

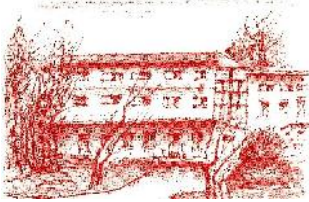
**CARTA DEI DIRITTI, DEI SERVIZI E DEGLI IMPEGNI
DELLA RESIDENZA PER ANZIANI
DELL'A.S.P. CORDENONESE**

elenco delle modifiche e degli aggiornamenti

Data	Rev.	Motivazioni	Preparata e Verificata	Approvata
21/05/15	0	Prima emissione	Dir Generale	CdA

CONTATTI

Azienda Pubblica Servizi alla Persona Cordenonese "Arcobaleno"
Via Cervel n. 68 - 33084 – Cordenons (PN)
Tel. +39 0434 930440 – Fax +39 0434 580334
e mail – protocollo@aspcordenonese.it
sito web – www.casadiriposocordenons.it



**Azienda pubblica di Servizi alla Persona Cordenonese
"Arcobaleno"**

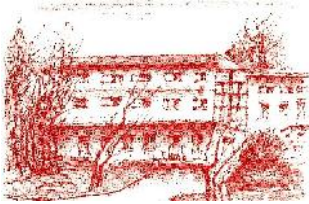


ORARI DI VISITA

**Mattino dalle ore 10.00 alle ore 11.45
Pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.45
Sera dalle ore 18.30 alle ore alle ore 20:00**

ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI

**dal Lunedì al Venerdì
Mattino dalle ore 10.00 alle ore 12.00
Martedì e Giovedì
Pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore 17.30**

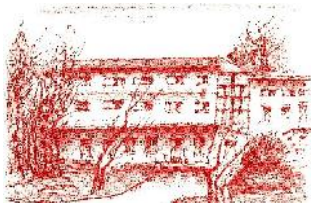


**Azienda pubblica di Servizi alla Persona Cordenonese
“Arcobaleno”**

**COME RAGGIUNGERCI
dal centro di Pordenone linee autobus n. 4 e 5**

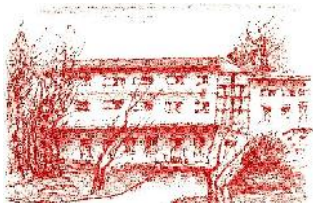


https://www.google.com/maps/d/edit?mid=zpBsj_nH8rgM.ku4yP8QLCsik



INDICE

<i>Presentazione del Presidente</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Cenni Storici</i>	<i>pag. 6</i>
<i>Descrizione della Struttura</i>	<i>pag. 7</i>
<i>Carta dei Diritti della Persona Anziana</i>	<i>pag. 8</i>
<i>Organigramma</i>	<i>pag.10</i>
<i>Modello Organizzativo</i>	<i>pag.11</i>
<i>Modalità di accesso nella Residenza</i>	<i>pag.12</i>
<i>L'Offerta Residenziale</i>	<i>pag.14</i>
<i>Servizi Alberghieri</i>	<i>pag.15</i>
<i>Servizi Assistenziali e Cura della Persona</i>	<i>pag.16</i>
<i>Area dei Servizi Psico-Sociali</i>	<i>pag.17</i>
<i>Servizi Sanitari e Riabilitativi</i>	<i>pag.19</i>
<i>La Giornata "tipo"</i>	<i>pag.20</i>
<i>Cartella clinico - assistenziale informatizzata</i>	<i>pag. 21</i>
<i>La Partecipazione e la Soddisfazione del Cliente</i>	<i>pag. 22</i>
<i>Rapporti con il Volontariato</i>	<i>pag. 23</i>
<i>La valutazione della qualità</i>	<i>pag. 24</i>
<i>Le Forme di Tutela</i>	<i>pag. 25</i>
<i>Modulo per Reclami, Segnalazioni e Suggerimenti</i>	<i>pag. 26</i>
<i>Documenti di approfondimento richiedibili all'A.S.P.</i>	<i>pag. 27</i>



Azienda pubblica di Servizi alla Persona Cordenonese “Arcobaleno”

PRESENTAZIONE

Questa terza edizione della Carta dei Diritti, dei servizi e degli impegni descrive i cambiamenti avvenuti in seguito alla pubblicazione della seconda edizione che risale all'anno 2010.

L'obiettivo rimane sempre la centralità dell'utente rispetto alle scelte finalizzate al miglioramento, al potenziamento e alla diversificazione dei servizi in funzione dei bisogni emergenti.

In tale contesto, si dà attuazione ai principi di legalità, imparzialità e corretta amministrazione per il raggiungimento dei risultati attesi.

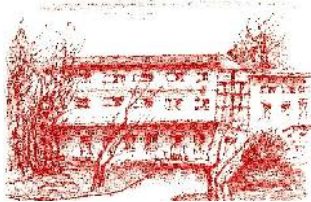
La Carta dei Servizi, ha la funzione di ridurre le distanze tra i soggetti, individuando obblighi, diritti e impegni reciproci attraverso un percorso di crescita condiviso.

E' lo strumento che illustra i processi di rinnovamento, volti ad adeguare le funzioni istituzionali alla realtà sociale in evoluzione e che promuove percorsi di valutazione partecipata della qualità del servizio offerto.

Conoscere i servizi, le modalità di erogazione, essere al corrente delle iniziative e degli obiettivi che l'A.S.P. (Azienda Servizi alla Persona) intende realizzare, è il modo attraverso il quale, non solo si rende trasparente la gestione, ma soprattutto si chiama il cittadino/utente a partecipare alla stessa, favorendo un uso più consapevole e appropriato dei propri diritti.

E' importante rafforzare il dialogo, la partecipazione e il confronto con le persone che vivono, lavorano e frequentano la Casa, sollecitando una progettualità ricca di importanti indicazioni, finalizzate a produrre cambiamenti qualitativi.

*Il Presidente
Celso Ongaro*



Azienda pubblica di Servizi alla Persona Cordenonese “Arcobaleno”

CENNI STORICI

La Fondazione Casa di Riposo, attualmente denominata A.S.P. – Azienda Pubblica di Servizi alla persona Cordenonese “Arcobaleno”, è sorta per volontà degli emigranti.

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 di questa comunità.

Si è costituito un comitato cittadino 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 la sua attività assistenziale con 10 Ospiti.

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 12 posti letto, tramite un cantiere scuola.

Negli anni seguenti, grazie a generose donazioni di terreni che l'Ente coltivava, il patrimonio è aumentato 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 dà la possibilità di accogliere 56 anziani.

Negli anni seguenti, con i contributi regionali, sono stati ammodernati gli impianti e costruiti nuovi locali destinati a palestra, cucina, lavanderia e guardaroba, servizi igienici e bagni assistiti adeguatamente attrezzati, ambulatori medici e infermieristici, saloni pluriuso, spogliatoi differenziati per il personale, magazzini e costruite nuove camere da letto.

La Struttura ospita 113 persone la quasi totalità 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 “Arcobaleno”.

