



Centro semiresidenziale “In conTatto” per anziani non autosufficienti di Pasiano di Pordenone

// CARTA DEI SERVIZI E DEI DIRITTI //

// IL CONCESSIONARIO //

COOPERATIVA SOCIALE ACLI – SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

// SEDE DEL CENTRO SEMIRESIDENZIALE INCONTATTO //

Pasiano di Pordenone, Via dei Tigli

// INFO E CONTATTI //

T. +39 0434/541313

Mail: info@coopacli.it

// RESPONSABILE DELLA STRUTTURA //

Dr.ssa Francesca Stefanelli

t. +39 345/7442093 / mail f.stefanelli@coopacli.it

Versione 3.0 dd. 01.02.2024

COOPERATIVA SOCIALE ACLI – SOCIETÀ COOPERATIVA ONLUS

Sede Centrale - Via Bunis, 37 - 33084 Cordenons (PN)
Tel. 0434.541313 - Fax 0434.45261 - e-mail: info@coopacli.it

C.Fisc. e P.I.V.A. 00587650938 // C.C.I.A.A.PN REA 36203– Iscr.Albo
Soc.Coop. n.A125780-Ischr. Albo Reg.Coop. Soc. n.40
coop.acli@legalmail.it

Altre sedi

Unità Locale - Via Unità d'Italia, 17 – 33085 Maniago (PN) - Tel
0427/733040 Fax 0427/737480 e-mail: info.maniago@coopacli.it
Unità Locale - Via Pigafetta, 7 – 34147 Trieste – Tel 040/824398 e-mail:
info.trieste@coopacli.it
Unità Locale - Via Udine, 94/96 – 33043 Cividale del Friuli e-mail:
info.cividale@coopacli.it

Indice della Carta dei Servizi



1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
2.0 IL CONCESSIONARIO: LA COOP. SOCIALE ACLI – SOC.COOP. ONLUS	4
3.0 LE CARATTERISTICHE ESSENZIALI DEL SERVIZIO DEL CENTRO SEMIRESIDENZIALE	5
4.0 FINALITA' E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	6
5.0 MODELLO ORGANIZZATIVO E SISTEMA DELLE RESPONSABILITÀ	7
6.0 STRUMENTI OPERATIVI E CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	8
7.0 PERSONALE, ORGANIGRAMMA E FORMAZIONE	9
8.0 SERVIZI OFFERTI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ	10
9.0 MODALITA' DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO E DEI LORO FAMILIARI	12

1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il perché di una Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

Predisporre una Carta dei Servizi è l'occasione che un Concessionario ha per condividere i principi fondamentali sulla base delle quali, tenuto conto delle caratteristiche specifiche del servizio, si ha modo di fruire dei servizi forniti dal Concessionario stesso. Nello specifico questi principi sono:

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- parità di trattamento fra le diverse categorie o fasce di utenti e nel rispetto delle caratteristiche del servizio
- continuità: i servizi saranno resi senza interruzioni temporali
- partecipazione: il cittadino-utente ha il diritto di partecipare alle prestazioni, gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- efficacia ed efficienza: i servizi erogati devono essere in grado di ottenere i risultati migliori nel miglior equilibrio economico e finanziario
- la trasparenza nei confronti dei cittadini utenti.

Uno degli aspetti fondamentali è il diritto alla partecipazione del cittadino ed all'interno della Carta, si è pensato a questa non semplicemente come una possibile guida, ma come la premessa per formulare un "patto", un "accordo" fra il soggetto che eroga il servizio pubblico e chi ne fruisce, il tutto basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio
- semplificazione delle procedure, anche tramite forme di digitalizzazione e condivisione delle informazioni relative al servizio
- promozione del servizio e informazione del servizio
- verifica del rispetto degli standard del servizio
- predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e facile utilizzazione
- coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del suo progetto con la valorizzazione del suo personale mondo familiare.

