

SERVIZIO SOCIALE DEI COMUNI
DELL'AMBITO DISTRETTUALE N. 3.1
«GEMONESE, CANAL DEL FERRO, VAL CANALE»



REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

azienda per l'assistenza sanitaria

3 Alto Friuli, Collinare, Medio Friuli

SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE PER ANZIANI DI PONTEBBA

CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI

INDICE

1.	La Carta dei diritti e dei servizi	pag. 1
2.	Destinatari della Carta dei diritti e dei servizi	pag. 1
3.	Validità della Carta dei diritti e dei servizi	pag. 1
4.	La visione che ispira la Carta dei diritti e dei servizi	pag. 1
5.	La missione e gli obiettivi perseguiti	pag. 1
6.	I valori di riferimento	pag. 2
7.	Il modello organizzativo ed il sistema delle responsabilità	pag. 2
	7.1 Gli operatori	pag. 3
	7.2 Il percorso per l'accesso	pag. 3
	7.3 Le modalità di accesso	pag. 4
	7.4 Tariffe/Contribuzione	pag. 5
8.	I servizi offerti e gli standard di qualità	pag. 5
9.	Le modalità di tutela e partecipazione degli utenti del servizio e dei loro familiari	pag. 8
	9.1 I rapporti con le famiglie	pag. 8
	9.2 I reclami, le segnalazioni e i suggerimenti	pag. 8
10.	Gli impegni	pag. 9
	10.1 Gli impegni degli operatori	pag. 9
	10.2 Gli impegni dell'ospite	pag. 9
11.	I rapporti con il volontariato	pag. 10
12.	I tirocini	pag. 10
13.	La normativa di riferimento	pag. 10

1. LA CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI

Questa Carta dei diritti e dei servizi (a seguire “Carta”) ha lo scopo di illustrare brevemente una delle offerte del Servizio sociale dei Comuni dell’Ambito distrettuale “Gemonese, Canal del Ferro, Val Canale” (di seguito SSC): il servizio semiresidenziale per anziani non autosufficienti di Pontebba, per farlo conoscere e per renderlo facilmente accessibile.

Tramite la Carta, il SSC si impegna inoltre a fornire un servizio di qualità alle persone che intendono fruirne, assumendo impegni concreti e rendendoli pubblici; coinvolgendo coloro che a vario titolo partecipano all’erogazione delle prestazioni e dei servizi; prevedendo la partecipazione attiva delle persone beneficiarie dei servizi alla definizione del progetto che le riguarda; contemplando momenti di valutazione partecipata sull’andamento dei servizi e garantendo il rispetto dei reciproci diritti e doveri.

2. DESTINATARI DELLA CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI

La Carta si rivolge alle persone che intendono fruire del servizio semiresidenziale per anziani nonché alle loro reti familiari, amicali, di vicinato e di sostegno formale o informale.

3. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI

La Carta è stata approvata con determinazione dell’Ente gestore del SSC dell’Ambito distrettuale “Gemonese, Canal del Ferro, Val Canale”. Dalla data dell’approvazione ha inizio la sua validità.

La Carta è pubblicata sul sito dell’Ente gestore del SSC ed è reperibile presso gli uffici del SSC.

La revisione della Carta (attuale versione mese di luglio 2016) avverrà ogni volta che se ne rilevi la necessità, essendo la medesima un documento da interpretare in chiave dinamica, all’interno di un processo costante di miglioramento quanti e qualitativo.

4. LA VISIONE CHE ISPIRA LA CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI

Il servizio semiresidenziale per anziani di Pontebba è uno dei servizi della rete a sostegno della domiciliarità.

Per **domiciliarità** si intende la possibilità delle persone fragili – in particolare bambini, anziani e disabili – di rimanere nella propria casa, nel proprio ambiente di vita, nella propria comunità in modo sicuro e protetto con la maggiore autonomia possibile per il tempo più lungo possibile anche tramite l’attivazione di prestazioni, interventi, servizi e progetti il cui insieme viene a costituire il **sistema della domiciliarità**, ovverossia una rete di risorse a sostegno, per l’appunto, della permanenza a domicilio – o “come a casa” se in struttura residenziale – delle persone non autosufficienti.