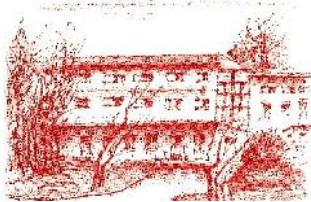
Il relativo Statuto è stato approvato dalla Regione il 28 novembre 2005.

In seguito alle modifiche apportate ad alcuni articoli, in data 25 giugno 2009 la Regione ha approvato il nuovo testo.

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'Azienda per i Servizi Sanitari e al supporto di altre istituzioni del territorio.

L'obiettivo è quello di far parte delle strutture residenziali accreditate in ambito regionale, attraverso il processo di riqualificazione che è già in atto.



DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

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.

Nel seminterrato si trova la palestra, il servizio semiresidenziale diurno, gli spogliatoi per il personale e i magazzini.

Al piano terra c'è un ampio salone pluriuso, due sale da pranzo, l'ambulatorio medico ed infermieristico, gli uffici dell'assistente sociale, del coordinatore dei servizi assistenziali, del servizio educativo, del servizio psicologico e del servizio fisioterapico, il presidio per il personale assistenziale, un locale per il servizio di barbiere, parrucchiere, servizio estetico, manicure e pedicure, un locale per il culto, la cucina, la lavanderia e il guardaroba, servizi igienici comuni attrezzati per disabili, un bagno assistito, locali per deposito ausili, presidi e biancheria e le camere da letto che compongono il nucleo corrispondente alla tipologia N2. (vedi spiegazione a pag. 10 - 11).

Sulla parete adiacente all'ambulatorio medico è collocato il defibrillatore.

Il primo Piano è costituito da 2 nuclei di tipologia N3. (vedi spiegazione a pag. 10 -11) di cui uno specificatamente dedicato prevalentemente a persone con patologie dementigene

È dotato di un ambulatorio medico, cucinino, due sale soggiorno/pranzo, servizi igienici attrezzati per disabili, bagno assistito e locali per il deposito di ausili, presidi e biancheria, i presidi del personale addetto all'assistenza ed un ampio terrazzo protetto e attrezzato.

Il secondo piano comprende due nuclei di tipologia N3. (vedi spiegazione a pag. 10 - 11)

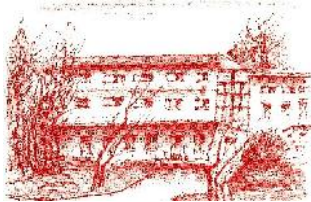
È dotato di ambulatorio medico, sala di sterilizzazione dei ferri da medicazione, cucinino di piano, tre sale soggiorno/pranzo, servizi igienici attrezzati per disabili, 2 bagni assistiti e locali per il deposito di ausili, presidi e biancheria, il presidio del personale assistenziale, un terrazzo attrezzato.

L'A.S.P. è dotata da un ampio giardino strutturato con percorsi idonei anche per disabili, dove è stato collocato un ampio gazebo arredato con poltrone e divani ed è servita da tre parcheggi interni.

Adiacente alla Struttura si trova un edificio indipendente dove sono ubicati gli uffici amministrativi e di rappresentanza.

All'esterno inoltre, vi è la camera mortuaria, un vecchio fabbricato adibito provvisoriamente a deposito/magazzino ed una piccola officina per l'ordinaria manutenzione.

La casa è dotata di tutti i comfort (locali climatizzati, collegamento TV in tutte le camere, filodiffusione) e dei dispositivi di sicurezza e prevenzione ai sensi del D.L. n. 81/2008 (ascensori antincendio, rilevatori di fumo, impianto di allarme, impianto computerizzato per la segnalazione delle chiamate dalle stanze).



CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psicofisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per le generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

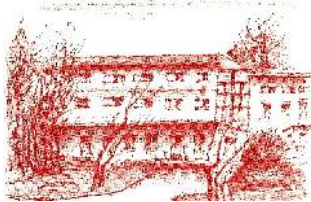
Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'art. 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- il principio "di solidarietà", enunciato nell'art. 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.



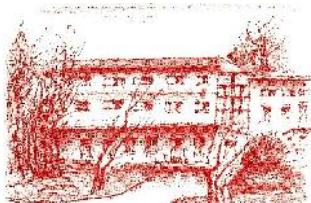
Azienda pubblica di Servizi alla Persona Cordenonese “Arcobaleno”

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottati dalla carta dei diritti degli anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di “deriderle”, senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione

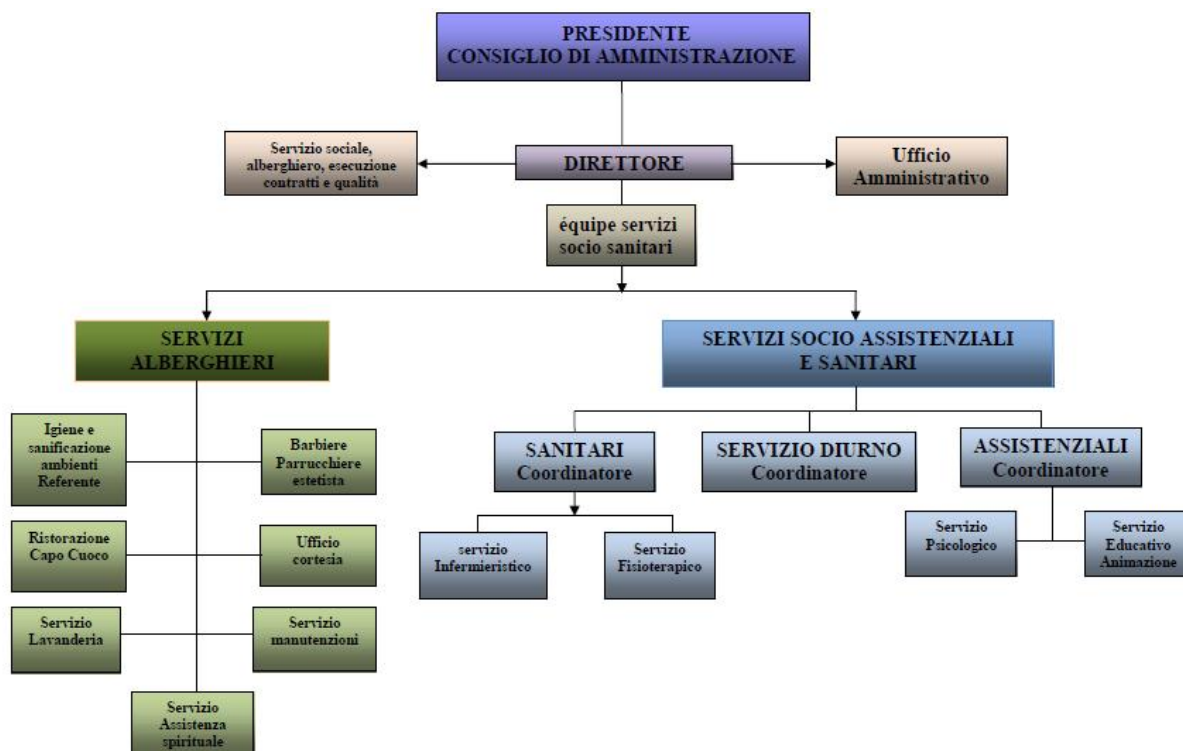


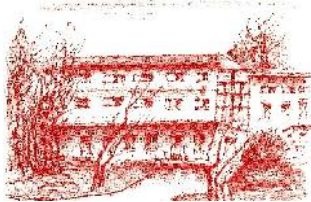
Azienda pubblica di Servizi alla Persona Cordenonese “Arcobaleno”

di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	di operare supportando le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà diffusa, al fine di garantire il pieno rispetto della dignità umana

La Carta dei Servizi si concretizza come strumento capace di assicurare agli utenti un servizio migliore e agli operatori un percorso di crescita professionale.