Eventuali modifiche e integrazioni della presente Carta potranno essere apportate successivamente all'approvazione da parte della Cooperativa e successivamente da parte dell'Ente Committente, e saranno operative solo dopo la pubblicazione delle modifiche all'interno della struttura e specifica comunicazione ad ogni singolo utente del Centro.

La versione e la data di approvazione sarà sempre rappresentata sul frontespizio del documento.

2.0 IL CONCESSIONARIO: LA COOP. SOCIALE ACLI – SOC.COOP. ONLUS

2.1 La Cooperativa in sintesi

Da oltre 30 anni la Cooperativa Sociale ACLI offre alla comunità di tutto il territorio regionale del Friuli Venezia Giulia servizi socio-sanitari– assistenziali–educativi rivolti ad anziani, persone con disabilità, minori e persone in stato di bisogno sia a domicilio sia in strutture semiresidenziali che residenziali e servizi di trasporto e accompagnamento assistito.

La mission che persegue la Cooperativa è il miglioramento della qualità della vita, privilegiando la persona e la sua unicità, la partecipazione attiva alla costruzione di innovativi modelli di welfare comunitario, la valorizzazione delle risorse umane attraverso un'attenzione alla crescita umana e professionale e, infine, valorizzazione delle autonome capacità imprenditoriali in grado di favorire progettualità, professionalità e solidarietà.

Essa non persegue fini di lucro, ma si propone di perseguire attraverso l'autogestione, la continuità di occupazione dei soci e le migliori condizioni socio-economiche e di mercato, fornendo un servizio di livello professionale per quantità e qualità.

La Cooperativa si impegna a svolgere responsabilmente la propria attività e a rendere visibile il proprio impegno per la Qualità dei propri servizi e per la Salute e la Sicurezza dei propri lavoratori attraverso l'implementazione ed il mantenimento nel tempo di un Sistema di Gestione della Qualità e della Sicurezza, conforme ai requisiti contenuti nella norma UNI ISO 9001 e BS OHSAS 18001 sulle quali è certificata.

3.0 LE CARATTERISTICHE ESSENZIALI DEL SERVIZIO DEL CENTRO SEMIRESIDENZIALE

3.1 Destinatari Al centro semiresidenziale possono accedere persone di età maggiore o uguale a sessantacinque anni che necessitano di prestazioni di carattere assistenziale, relazionale e sanitario che non possono essere soddisfatte interamente dal nucleo familiare o dai servizi domiciliari e per le quali risulta improprio o prematuro l'ingresso nelle residenze per anziani. Nel centro semiresidenziale possono essere accolte, ai sensi di quanto previsto dall'art. 4, comma 1 della LR 10/1998, anche persone con meno di sessantacinque anni con condizioni psico-fisiche assimilabili a quelle geriatriche per le quali non sussistono altre modalità di assistenza adeguate.

Il servizio è quindi rivolto a persone anziane non autosufficienti con profilo di bisogno A, B, C comportamentale, C ed E.

3.2 Capacità ricettiva Il servizio accoglie fino a un massimo di 15 persone anziane non autosufficienti.

3.3 Apertura Il servizio semiresidenziale garantisce un'apertura settimanale dal lunedì al venerdì per 52 settimane all'anno, fatto salvo le festività nazionali.

L'orario di apertura prevede un'erogazione di servizio dalle 8.30 alle 18.30.

3.4 Accessi Gli accessi al servizio si trovano allo stesso livello dei passaggi pedonali secondo la normativa in materia di superamento delle barriere architettoniche a garanzia di un accesso facilitato e adeguato per ogni persona anziana non autosufficiente.

3.5 Localizzazione Il Centro è ubicato in Pasiano di Pordenone, in via dei Tigli.

3.6 Dotazioni La struttura è caratterizzata come indicato di seguito:

Spazi verdi Il servizio prevede spazio verde annesso e accessibile agevolmente dall'interno della struttura. Lo spazio verde è privo di barriere architettoniche ed è adeguatamente predisposto per lo svolgimento di attività con persone non autosufficienti.

