalizzati, sono state individuate e proposte attività di stimolo di natura ricreativa, culturale, ludica ed occupazionale presentate in modo accessibile, così che l'utente possa viverle come significative, divertenti o anche utili e gratificanti.

La flessibilità nella gestione quotidiana delle attività è un elemento imprescindibile date le caratteristiche e la variabilità dell'utenza e può essere realizzata solo grazie ad un'organizzazione del lavoro elastica e con pochi vincoli.

L'equipe ha, infatti, l'autonomia nell'arco della giornata o di più giornate, di scegliere quando effettuare determinati interventi compatibilmente con la disponibilità, le condizioni e l'organizzazione.

Il servizio introduce le terapie non farmacologiche (TNF), un insieme di tecniche e strategie che, attraverso un approccio standardizzato e di dimostrata efficacia, in quanto basato su evidenze scientifiche, possono contribuire alla cura di una malattia e al controllo dei sintomi, da sole o associate alla terapia con i farmaci.

SCHEMA DELLA GIORNATA TIPO

Ore 8.30	Accoglienza-Apertura del Centro e arrivo degli anziani
Ore 9.00	Caffè di benvenuto
Ore 9.30-11.00	Attività Individualizzate/Attività di Gruppo/Animazione/Socializzazione
Ore 11.00	■ Idratazione - merenda
Ore 12.00	■ Pranzo
Ore 13.00-14.30	■ Riposo
Ore 14.30 – 15.00	■ Idratazione - merenda
Ore 15.00 – 17.00	■ Attività Individualizzate/Attività di Gruppo/Animazione/Socializzazione
Ore 17.00-18.00	■ Rientro al domicilio

10. 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. 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.

Le assenze dalla struttura devono essere comunicate tempestivamente contattando il servizio cortesia e qualora si usufruisca del servizio trasporto anche il medesimo.

In particolare, per il buon esito del Piano Assistenziale Individuale, il Persona ed i suoi familiari, devono essere consapevoli della necessità di fornire tutte le indicazioni utili ai fini dell'erogazione dei servizi e delle prestazioni, 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.

11. LA PARTECIPAZIONE E LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

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 periodicamente un incontro con i familiari, cercando così di favorire un maggiore coinvolgimento e una maggiore partecipazione.

10. 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.

12. 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 far entrare animali, di proprietà degli Ospiti o dei familiari, anche di affezione, nei locali dei diversi servizi ma nel contempo 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.

13. 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 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 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.

14. DOVE TROVARCI E COME CONTATTARCI

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

Via Cervel 68 – 33084 Cordenons

Tel. 0434.930440 - Fax 0434.580334

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 0434 930440

UFFICI AMMINISTRATIVI

e-mail: protocollo@aspcordenonese.it

Orario di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00

15. MODULO PER RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Spett.le

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