L'ORGANIGRAMMA





IL MODELLO ORGANIZZATIVO

Il lavoro per obiettivi impostato nella residenza, consente di pianificare le azioni di miglioramento e di quantificarle, ottenendo standard di qualità verificabili e "contrattabili" tra chi eroga il servizio e chi ne usufruisce.

Ogni attività è finalizzata a fornire una risposta di qualità ai bisogni dell'utente e della sua famiglia in relazione alle risorse disponibili.

Il lavoro di équipe

L'A.S.P. ha costituito un'équipe socio-sanitaria interna, composta dal coordinatore del servizio sanitario, dal coordinatore dei servizi socio assistenziali, dall'Assistente Sociale dell'Ente, da un animatore, da un fisioterapista, dalla psicologa e all'occorrenza dal Direttore Generale, con compiti di rilevazione, progettazione, analisi dei bisogni, monitoraggio, formulazione di proposte e soluzioni.

Elabora gli indirizzi operativi per orientare gli addetti nel lavoro di cura.

L'équipe, 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.

Organizzazione per nuclei

La residenza è stata suddivisa e organizzata in cinque nuclei diversificati per tipologia di bisogni e condizioni, secondo i parametri dettati dal regolamento regionale, in attuazione al Decreto del Presidente della Regione Friuli Venezia Giulia del 11 dicembre 2008 n. 333.

Nella tabella seguente sono illustrate le caratteristiche essenziali:

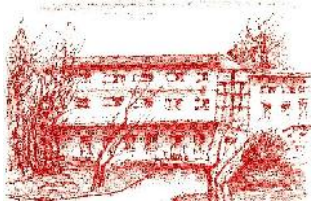
Nucleo N3	Colore azzurro	14 ospiti	2° Piano lato est
Nucleo N3	Colore giallo	21 ospiti	2° Piano lato ovest
Nucleo N3	Colore verde	22 ospiti	1° Piano lato est
Nucleo N3	Colore rosa	36 ospiti	1° Piano lato ovest
Nucleo N2	Colore arancio	20 ospiti	Piano terra lato est

Nucleo Azzurro – N3 - 2° piano lato est

Ospita persone che presentano bisogni ad elevata rilevanza sanitaria che, per intensità e complessità, richiedono interventi assistenziali e sanitari mirati e specialistici.

Nucleo giallo – N3 - 2° Piano lato ovest

Include persone come descritto nel nucleo precedente e altre, che a seguito di patologie per lo più cronico- degenerative evolute verso stadi di malattia avanzati, in fase di scompenso o in fase terminale, presentano bisogni sanitari di elevata complessità associati a bisogni sociosanitari che richiedono interventi assistenziali continui, qualificati, specialistici e tutelari di medio-alta intensità.



Azienda pubblica di Servizi alla Persona Cordenonese "Arcobaleno"

Nucleo verde – N3 - 1° Piano lato est

Comprende persone con le problematiche descritte in precedenza, ed una percentuale affette da deterioramento cognitivo moderato - grave associato a disturbi comportamentali.

Il nucleo è stato trasformato e adeguato con dispositivi idonei per il controllo e il trattamento dei disturbi comportamentali.

Gli spazi sono stati riorganizzati e resi più sicuri e confortevoli.

Sono stati messi a punto interventi mirati a gestire i disturbi cognitivi e comportamentali, con attività diversificate, condotte da varie figure professionali (OSS, psicologa, educatrice, fisioterapista) presenti nell'A.S.P.

Il nucleo, con le nuove caratteristiche è entrato in funzione il 1 ottobre 2013.

Nucleo rosa –N3 – 1° Piano lato ovest

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

Nucleo arancio – N2 – Piano Terra lato est

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.

All'interno di questo nucleo sono collocate persone affette da demenza con deterioramento cognitivo lieve.

Integrazione con il territorio

L'A.S.P. promuove la cultura della solidarietà come risorsa, con attenzione all'integrazione tra servizi, Enti ed Associazioni del territorio di riferimento.

Nella programmazione del servizio, vengono organizzate attività che prevedono la partecipazione ad iniziative locali e iniziative di formazione e sensibilizzazione culturale.

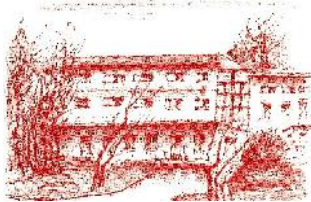
Una risorsa importante sono i familiari con i quali si è impostato un percorso di incontri periodici per nuclei, di incontri individuali quando emergono problematiche che necessitano di approfondimento e di assemblee annuali con l'Amministrazione.

MODALITÀ DI ACCESSO NELLA RESIDENZA

Richiesta di ammissione

Deve essere presentata al Servizio Sociale del Comune di residenza, il quale si farà carico di reperire la documentazione necessaria che trasferirà al Distretto Sanitario competente per territorio.

In questa sede viene attivata l'U.V.D. (Unità di Valutazione Distrettuale) che, attraverso la valutazione multidimensionale tramite l'utilizzo della scheda ValGraf, rileva il livello di bisogno socio-sanitario dell'individuo interessato.



Azienda pubblica di Servizi alla Persona Cordenonese "Arcobaleno"

Il Distretto provvede a inserire nella graduatoria le persone che hanno espresso la preferenza di essere accolti nell'A.S.P. Cordenonese e a trasmettere la relativa documentazione.

L'assegnazione dei posti, viene effettuata in base alla tipologia del nucleo e al profilo di bisogno corrispondente.

I tempi di attesa non sono prevedibili.

Accoglienza

Quando si verifica la disponibilità del posto-letto, l'A.S.P. contatta i familiari della persona, che in sede di valutazione è stata ritenuta 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 c'è il posto disponibile.

L'accoglienza in Residenza è un momento estremamente importante per conoscere la storia dell'anziano, delle relazioni familiari, delle condizioni psico-fisiche e delle problematiche assistenziali. Allo stesso tempo è il momento in cui il futuro residente ed i suoi familiari conoscono l'organizzazione dell'A.S.P. ed i servizi garantiti.

Il Servizio Sociale dell'A.S.P. convoca i familiari di riferimento per concordare le modalità di ingresso, avviare le pratiche amministrative, fornire e raccogliere le informazioni generali, presentare la carta dei diritti, dei Servizi, degli impegni e i regolamenti vigenti. Consegna apposita modulistica amministrativa, sociale, assistenziale e sanitaria da compilare a domicilio e restituire il giorno dell'ingresso. Durante il procedimento di pre-accoglienza ed ingresso vengono predisposte le cartelle sanitarie, sociali ed amministrative.