Infrastruttura In termini di requisiti strutturali ed edilizi, tecnologici, impianto di segnalazione, impianto di riscaldamento, impianti per le telecomunicazioni, la struttura si compone di:

- un piano terra e di un piano superiore adibito a soffitta, accessibile mediante una scala in metallo retraibile;
- ha una superficie interna di 170 m² (piano terra) e di 30 m² (piano superiore-soffitta);
- la zona esterna è adibita a portico, camminamenti, spazi di accesso carrabili,
- n. 2 parcheggi disabili.

La struttura dispone dei seguenti servizi previsti all'allegato D del DPR 144/2015:

<i>Servizi generali</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Ingresso - Spogliatoio per il personale dotato di n. 2 armadietti metallici-n.4 posti; - N. 1 servizi igienici ad uso esclusivo del personale - Locale dedicato alla ricezione dei pasti, alla conservazione e lavaggio della stoviglieria e dei contenitori di trasporto - Guardaroba
<i>Servizi collettivi</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Sala da pranzo - Soggiorno - Sala riposo - N. 2 servizi igienici collettivi - Bagno assistito, dotato di impianto di segnalazione
<i>Servizi ausiliari, di collegamento e distributivi</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Locale per deposito materiali - Lavanderia - Ufficio-reception - Ambulatorio medico infermieristico, dotato di lavabo, lettino da visita - Corridoi e disimpegni privi di barriere architettoniche

La struttura risponde ai seguenti requisiti tecnologici, come previsto dal DPRReg. 144/2015

Impianto di segnalazione Tutti i servizi igienici e il bagno assistito sono dotati di impianti di segnalazione idonei per eventuali richieste di aiuto e di assistenza agli operatori o a chiunque sia addetto al controllo degli utenti, di cui alla dichiarazione di conformità n. DC190587 del 27.11.2020;

Impianto di riscaldamento Costituito da n. 12 radiatori a colonna in acciaio, n. 3 ventil-convettori solo riscaldamento, l'impianto è controllato da n.3 termostati ambiente, di cui alla dichiarazione di conformità n. DC190587M del 30.11.2020, collegati a n. 2 caldaie di cui alla dichiarazione di conformità n. 0012-2021 del 17.03.2021. La struttura è inoltre dotata di sistema di raffrescamento e di climatizzazione degli ambienti mediante n. 6 condizionatori.

Impianto elettrico Costituito da illuminazione ordinaria, di emergenza ed impianti speciali di cui alla dichiarazione di conformità n. DC190587 del 27.11.2020.

4.0 FINALITA' E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il centro semiresidenziale per non autosufficienti, così come definito dalla normativa regionale, è una struttura che offre interventi a ciclo diurno finalizzati a ritardare il decadimento psico-fisico della persona anziana e a fornire sollievo ai caregiver impegnati nell'assistenza. Secondo questa definizione, la Cooperativa Acli, nell'organizzazione del servizio ed in base allo spirito solidale che la caratterizza e alla sua mission, intende erogare il servizio con un preciso orientamento al miglioramento della qualità della vita e del benessere degli anziani non autosufficienti e dei loro familiari attraverso quello che si caratterizza per essere *"l'insediamento, l'avvio e la messa a regime di un nuovo servizio"*.

Nel quadro del servizio che sarà realizzato, saranno assicurate le seguenti funzioni:

- a) Direzione, amministrazione e coordinamento del servizio**
- b) Prestazioni infermieristiche**
- c) Prestazioni di natura assistenziale**
- d) Prestazioni socio-riabilitative**

Nell'erogazione del servizio si presterà particolare attenzione alla relazione con gli utenti, o potenziali tali, con i loro familiari e con il territorio, luogo d'ispirazione per l'innovazione e lo sviluppo del servizio. Le prestazioni che saranno erogate saranno costantemente sottoposte a controllo e monitoraggio rispetto a:

- Efficacia delle prestazioni:**
- erogazione delle prestazioni sanitarie, assistenza infermieristica e riabilitativa delle persone prese in carico;
 - erogazione delle prestazioni socio-riabilitative;

- erogazione di attività quotidiane di animazione, socializzazione, focalizzate sulla prevenzione e al recupero del decadimento psico-fisico.
- Efficacia delle relazioni**
- sviluppo e consolidamento delle relazioni con i familiari/caregiver interessati dal servizio per il mantenimento dei legami comunitari;
 - sviluppo e consolidamento delle relazioni con i Servizi, le organizzazioni di volontariato e con le realtà sociali del territorio, per sostenere processi di condivisione, networking ed empowerment.
- Efficacia organizzazione**
- rispetto dei tempi e delle modalità di realizzazione/erogazione del servizio;
 - sviluppo e miglioramento dei servizi integrando nuove proposte.
- Efficienza gestionale**
- definizione di programmi operativi sostenibili e rispondenti a criteri di efficacia delle prestazioni
 - definizione di programmi di manutenzione e gestione delle infrastrutture coerenti alle necessità e ai fabbisogni
 - definizione di programmi di gestione delle risorse umane coerenti con i fabbisogni della struttura.
- Monitoraggio soddisfazione utenza e famigliari**
- Nel perseguimento di questi obiettivi, la cura del servizio persegue in particolare:
- la soddisfazione dell'utente;
 - il miglioramento del suo benessere e della qualità della sua vita;
 - la soddisfazione dei familiari/caregiver.

Sotto il profilo **METODOLOGICO**, tenuto conto del contesto e del numero di persone coinvolte, è il lavoro di equipe, in forma interdisciplinare, a sostenere il raggiungimento degli obiettivi ai quali contribuiscono anche figure specialistiche ancorché non specificamente destinate all'assistenza.

Al fine di soddisfare le esigenze nella forma più adeguata, certi che i risultati possono essere raggiunti se vi è anche un doveroso coinvolgimento attivo dei famigliari, **NEL PROCESSO DI COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMIGLIARI** sono previste forme di:

- **CONOSCENZA E INFORMAZIONE** (gli utenti disporranno di un quadro informativo ampio e diversificato in termini di strumenti sull'offerta a disposizione (web, fogli informativi, incontri di presentazione)),
- **CONFRONTO E VERIFICA** (destinati a comprendere se i servizi offerti/proposti rispondono alle esigenze, anche partecipando ad incontri periodici di approfondimento con esperti e consulenti),
- **ACCOGLIENZA E INSERIMENTO** (la fase chiave in cui sulla base delle esigenze si pianifica l'inserimento in struttura condividendo le possibili scelte in termini di interesse, orientamento, specificità delle esperienze),
- **CONFRONTO E ADATTAMENTO** (concepito in termini di resilienza il percorso prevede la condivisione dei livelli di aspettativa rispetto a soddisfazione e/o di cambiamento, di miglioramento del benessere e della qualità della vita attraverso molteplici attività destinate sia alle persone prese in carico che ai caregiver, nei quali si contempla anche la revisione dei programmi),
- **PARTECIPAZIONE E TESTIMONIANZA** (la fase nella quale dal ricevere supporto e assistenza si passa a essere testimoni e parte della rete, così da favorire l'empowerment di altri contesti familiari).

5.0 MODELLO ORGANIZZATIVO E SISTEMA DELLE RESPONSABILITÀ

La struttura sarà aperta dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 18.30, per un minimo di 10 ore continuative giornaliere e per 52 settimane l'anno. Si prevede la chiusura nelle sole giornate festive nazionali. Tenuto conto del numero degli ospiti effettivamente presenti e dei loro fabbisogni, si intende sviluppare piani di attività integrati in cui troveranno spazio quelle di natura ludico-conviviale, quelle specificamente a finalità assistenziale, infermieristica e/o innovativa, sempre nel rispetto delle specificità personali e dei tempi dei singoli, con lo specifico obiettivo di innalzare il livello di benessere e della qualità di vita. **L'ITER DI ACCOGLIENZA E INSERIMENTO** prevede:

- Accoglienza e analisi del fabbisogno**
- In coerenza dei requisiti di accesso, del rispetto dei criteri di accesso (3.1 destinatari del servizio) viene organizzata una fase di prima conoscenza della persona, dei suoi bisogni, del contesto familiare, al fine di individuare tutti gli elementi utili a costruire una risposta di senso e di qualità per la persona che chiede di essere accolta in struttura, tenuto conto delle risorse disponibili.