5. LA MISSIONE E GLI OBIETTIVI PERSEGUITI

Il servizio semiresidenziale per anziani di Pontebba concorre, inserito nel più ampio sistema della domiciliarità, al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- favorire, per quanto possibile, la permanenza degli anziani fragili¹ all'interno dell'ambiente familiare e sociale in condizioni di sicurezza, autonomia e benessere, nel rispetto delle diversità e delle caratteristiche individuali;
- fornire loro, per una parte della giornata, un ambiente protesico, rassicurante e stimolante nel contempo;
- sostenere coloro che si prendono cura di persone fragili e/o in situazioni di difficoltà;
- favorire la socializzazione e la partecipazione alla vita comunitaria degli anziani;
- contrastare l'esclusione, l'emarginazione e l'istituzionalizzazione degli anziani fragili e delle famiglie in situazioni di difficoltà.

6. I VALORI DI RIFERIMENTO

I valori cui fa riferimento il servizio semiresidenziale per anziani di Pontebba sono i seguenti:

- la centralità della persona;
- il diritto della persona a conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della sua autosufficienza;
- il diritto della persona di esprimere le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- il diritto di scelta;
- la tutela della privacy delle persone, in conformità alla legislazione vigente;
- l'uguaglianza delle persone;
- l'uguaglianza dei diritti degli utenti;
- l'imparzialità dei soggetti erogatori;
- la continuità del servizio erogato;
- la partecipazione degli utenti;
- l'efficienza e l'efficacia.

7. IL MODELLO ORGANIZZATIVO ED IL SISTEMA DELLE RESPONSABILITÀ DEL SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE PER ANZIANI DI PONTEBBA

Il servizio semiresidenziale per anziani di Pontebba, sito presso il Centro anziani "Elsa Treu", in via Verdi n. 12, è gestito dal SSC.

I rapporti fra l'Amministrazione comunale di Pontebba e l'Ente gestore del SSC sono disciplinati da un'apposita convenzione.

Il servizio semiresidenziale accoglie anziani autosufficienti e non autosufficienti residenti nei Comuni dell'Ambito distrettuale che necessitano di assistenza durante la giornata e persone con meno di 65 anni con condizioni psico-fisiche assimilabili a quelle geriatriche (riconducibili ai profili di bisogno A, B, C, ed E citati dalla normativa riassunta a seguire).

I posti giornalieri disponibili sono 17. Le persone possono essere accolte con programmi e frequenze diversificati.

¹ In questo documento per fragilità si intende una condizione caratterizzata da una o più delle seguenti situazioni: perdita e/o limitazione di autonomia personale e/o di abilità fondamentali; carenza di rapporti interpersonali; scarsità di reddito. La condizione di fragilità aumenta il rischio di isolamento, di esclusione sociale, di disadattamento e devianza, di risultati avversi per la salute, di divenire vittima di violenza, di istituzionalizzazione.

L'attività è garantita dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 15.30; in casi eccezionali, a seconda delle diverse esigenze, l'orario di inizio e fine servizio potranno subire variazioni che andranno concordate fra le parti, così come le giornate/periodi di chiusura programmati o per emergenza maltempo. Tutte le variazioni verranno comunicate all'ospite e/o ad un suo familiare e/o al suo rappresentante legale.

Presso il servizio semiresidenziale è custodito il registro delle presenze giornalieri.

7.1 Gli operatori

L'ospite viene seguito mediante una presa in carico globale dei suoi bisogni, grazie ad un approccio interdisciplinare che prevede l'integrazione delle diverse professionalità al fine della stesura e della realizzazione del Programma Assistenziale Individualizzato (di seguito PAI).

L'équipe di lavoro presso il servizio semiresidenziale per anziani è composta da:

- 1 responsabile;
- 1 assistente sociale (queste prime due figure possono coincidere);
- 3 operatori socio-sanitari;
- 1 animatore;
- 1 amministrativo.