Al momento dell'ingresso, la persona viene presentata agli operatori del nucleo che la prenderanno in carico e accompagnata in camera, nonché a prendere visione degli altri spazi della struttura. Quando le condizioni di salute lo permettono la persona partecipa alla costruzione del PAI.

Retta di ricovero e modalità di pagamento

La retta comprende tutti i servizi ad esclusione di:

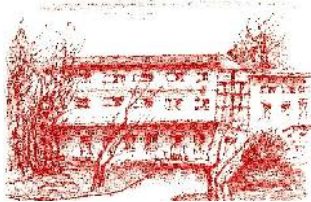
- ticket sui medicinali e farmaci di fascia C (farmaci a pagamento)
- prestazioni sanitarie specialistiche
- trasporti con autolettiga non forniti dal Servizio Sanitario
- trasporti da e per l'ospedale per visite specialistiche, esami diagnostici e strumentali, ecc.
- prestazioni extra del servizio di parrucchiera
- riparazione e/o sostituzione ausili.

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

Le rette sono al netto delle spese sanitarie coperte dal Servizio Sanitario.

Esse si differenziano in base alla residenza degli ospiti al momento dell'ingresso e alla loro tipologia.

Per graduare la misura delle rette, viene utilizzata come strumento di valutazione ufficiale la scheda B.I.N.A. (Breve Indice Non Autosufficienza).



Azienda pubblica di Servizi alla Persona Cordenonese "Arcobaleno"

Fino a 220 punti la persona viene considerata "autosufficiente", da 221 a 1000 viene considerato "non autosufficiente".

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.

E' previsto un ulteriore contributo legato al reddito ISEE del beneficiario e del suo nucleo familiare su specifica richiesta del diretto interessato o della persona di riferimento che ne cura gli interessi.

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.

Può essere effettuato direttamente presso l'istituto bancario dove l'A.S.P. ha la tesoreria, a mezzo bollettino di conto corrente postale o attraverso bonifico bancario.

Al momento del ricovero, l'ospite o chi per lui, deve provvedere al versamento di un deposito cauzionale il cui importo viene stabilito dal Consiglio di Amministrazione all'atto dell'approvazione del bilancio di previsione.

L'OFFERTA RESIDENZIALE

Dall'accoglienza in poi...

L'A.S.P. è autorizzata ad accogliere 113 persone delle quali 112 non autosufficienti ed 1 autosufficiente.

L'obiettivo di tutte le attività è quello di fornire risposte coerenti con i profili di bisogno espressi dalle persone residenti.

A tale scopo, sono attivi i servizi riportati nella tabella che segue:

Direzione

Amministrativi

Alberghieri

Assistenziali e di cura della persona

Sanitari

Sociali

Riabilitativi

Educativi-animativi

Psicologico

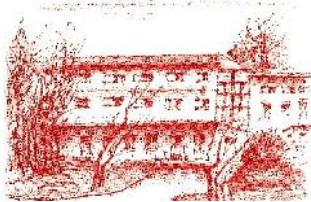
Religioso e di Assistenza spirituale

Direzione

Il Direttore Generale è il responsabile della gestione dell'Azienda e della sua attività amministrativa.

I suoi compiti possono essere così sintetizzati:

- gestione amministrativa, tecnica e finanziaria dell'Azienda;
- funzioni di segretario del Consiglio di Amministrazione;
- tutela della legalità degli atti dell'Azienda;
- predisposizione degli atti deliberativi e delle determine;



Azienda pubblica di Servizi alla Persona Cordenonese “Arcobaleno”

indirizzo, coordinamento e supervisione dei servizi;
indirizzo, coordinamento e gestione delle risorse umane;
controllo di gestione;
elaborazione di progetti per lo sviluppo dell’Azienda;

Servizi amministrativi

Svolgono le seguenti attività:

- gestione cartelle ospiti, fatturazioni e contabilità;
- collaborazione con il direttore per la predisposizione del Bilancio di previsione, consuntivo di gestione, rendiconti per rimborsi e spese sanitarie;
- servizio approvvigionamento beni e servizi;
- gestione del servizio economato;
- gestione del personale dipendente relativamente a trattamento economico, ferie, permessi, assenze e controllo orario;
- gestione di tutti i procedimenti amministrativi previsti dalle normative vigenti per enti pubblici;

SERVIZI ALBERGHIERI

Ufficio cortesia

E’ aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle ore 12,30 e dalle ore 15,00 alle ore 18,00, il sabato dalle ore 10,00 alle ore 12,00. l’ufficio cortesia:

- costituisce un primo contatto positivo con la struttura ed è punto di raccolta per segnalazioni, eventuali disservizi e suggerimenti utili al miglioramento continuo della qualità;
- gestisce le telefonate e la corrispondenza degli ospiti e presidia l’apertura dei cancelli;
- fornisce informazioni riguardanti i servizi e le modalità di accesso;
- é di supporto nelle attività per l’elaborazione di schede, tabelle, ecc. attraverso il sistema informatico.

Ristorazione

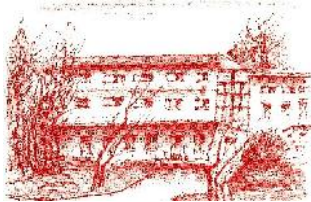
Il servizio è appaltato a una ditta specializzata, seguito e controllato dal personale sanitario, il quale, su prescrizione medica, predispone diete personalizzate.

I pasti sono preparati nel centro cottura della Casa adeguatamente attrezzata e sono destinati sia agli ospiti interni che agli utenti a domicilio.

Il menù e la grammatura del cibo sono sottoposti a consulenza medica e di un dietologo.

I pasti sono serviti nelle sale da pranzo dei nuclei e viene garantita una scelta tra varie alternative.

Si preparano inoltre alimenti macinati, frullati e semiliquidi per quelle persone che presentano difficoltà di masticazione o di deglutizione.



Azienda pubblica di Servizi alla Persona Cordenonese "Arcobaleno"

Il menù giornaliero viene esposto su tutti i piani dell'edificio e tiene conto sia delle preferenze di gusto, che delle necessità nutrizionali degli ospiti.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

ore 08.30 colazione

ore 12.00 pranzo

ore 18.00 cena

A metà mattino e a metà pomeriggio, viene servita la merenda con disponibilità di yogurt, tè, caffè, limonata, biscotti e frutta fresca,...

Lavanderia e guardaroba

È attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 7.00 alle ore 13.00.

Sono impegnati due operatori a tempo pieno che 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.

Il servizio garantisce anche durante i ricoveri ospedalieri dei residenti, il servizio di ritiro biancheria sporca e consegna della biancheria pulita.

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

Pulizia ambientale e sanificazione

È affidato a una ditta esterna.