Per gli aspetti sanitari l'équipe è integrata, oltre che dal medico di medicina generale, anche da personale infermieristico e della riabilitazione dell'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n. 3 "Alto Friuli – Collinare – Medio Friuli" (di seguito AAS3), nel rispetto degli standard previsti.

Il responsabile del servizio si occupa dei seguenti compiti e funzioni:

- coordinare e controllare le risorse umane e le risorse materiali;
- tenere i contatti con gli ospiti ed i loro familiari e/o i loro rappresentanti legali;
- convocare e coordinare le riunioni delle Unità di valutazione distrettuale (UVD) per l'accesso, la redazione ed il monitoraggio del PAI;
- attivare collaborazioni;
- mantenere i rapporti con le ditte affidatarie dei servizi integrativi (trasporti, pasti, lavanderia, assistenza), nel rispetto dei Capitolati Speciali per l'affidamento dei servizi, al fine di pianificare, controllare e garantire quanto indicato nel Capitolato.

7.2 Il percorso per l'accesso

Per avere informazioni sul servizio semiresidenziale per anziani di Pontebba è necessario contattare l'assistente sociale del Comune di residenza.

Operatore	Comuni di competenza	Telefono	Indirizzo di posta elettronica
Daniela De Narda Assistente sociale	Coordinatrice dell' Area	☎ 0432.989542	daniela.denarda@aaS3.sanita.fvg.it
Maria Gallizia Assistente sociale	Chiusaforte, Dogna, Moggio Udinese, Resia, Resiutta	☎ 0432.989543 ☎ 348.4700998	maria.gallizia@aaS3.sanita.fvg.it
Maria Teresa Iannuzziello Assistente sociale	Bordano, Osoppo, Trasaghis	☎ 0432.989547	mariateresa.iannuzziello@aaS3.sanita.fvg.it
Federica Breda Assistente sociale	Gemona del Friuli	☎ 0432.989545	federica.breda@aaS3.sanita.fvg.it
Serenella D'Agaro Assistente sociale	Gemona del Friuli e Venezia	☎ 0432.989537	serenella.dagaro@aaS3.sanita.fvg.it
Antonella De Faccio Assistente sociale	Malborghetto-Valbruna, Pontebba, Tarvisio	☎ 0432.989543 ☎ 348.4700998	antonella.defaccio@aaS3.sanita.fvg.it

Responsabile del SSC Antonella Nazzi		☎ 0432.989536	ssc1@aaS3.sanita.fvg.it
--	--	---------------	-------------------------

7.3 Le modalità per l'accesso

L'accesso al servizio semiresidenziale avviene su richiesta dell'utente e/o di un suo familiare e/o del suo rappresentante legale tramite la presentazione di un'apposita domanda all'assistente sociale del Comune di residenza. La domanda deve essere corredata dall'ISEE.

L'acquisizione ed il trattamento dei dati personali avvengono nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni (Codice in materia di protezione dei dati personali).

L'accesso al servizio semiresidenziale avviene previa valutazione del bisogno delle persone da accogliere attraverso l'utilizzo di un sistema di valutazione multidimensionale. La valutazione è effettuata da un'UVD dedicata.

Il SSC comunica all'utente e/o al familiare e/o al rappresentante legale dell'utente l'avvio del servizio, le modalità della sua fruizione e la retta. Al momento dell'inserimento, all'ospite ed agli eventuali accompagnatori, vengono fornite le informazioni necessarie relative ai servizi erogati dalla struttura, accompagnate da una copia del "Regolamento per l'accesso e la compartecipazione degli utenti al costo dei servizi" e della "Carta dei diritti e dei servizi".

Ogni accoglimento prevede l'effettuazione di un periodo di prova la cui durata viene definita dall'UVD. L'esito negativo della prova comporta la dimissione dell'utente.

In caso di eventuali difficoltà da parte di un ospite rispetto alle regole di convivenza o dovute ad un peggioramento del quadro sanitario/assistenziale, l'UVD valuta l'opportunità della dimissione dell'utente e si impegna ad individuare con lo stesso e/o la sua famiglia e/o il legale rappresentante un programma alternativo.

Qualora il servizio semiresidenziale non sia in grado di far fronte alle domande pervenute e ammissibili redigerà una lista d'attesa in base all'ordine cronologico di presentazione delle medesime.

7.4 Tariffe/Contribuzione

La retta del servizio semiresidenziale è in fase di definizione da parte dell'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito distrettuale.

La Regione contribuisce all'abbattimento della retta con una quota legata all'ISEE ed alla frequenza.

8. I SERVIZI OFFERTI E GLI STANDARD DI QUALITÀ

Le prestazioni ed i servizi offerti sono i seguenti:

- segretariato sociale e servizio sociale professionale;
- assistenza alla persona;
- assistenza infermieristica;
- attività di riabilitazione;
- servizio di ristorazione;
- servizio di lavanderia e guardaroba;
- servizio di trasporto e accompagnamento dal domicilio al servizio semiresidenziale e viceversa interventi di sostegno alla socializzazione, animazione, educazione, formazione, in collegamento con il territorio;
- servizi accessori: spesa e acquisto di farmaci, disbrigo di pratiche;
- assistenza religiosa;
- pulizia ambientale.

Standard di qualità

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Apertura dei servizi semiresidenziali	Numero settimane apertura	52 settimane/anno
	Numero giorni di apertura	5 giorni/settimana
	Numero ore di apertura	7 ore/giorno

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Progettazione dell'assistenza	Metodo di lavoro basato sulla programmazione personalizzata	Ogni ospite è dotato di P.A.I.
		Il P.A.I. viene periodicamente verificato e se del caso modificato (almeno 2 verifiche all'anno e sempre al bisogno)

Segretariato sociale e servizio sociale professionale

Fattore di qualità n. 1	Indicatore	Standard
Informazione e comunicazione e altre forme di segretariato sociale	Possibilità di colloqui informativi	Prima dell'inserimento l'assistente sociale effettuata almeno un colloquio con l'interessato ed i suoi familiari se presenti
	Possibilità di consultare documentazione illustrativa/informativa	Consegna del regolamento e della carta dei servizi
Fattore di qualità n. 2	Indicatore	Standard

Presa in carico da parte dell'assistente sociale	Valutazione dei bisogni socio-familiari, relazionali ed economici dell'interessato e definizione di un progetto d'aiuto	Ogni ospite ha una cartella sociale informatizzata
---	---	--

Assistenza alla persona

Fattore di qualità n. 1	Indicatore	Standard
Professionalità degli operatori socio-sanitari	Qualifica	80% operatore socio-sanitario 20% assistente domiciliare e dei servizi tutelari; attestato di "competenze minime"
	Formazione continua	Partecipazione ad almeno un corso professionalizzante all'anno per operatore per almeno 5 ore annue

Fattore di qualità n. 2	Indicatore	Standard
Presenza assistenziale	Numero di operatori presenti giornalmente	Almeno 1 ogni 10 anziani

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Igiene della persona	Frequenza bagno completo assistito	Almeno una volta alla settimana se previsto dal P.A.I. (e sempre al bisogno)
	Assistenza all'incontinenza	Cambio dei presidi per l'incontinenza almeno 3 v. dalle ore 8.00 alle 15.30 (e sempre al bisogno)

Assistenza infermieristica

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Prestazioni infermieristiche come da piano assistenziale	Valutazione dei bisogni infermieristici degli utenti accolti e presa in carico delle persone con bisogni complessi	4 ore settimanali di assistenza infermieristica
	Stesura del piano assistenziale in collaborazione con i medici di medicina generale e altri professionisti	
	Implementazione delle azioni del piano di competenza infermieristica e verifica dei risultati ottenuti	