Assolve quotidianamente a tutte le operazioni di pulizia delle camere, degli arredi e dei locali comuni nonché ad espletare le pulizie periodiche di infissi, e spazi esterni e garantire le pulizie a fondo di tutti i locali.

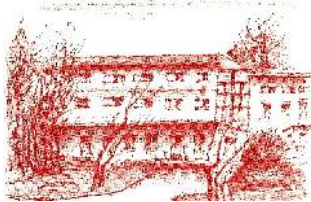
Trasporto e accompagnamento ospiti

È attivo il trasporto degli ospiti per le visite specialistiche, per i ricoveri programmati e per altre esigenze legate alle attività della Casa (es. animazione) per gite, visite a mostre, mercato, ed altro. La quota di partecipazione, per il solo servizio di trasporto per le visite specialistiche, è definita annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

Servizio Tecnico e di manutenzione

Per lo svolgimento di questo servizio l'A.S.P. si avvale di ditte esterne specializzate nei vari settori, con le quali ha stipulato un contratto per stabilire le modalità ed i tempi per gli interventi.

È presente anche un servizio di manutenzione interno per eseguire lavori di piccola manutenzione.



I SERVIZI ASSISTENZIALI E CURA DELLA PERSONA

Tutte le attività assistenziali sono svolte rispettando il piano di lavoro predisposto per ogni nucleo e secondo i protocolli operativi.

L'obiettivo è quello di favorire il benessere della persona, attraverso gli interventi di cui ha bisogno, adeguati alla complessità delle richieste e delle situazioni di non autosufficienza rilevati attraverso il P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale).

Il servizio fa capo a un coordinatore presente in struttura da lunedì a venerdì.

La qualità dell'assistenza è monitorata quotidianamente attraverso un confronto costante fra gli operatori, al momento del passaggio delle consegne e alle riunioni d'équipe che si svolgono in media ogni 15 giorni.

Le prestazioni erogate quotidianamente possono essere così sintetizzate:

- alzata
- igiene e vestizione
- somministrazione pasti e aiuto nell'assunzione
- bagni programmati
- idratazione
- controllo dell'incontinenza
- aiuto nella deambulazione
- posizionamenti
- messa a letto
- sorveglianza

Estetista e 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 gli ospiti che non possono accedere, tali prestazioni vengono eseguite nelle camere da letto.

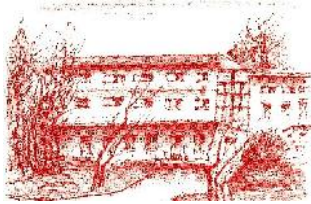
L'A.S.P. garantisce la rasatura delle barbe tre volte alla settimana, un taglio dei capelli e una piega una volta al mese e il servizio di pedicure e manicure ogni 45 giorni. Il taglio delle unghie è effettuato dal personale assistenziale durante il bagno settimanale, mentre le unghie "difficili" sono trattate dall'estetista. Se il residente desidera ulteriori prestazioni della parrucchiera od estetiche queste possono essere effettuate a pagamento. La prestazione aggiuntiva va richiesta, compilando apposita modulistica presso l'ufficio cortesia. Le tariffe delle prestazioni sono esposte all'ingresso della parrucchiera.

AREA DEI SERVIZI PSICO-SOCIALI

Assistente Sociale o figura equivalente

È presente nella struttura dal lunedì al venerdì per 36 ore settimanali con le seguenti funzioni;

- referente del servizio semiresidenziale (Centro Diurno) e del servizio di lavanderia e guardaroba;



Azienda pubblica di Servizi alla Persona Cordenonese "Arcobaleno"

- cura le domande di ricovero, l'accoglienza e l'inserimento degli ospiti nella residenza è nel servizio semiresidenziale, di concerto con i coordinatori di servizi sanitari e socio assistenziali;
- collabora con i servizi territoriali per la gestione dei nuovi ingressi e per tutte le altre attività di integrazione;
- collabora con le altre figure professionali nell'elaborazione del P.A.I. e ne valuta eventuali modifiche in condivisione con l'équipe;
- attua interventi volti a raccordare l'ospite con la famiglia, con la residenza e il complesso dei servizi e delle risorse presenti;
- accoglie le richieste e le segnalazioni degli ospiti, dei familiari e degli operatori;
- partecipa alle riunioni organizzate dall'Azienda e collabora con gli altri servizi della casa;
- cura le relazioni con servizi, Enti e istituzioni esterne per quanto concerne le necessità degli ospiti;
- è designato ai controlli qualitativi degli Appaltatori del servizio di ristorazione e del global service;
- gestisce e coordina i processi di lavoro in riferimento al sistema di qualità Q&B
- gestisce borse lavoro, work experience, volontariato di concerto con i servizi del territorio e gli appaltatori;
- si occupa dello sviluppo e della gestione di progetti- obiettivo.

Servizio psicologico

Lo psicologo è presente in struttura di norma tre pomeriggi alla settimana.

Attività svolte:

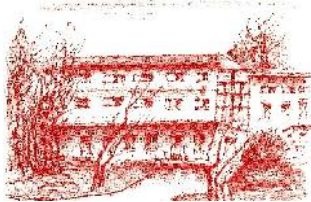
- valutazione neuropsicologiche rivolte agli ospiti;
- collaborazione nella predisposizione dei PAI;
- stimolazione cognitiva individuale e di gruppo;
- percorsi personalizzati e di gruppo per il benessere psicologico degli ospiti;
- colloqui di consulenza e supporto ai familiari che ne fanno richiesta;
- progetti formativi e di supervisione rivolti agli operatori;

Servizio educativo e di animazione

È attivo dal lunedì al sabato con orario diurno.

È svolto da educatori/animatori qualificati impegnati a:

- facilitare le relazioni dell'anziano con il contesto (parenti, amici, compagni di camera, ecc.);
- prevenire situazioni conflittuali e d'isolamento;
- dare sollievo agli anziani negli stati temporanei di disagio;
- promuovere e organizzare attività socio-culturali e ricreative collaborando anche con le diverse associazioni ed enti del territorio;
- favorire l'incontro e l'integrazione tra le persone;



Azienda pubblica di Servizi alla Persona Cordenonese "Arcobaleno"

- facilitare la comunicazione e l'espressione collaborando con le altre figure professionali per la stesura e l'attuazione del Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.);
- favorire l'inserimento dei nuovi residenti nella struttura e nella comunità territoriale;
- Il servizio si è specializzato negli anni nella programmazione e gestione di attività assistite con gli animali (Pet Terapy). In particolare vivono nella residenza due labrador specificatamente addestrati;

L'Assistenza spirituale (Servizio Religioso)

All'ospite è riconosciuto il diritto di praticare la propria confessione religiosa.

Attualmente l'A.S.P. ha stipulato una convenzione con la Diocesi, per lo svolgimento del servizio religioso destinato agli ospiti di religione cattolica.

La Diocesi assicura la presenza due volte alla settimana (mercoledì e domenica) per la celebrazione della Santa Messa, il sabato mattina per la recita del Santo Rosario e in occasione delle altre festività religiose.

Il personale religioso garantisce la presenza anche per dare sostegno spirituale agli ospiti durante la loro permanenza in struttura.

SERVIZI SANITARI E RIABILITATIVI

Le attività e i servizi di carattere sanitario erogati all'interno della struttura sono a carico dell'Azienda per i Servizi Sanitari attraverso l'impiego di proprio personale o rimborsando alla Struttura i costi sostenuti.

I rapporti con l'Azienda per i Servizi Sanitari sono regolati da apposita convenzione.

Il Servizio Medico

Coloro che entrano nella struttura, possono mantenere il proprio medico di fiducia o in alternativa sceglierne uno diverso.

La nuova scelta, può essere effettuata dall'interessato o da un proprio familiare, presso il distretto sanitario di competenza.

Il medico di medicina generale, 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 sono regolati da appositi accordi con l'Azienda per i Servizi Sanitari.

Gli interventi di medicina specialistica avvengono secondo le modalità prescritte dal Servizio Sanitario Nazionale nel rispetto delle normative emanate dalla Regione Friuli Venezia Giulia.

I medici di medicina generale sono i professionisti titolati a fornire ai residenti, ai familiari o a chi per loro, tutte le informazioni inerenti lo stato di salute o i piani di cura dei loro assistiti.

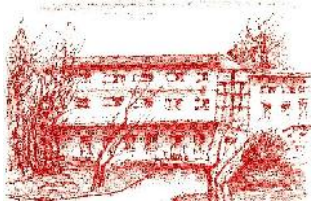
Il Servizio Infermieristico

E' svolto da infermieri di cui uno con funzioni di coordinamento.

Sono presenti nell'arco delle 24 ore 7 giorni su 7.

Il servizio:

- rileva i bisogni di assistenza infermieristica della persona;



Azienda pubblica di Servizi alla Persona Cordenonese “Arcobaleno”

- predispone il piano assistenziale infermieristico;
- partecipa all’elaborazione del PAI in collaborazione con le altre figure professionali;
- garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche;
- formula adeguati obiettivi di prevenzione e cura collaborando con il Medico di Medicina Generale;
- valuta e garantisce gli interventi in situazioni di emergenza, coinvolgendo, dopo un’attenta valutazione i sanitari del 118, o il medico di medicina generale o la guardia medica.
- Vi sono poi le attività specifiche dell’infermiere professionale di coordinamento che secondo la normativa, è anche il responsabile del governo assistenziale e che consistono nell’organizzazione del servizio, nell’approvvigionamento dei farmaci e dei presidi sanitari nonché alla partecipazione alle riunioni di équipe alla compilazione delle schede di valutazione ValGraf e dei P.A.I.;
- collabora alla realizzazione dei programmi generali che l’Azienda intende sviluppare nel breve, medio e lungo periodo, per la parte di competenza.

Il servizio infermieristico è dotato di un’apposita sala di sterilizzazione dei ferri utilizzati per le medicazioni. Nel nucleo azzurro è predisposto un posto letto per le gestioni delle emergenze attrezzato di tutto l’occorrente per il soccorso d’urgenza. La struttura è dotata inoltre di un defibrillatore e tutti gli infermieri sono formati ed abilitati all’utilizzo delle strumento.

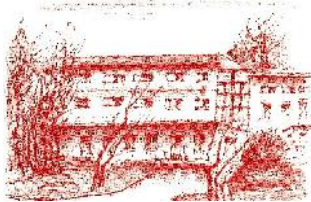
Il Servizio Fisioterapico

Composto da fisioterapisti presenti, con orario differenziato, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 17.00, che svolgono direttamente o in collaborazione con altre figure socio-sanitarie, gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione.

Il servizio svolge la propria attività a favore di tutti i residenti, nell’ambito delle proprie competenze e in riferimento alla diagnosi e alle prescrizioni mediche, o anche in assenza di esse:

- valuta la persona ed elabora un programma di riabilitazione personalizzato volto all’individuazione ed al superamento delle sue problematiche, lavorando anche in équipe multidisciplinare;
- pratica autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali;
- propone l’adozione di protesi e ausili (carrozine, deambulatori, e ausili minori per le movimentazioni) e ne cura la gestione attraverso l’Azienda Sanitaria e il Servizio di manutenzione, addestra l’ospite e il personale al loro uso e ne verifica l’efficacia;
- verifica le risposdenze della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale.

Tutti gli ospiti della struttura vengono presi in carico dal servizio fisioterapico e, in base ai bisogni rilevati, si garantiscono prestazioni riabilitative personalizzate sia a letto degli ospiti sia



Azienda pubblica di Servizi alla Persona Cordenonese “Arcobaleno”

in palestra, attraverso gruppi di attività motoria e Danceability, instaurando collaborazioni anche con altre strutture residenziali e semiresidenziali del territorio.

Istruiscono gli operatori sulle manovre di movimentazione, trasferimento e posturazione degli anziani sia a letto che in carrozzina, monitorando gli eventuali cambiamenti delle esigenze degli ospiti.

LA GIORNATA “TIPO”

Mattino

Igiene e vestizione dell'ospite

Colazione

Bagni programmati

Merenda e idratazione

Controllo dell'incontinenza

Aiuto nella deambulazione

Pranzo

Messa a letto per il riposo

Pomeriggio

Alzata pomeridiana

Merenda e idratazione

Bagni programmati

Controllo incontinenza

Aiuto nella deambulazione

Cena

Messa a letto

Notte

Sorveglianza

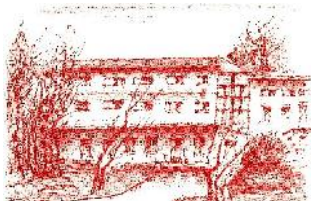
Cambio pannoloni e posizionamento ospiti

Lavaggio ausili

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

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

L'erogazione delle prestazioni è strutturata attraverso piani di lavoro nel rispetto dei tempi dell'anziano, per cui sono previsti programmi individuali diversificati in base ai profili presenti nei vari nuclei.



Azienda pubblica di Servizi alla Persona Cordenonese "Arcobaleno"

CARTELLA CLINICO - ASSISTENZIALE INFORMATIZZATA

Nel 2014 è diventata operativa per il personale infermieristico, medici, fisioterapisti, operatori socio-sanitari e operatori del servizio di ristorazione, la cartella clinico-assistenziale informatizzata.

E' stato sostituito un sistema basato su documentazione cartacea con un sistema integrato informatizzato, progettato per rispondere alle esigenze di ammodernamento dell'attività infermieristica ed assistenziale della struttura.

Il sistema permette di pianificare, gestire e registrare tutte le attività degli assistiti: igiene, pasti, somministrazione dei farmaci, visite mediche, esami di laboratorio, trasporti sanitari, attività fisioterapiche e di avere una visione completa riguardo all'andamento generale della struttura.

Facilita inoltre l'interazione multi professionale, contribuisce alla riduzione degli errori legati a continue trascrizioni di dati clinici e assistenziali, consente la tracciabilità di tutte le attività eseguite.