Servizio di ristorazione

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Ristorazione	Sicurezza igienico-sanitaria	La mensa comunale che confeziona e consegna il pasto ha adottato un piano di autocontrollo HACCP e utilizza adeguati strumenti per il mantenimento della temperatura
	Variatione periodica del menu	Il menu viene cambiato ogni 4 settimane
	Varietà del pasto	L'ospite sceglie il menu preferito fra più proposte
	Assistenza durante la consumazione del cibo	Gli ospiti parzialmente o non in grado di alimentarsi in autonomia vengono assistiti durante il pranzo

Servizio di lavanderia e guardaroba

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Lavanderia e guardaroba	Continuità del servizio	Il servizio viene erogato senza interruzioni: 52 settimane/anno
	Possibilità di custodire in sicurezza i cambi degli abiti presso il servizio	Presenza di armadi guardaroba per gli indumenti

Servizio di trasporto dal domicilio al servizio semiresidenziale e viceversa

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Trasporti/accompagnamenti	Trasporto dal domicilio al servizio semiresidenziale e ritorno in sicurezza con eventuale accompagnatore	Alle persone meno autonome viene assicurato l'affiancamento di un accompagnatore che assiste nella vestizione e negli spostamenti dall'abitazione al mezzo e viceversa

Interventi di sostegno alla socializzazione, animazione, educazione, in collegamento con il territorio

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Educazione, animazione e socializzazione	Ore settimanali di attività	Vengono garantite 18 ore settimanali di attività con figure stabili e qualificate (animatore/educatore) o comunque con esperienza decennale nel settore.
	Collaborazione con volontari singoli ed associazioni a supporto delle attività sia all'interno che all'esterno del servizio	Vengono costantemente co-progettate e svolte attività assieme a volontari singoli, associazioni, istituzioni, scuole, enti, ecc. sia all'interno del servizio che sul territorio

Pulizia ambientale

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Pulizia ambienti	Pulizie quotidiane degli ambienti	Quotidianamente vengono puliti i servizi igienici, il bagno, la cucina, la sala da pranzo e gli spazi comuni come da "piano della pulizia ambienti"

Partecipazione

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Rilevazione della qualità percepita da parte degli ospiti e dei familiari	Impiego regolare di un sistema di rilevazione della soddisfazione	Somministrazione di un questionario di gradimento o convocazione di un focus group all'anno. Elaborazione dei dati e restituzione dei risultati
		1 incontro annuale coi familiari

La giornata tipo

Orari	Attività
8.00-9.30	Trasporto Accoglienza Colazione
9.30-11.30	Attività educative, animazione, socializzazione Bagni assistiti
11.30-13.30	Preparazione al pasto Pranzo
13.30-15.00	Riposo Attività di animazione e socializzazione leggera
15.00-15.30	Preparazione al rientro al domicilio Trasporto

9. MODALITÀ DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO E DEI LORO FAMILIARI

9.1 I rapporti con le famiglie

Il servizio semiresidenziale coinvolge il più possibile i familiari degli ospiti affinché partecipino alla vita del servizio. Inoltre la famiglia è tenuta in considerazione nell'elaborazione del PAI, sia come soggetto attivo di cura che come interlocutore nella condivisione del piano stesso.

9.2 Reclami, segnalazioni e suggerimenti

La gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti costituisce un'opportunità di miglioramento.

È possibile presentare una segnalazione (per disservizio, reclamo o suggerimento anche se imputabile a soggetti terzi, partner dell'Ente gestore del servizio semiresidenziale, cui sia affidata la gestione di uno o più servizi) mediante:

- colloquio con il responsabile del servizio semiresidenziale;
- comunicazione scritta al responsabile del servizio semiresidenziale;
- utilizzo del contenitore collocato nella sala delle attività ove gli ospiti o i familiari potranno lasciare una loro comunicazione.

Analogamente, possono essere presentate segnalazioni di elogio in riferimento ai servizi resi.

Sono garantite una risposta in tempi rapidi e comunque entro trenta giorni dalla ricezione dell'istanza e le necessarie azioni di miglioramento. Si precisa che tutte le segnalazioni, siano reclami o elogi, saranno registrate e inserite in una "banca dati" che consentirà la redazione e la pubblicazione di report.