Nella tabella che segue sono evidenziati i minutaggi medi dei principali servizi garantiti a ciascun residente e quindi esigibili dal residente. Tutti i minutaggi sono superiori a quanto previsto dalla vigente normativa regionale. I minutaggi rappresentati sono quelli medi pro capite, essi variano anche significativamente in aumento o in diminuzione in relazione allo stato di bisogno contingente di ciascuno. Per i servizi educativo e psicologico i minutaggi sono meramente indicativi, infatti la reale consistenza è legata per il primo dalla partecipazione dei residenti alle diverse attività proposte, per il secondo dalla tipologia di attività dirette indirette e di gruppo svolte. Alcuni residenti non beneficiano ne direttamente ne indirettamente dei servizi fisioterapico, educativo e psicologico in relazioni alle loro peculiari condizioni psico fisiche.

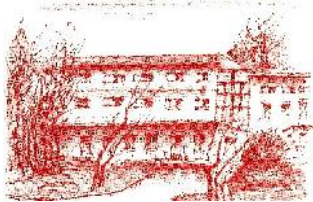
MINUTAGGIO MEDIO GARANTITO DA CIASCUN SERVIZIO PER NUCLEO media minuti di servizio erogati per persona al giorno						
	SERVIZIO ASSISTENZIALE	SERVIZIO INFERMIERISTICO	SERVIZIO FISIOTERAPICO	SERVIZIO EDUCATIVO	SERVIZIO PSICOLOGICO	TOTALE
NUCLEO ARANCIO	80,5	6,1	6,5	41,8	1	135,90
NUCLEO ROSA	90	17,2	6,4	22,5	1	137,10
NUCLEO VERDE	102	17,7	6,4	20,5	1	147,60
NUCLEO GIALLO	122	21,5	6,3	7,8	1	158,60
NUCLEO AZZURRO	116	26,3	6,3	5,4	1	155,00

LA PARTECIPAZIONE E LA SODDISFAZIONE DEL RESIDENTE

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.

La partecipazione alle scelte aziendali e ai progetti consente all'anziano di ridiventare protagonista della sua vita; il concetto innovativo è che non si decide per la persona ma con la persona.



Azienda pubblica di Servizi alla Persona Cordenonese “Arcobaleno”

Ruolo dei familiari

L'A.S.P. ritiene fondamentale il ruolo dei familiari e li invita, fin dal momento dell'ingresso in struttura, a prendere parte attiva – per quanto è loro possibile – nell'assistenza e nello svolgimento delle attività di vita del loro congiunto. Il familiare è invitato alla costruzione del PAI congiuntamente con l'équipe socio-sanitaria dell'Ente ed è a tutti gli effetti soggetto che dovrebbe collaborare, con il personale della residenza, nel perseguire gli obiettivi individuati in questa sede. Il PAI viene costruito nei primi mesi dopo l'ingresso, monitorato e soggetto a revisioni periodiche. Alle revisioni significative del PAI viene invitato nuovamente il familiare. L'A.S.P. riconosce la piena titolarità della famiglia per il soddisfacimento dei bisogni affettivi degli anziani e accoglie le proposte di collaborazione, in risposta a bisogni specifici del proprio congiunto.

L'Amministrazione organizza incontri con i familiari, cercando così di favorire un maggiore coinvolgimento e una maggiore partecipazione.

Sono previsti, all'occorrenza, incontri diversificati per nuclei, nel corso dei quali vengono trattate problematiche inerenti gli specifici bisogni socio-assistenziali o illustrati peculiari progetti d'intervento.

E' presente un rappresentante dei familiari eletto dagli stessi familiari in attuazione a quanto prevede lo statuto dell'Azienda.

Le modalità di nomina e le funzioni sono state descritte nell'apposito regolamento.

Suo compito fondamentale è quello di collaborare con il Consiglio di Amministrazione, di dare voce alle richieste e ai rilievi dei residenti fornendo utili indicazioni in merito all'organizzazione e alle attività comunitarie, con l'obiettivo di una migliore qualificazione delle prestazioni e umanizzazione dei servizi.

In seno al Consiglio può esprimere voto consultivo e non deliberativo

Assistenza privata

L'Azienda riconosce al residente e ai suoi familiari, la possibilità di attivare in proprio un'assistenza privata personalizzata.

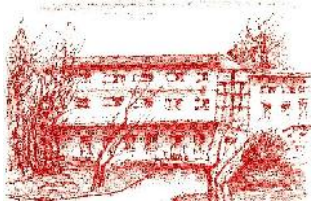
Deve essere considerata come “supplemento” assistenziale e deve armonizzare il proprio intervento con le tecniche assistenziali erogate dall'Azienda, rispettando le indicazioni sanitarie, sociali e assistenziali poste dai responsabili dei vari servizi.

Il Consiglio di Amministrazione ha approvato apposito regolamento.

RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO

L'A.S.P. ritiene il volontariato una risorsa estremamente importante, che permette una integrazione di competenze in uno stile di promozione dei valori della solidarietà e della dignità della persona. L'A.S.P. promuove la presenza di volontari, persone singole o gruppi, che spontaneamente sono disponibili a prestare servizio all'anziano nei più diversi settori.

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.



Azienda pubblica di Servizi alla Persona Cordenonese "Arcobaleno"

I volontari devono astenersi da ogni azione che possa recare pregiudizio all'organizzazione e causare danni agli ospiti.

Attualmente la presenza di singoli volontari è abbastanza modesta; più intensa e continuativa è invece quella delle Associazioni, che in tante occasioni e in vario modo, partecipano alla vita della Casa.

Le più presenti restano quelle legate alle attività ricreative e di animazione.

LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

L'Azienda, promuove un percorso continuo di monitoraggio e miglioramento della qualità, ciò in relazione a tutti i soggetti che "vivono" direttamente o indirettamente il servizio residenziale. Per valutare e migliorare la qualità utilizza due modalità:

- la valutazione della qualità percepita;
- l'analisi del processo degli incidenti critici.

La valutazione della qualità percepita

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, sono stati somministrati dei questionari sia agli ospiti che ai familiari.

Agli ospiti in grado di comprenderli, i questionari sono somministrati attraverso un'intervista condotta da uno psicologo esterno alla struttura, al fine di non influenzare e condizionare le risposte.

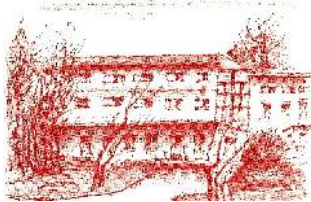
I risultati dei questionari vengono aggregati ed elaborati dallo psicologo in servizio presso l'Ente e presentati agli ospiti e ai familiari per l'analisi e l'interpretazione di quanto emerso.

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 dell'ospite 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.

Dal 2011 l'A.S.P. ha adottato anche il Modello di qualità Q&B – Qualità e Benessere – che consiste nella valutazione reciproca e partecipata della qualità della vita e del benessere nelle strutture residenziali, basato sui risultati e sul coinvolgimento degli stessi anziani residenti.