10. GLI IMPEGNI

10.1 Gli impegni degli operatori

Gli impegni degli operatori sono i seguenti:

1. Rispettare gli obblighi di condotta previsti dal Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici;
2. garantire agevoli modalità di accesso al servizio, assicurando un'accoglienza competente, cortese ed attenta;
3. fornire un'informazione chiara e tempestiva, garantendo ad ogni ospite il diritto di ricevere informazioni sul servizio e la documentazione relativa alle prestazioni ricevute, nonché copia del Regolamento e della Carta dei servizi;
4. garantire trasparenza nell'erogazione del servizio;
5. operare per lo snellimento delle procedure;
6. attuare modalità finalizzate a permettere agli ospiti e ai familiari di esprimere il proprio giudizio sulla qualità del servizio.

10.2 Gli impegni degli ospiti

Durante il periodo in cui l'ospite fruisce del servizio sarà fondamentale offrirgli una permanenza piacevole e serena, garantendo il rispetto delle sue abitudini di vita e favorendone l'autonomia personale.

È tuttavia indispensabile, da parte dell'ospite, il rispetto di alcune norme e che lo stesso mantenga un comportamento responsabile, collaborativo e rispettoso degli altri, dell'ambiente e dei suoi arredi, delle regole.

Per il buon esito del PAI, l'interessato ed i suoi familiari, devono essere consapevoli della necessità di:

1. partecipare alla costruzione e attuazione del PAI e sottoscriverlo direttamente o tramite chi ne ha la tutela o la legale rappresentanza o la delega;
2. fornire tutte le indicazioni utili ai fini dell'erogazione di servizi e prestazioni;
3. non chiedere al personale prestazioni fuori orario (anche a pagamento), né prestazioni non previste dal PAI;
4. non interpellare il personale al proprio domicilio;

5. concorrere al costo dei servizi come previsto dall'Ente gestore.

All'interno dei servizi semiresidenziali, senza esclusione alcuna, è vietato fumare.

Le assenze dalla struttura devono essere comunicate tempestivamente al responsabile del servizio.

L'eventuale dimissione dell'ospite dovrà essere comunicata per iscritto.

11.I RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO

Con il servizio semiresidenziale collaborano, con diverse modalità, singoli volontari, associazioni ed organizzazioni di volontariato. Le attività dei volontari sono concordate con il responsabile del servizio che è il loro principale interlocutore. L'attività di volontariato non può in alcun modo essere sostitutiva dei compiti propri ed istituzionali della struttura; deve intendersi senza fini di lucro ed improntata ad una azione spontanea e solidale di aiuto alle persone. Prima dell'inizio della loro attività i volontari vengono preparati. Sono poi supportati dagli operatori nel corso della loro attività.

12.I TIROCINI

I servizi semiresidenziali sono sede di tirocini e *stages* svolti da istituti scolastici e università italiane.

13.LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

D.P.R. Friuli Venezia Giulia 13 Luglio 2015, n. 144/Pres.

Regolamento di definizione dei requisiti, dei criteri e delle evidenze minimi strutturali, tecnologici e organizzativi per la realizzazione e per l'esercizio di servizi semiresidenziali e residenziali per anziani

D.G.R. Friuli Venezia Giulia 8 settembre 2006

Linee strategiche regionali in materia di tutela della salute e protezione sociale dell'anziano e di indirizzo per la nuova classificazione del sistema delle strutture residenziali per anziani

Legge regionale 8 aprile 1997, n. 10

Disposizioni per la formazione del Bilancio pluriennale ed annuale della Regione (Legge finanziaria 1997)

Art. 13 (*Interventi nel settore dei servizi sociali*)

Legge regionale 30 dicembre 2009, n. 24

Disposizioni per la formazione del bilancio pluriennale e annuale della Regione (Legge finanziaria 2010)

Art. 9 (*Finalità 8 - Protezione sociale*)