Azienda pubblica di Servizi alla Persona Cordenonese "Arcobaleno"

L'adesione al marchio Q&B comporta un impegno rispetto ai fattori di qualità e ai valori contenuti nel modello che sono i seguenti: rispetto, autorealizzazione, operosità, affettività, interiorità, comfort, umanizzazione, socialità, salute, libertà, gusto, vivibilità.

I risultati dell'audit vengono presentati ai familiari durante una delle assemblee annuali.

Per gli anni 2011 – 2012- 2013, l'A.S.P. ha ottenuto la qualifica di BENCHMARKER per la qualità del lavoro svolto in relazione al miglioramento dei servizi.

Entrambi i sistemi permettono 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.

L'analisi di processo degli incidenti critici

Si tratta di utilizzare gli eventuali incidenti critici, cioè le situazioni in cui gli interventi socio-sanitari non hanno garantito la qualità necessaria, per meglio comprendere gli errori commessi. In termini di metodo viene ricostruito, dopo l'evento critico, tutto l'iter delle prestazioni effettuate, per capire dove sono state insufficienti, non tempestive, non specifiche, poco curate. Si analizzano poi le cause degli errori commessi, al fine di definire prassi operative, protocolli, che permettono di non incorrere in futuro negli stessi errori.

LE FORME DI TUTELA

L'A.S.P. garantisce la tutela delle persone ospitate, consentendo di sporgere reclami e segnalazioni sui disservizi che possono verificarsi durante la loro permanenza in struttura e fornire suggerimenti utili tendenti al miglioramento della qualità.

Gli utenti, diventano così non solo fruitori di servizi ma viene riconosciuta loro una funzione di controllo diretto sugli stessi.

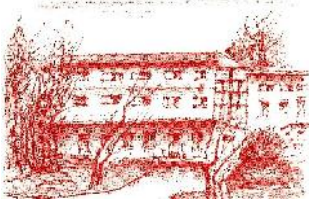
I reclami e le segnalazioni possono essere verbali o trasmesse in forma scritta, per posta ordinaria, posta elettronica, fax oppure consegnati direttamente agli uffici. La residenza é dotata di due punti di raccolta delle segnalazioni scritte: una inerente il servizio di ristorazione ubicata presso l'ingresso della sala da pranzo principale del piano terra, l'altra, inerente la generalità dei servizi, collocata all'ingresso nei pressi dell'ufficio cortesia.

Nel caso di reclami ed osservazioni verbali le funzioni titolate a raccogliere e a fornire spiegazioni verbali sono:

- coordinatore dei servizi socio assistenziali per quanto concerne i seguenti servizi: assistenziali, educativo – animativo e psicologico;
- coordinatore infermieristico per quanto concerne i servizi infermieristici e fisioterapici.

I reclami scritti vengono invece gestiti dall'Assistente Sociale che provvede alle segnalazioni interne, alla verifica di quanto segnalato, alla raccolta delle eventuali controdeduzioni, alla segnalazione alla direzione per l'avvio di procedure correttive o disciplinari e alla formulazione di risposta formale al segnalante. Non vengono prese in considerazione le segnalazioni scritte anonime.

In ultima istanza, quanto si ritiene inadeguata la risposta verbale o scritta alla segnalazione effettuata, ci si può rivolgere, previo appuntamento, al Presidente e al Consiglio di Amministrazione dell'Ente. Che sono tenuti a fissare l'appuntamento entro dieci giorni dalla richiesta.



**Azienda pubblica di Servizi alla Persona Cordenonese
"Arcobaleno"**

L'Amministrazione provvederà a dare la risposta scritta entro 15 giorni dal ricevimento.
Se si tratta di un problema particolarmente complesso, la risposta sarà fornita entro 30 giorni.
L'A.S.P. dispone di un sito che può essere consultato per acquisire tutte le informazioni e gli aggiornamenti.

MODULO PER RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

All'Azienda Pubblica Servizi alla Persona
Cordenonese "Arcobaleno"
Via Cervel, 68
33084 - CORDENONS (PN)

Il/La sottoscritto/a _____ residente a _____

In Via _____ n. _____ tel. _____

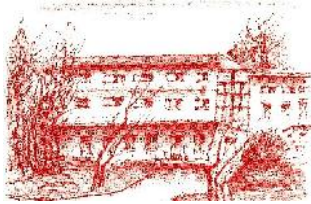
familiare/referente dell'ospite Sig.

fa presente quanto segue:

_____ firma

Cordenons, lì _____

N.B. il trattamento dei dati personali è soggetto alle norme della legge 675/96.



DOCUMENTI DI APPROFONDIMENTO RICHIEDIBILI ALL'ASP

Di seguito la lista dei documenti richiedibili all'azienda per chi volesse maggiori informazioni circa il funzionamento della residenza o conoscere nel dettaglio procedure e strumenti utilizzati

- Statuto dell'Azienda
- Regolamento di funzionamento della residenza
- Regolamento per la presenza di assistenti privati
- Regolamento volontariato
- Regolamento per la nomina di un rappresentante in C. di A.

- Carta dei Valori del modello di qualità Q&B
- Sistema delle determinanti e degli indicatori del modello di qualità Q&B
- Questionario di customer satisfaction

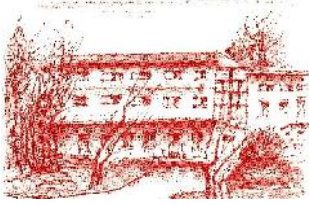
- Scheda Valgraf
- Scheda BINA
- Scheda P.A.I.
- Scheda raccolta storie di vita

NOTE CONCLUSIVE

Questa carta dei servizi, dei diritti e degli impegni per volontà del Consiglio di Amministrazione aziendale, è stata costruita con un processo partecipativo che ha coinvolto tutta l'équipe socio sanitaria dell'Ente (coordinata per questo lavoro dall'Assistente Sociale Rita Chiera), i residenti (rappresentati da un ospite giovane e capace di intervenire fattivamente nei contenuti della stessa), i familiari (rappresentanti da un gruppo di lavoro), il rappresentante dei familiari in C. di A., i sindacati dei pensionati (SPI- CGIL, FNP-CISL e UILP-UIL), il servizio infermieristico dell'AAS5, il servizio sociale dell'Ambito Urbano.

Il percorso di confronto e coinvolgimento dei diversi soggetti del territorio è stato coordinato dal dott. Lucio Dell'Anna Consigliere delegato dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente e dal Direttore Generale.

Questa amministrazione si impegna, per il futuro, al coinvolgimento di tutti i soggetti portatori di interessi nell'attività di revisione di questo documento e dei documenti di particolare rilevanza per i residenti nelle proprie strutture.



**Azienda pubblica di Servizi alla Persona Cordenonese
"Arcobaleno"**

SPIEGAZIONE DI ALCUNE SIGLE E TERMINI CONTENUTI NELLA CARTA

A.S.P.: Azienda Servizi alla Persona

A.S.S.: Azienda per i Servizi Sanitari

BINA: Breve Indice di Non Autosufficienza

M.M.G.: Medico di Medicina Generale

PAI: Piano Assistenziale Individuale

U.V.D.: Unità di Valutazione Distrettuale

VAL.GRAF.FVG.: Valutazione Grafica