Valutazione e congruità della domanda,

Viene realizzata sulla base di un'analisi di carattere multidimensionale, capace di raccogliere le informazioni chiave per verificare la sostenibilità di un progetto individualizzato e la costruzione di una risposta significativa e di senso per la persona che sarà accolta. In tale analisi anche: condizioni di salute dell'utente, relazioni e risorse del contesto familiare, elementi di criticità da considerare.

Avvio e prime osservazioni

A fronte di un positivo riscontro e soddisfazione dei requisiti d'ingresso, risulta essere fondamentale la presa in carico da parte dell'intera équipe, un tanto anche per considerare tutti gli aspetti sociali e di comunità che si potranno sviluppare nel successivo inserimento della persona nel nuovo contesto.

Inserimento e progettazione individualizzata,

Rappresenta un asset fondamentale del servizio, la predisposizione del PAI per il quale è essenziale il coinvolgimento dei familiari, per una corretta definizione degli obiettivi, dei risultati che si prevede di raggiungere sotto i diversi profili, all'interno di una precisa strategia d'intervento

Erogazione del servizio,

Una volta avviato l'inserimento l'erogazione del servizio contempla la partecipazione alle varie attività (assistenziali, sanitarie, ludiche, interne o esterne o anche innovative), la presenza in sede, il coinvolgimento dei familiari, la relazione con il personale della struttura e con le altre persone accolte, costituiscono il cuore del servizio erogato, affidato agli operatori.

Monitoraggio e adattamento, conclusione del percorso

L'inserimento della persona in struttura, il partecipare alla vita di Comunità che si realizza è oggetto di particolare attenzione da parte dell'équipe, che sempre in un'ottica multidimensionale provvede alla rilevazione, controllo e adattamento del PAI delle persone inserite, in un quadro di riferimento che vede sempre i familiari coinvolti, al fine di mantenere sempre alta l'attenzione agli aspetti di qualità della vita e del benessere delle persone.

Qualora l'esperienza all'interno della Comunità del Centro dovesse prendere in esame una possibile conclusione, l'équipe affronterà insieme all'utente e ai suoi famigliari la formula più adeguata con il quale affrontare la transizione e la separazione dalla struttura. Sarà di particolare importanza l'analisi delle motivazioni e la verifica dell'esperienza complessiva.

6.0 STRUMENTI OPERATIVI E CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Ogni singolo processo operativo necessario all'erogazione del servizio è sottoposto a controllo, poiché sono molteplici i fattori capaci di influenzare la qualità del servizio, siano essi di natura specifica o logistica. Nel quadro dell'organizzazione che la Cooperativa dispiegherà per erogare i servizi in parola, gli strumenti operativi di cui l'équipe si avvarrà sono i seguenti:

Regolamento interno

È lo strumento con il quale viene disciplinata al vita di Comunità che le persone possono vivere internamente al Centro.

Contratto di servizio

Stipulato con l'utente/familiare e/o Ente inviante che precisa modalità di frequenza, tipologia di servizi attivati e fruiti, modalità di compartecipazione economica etc.

Strumenti di controllo della qualità

Hanno il compito di sondare il senso e il significato delle risposte in termini di servizio che sono state realizzate, attraverso le quali si evidenzia se le risposte attivate hanno colto e soddisfatto le aspettative interne delle persone.

Strumenti per rilevare la qualità percepita

Sono quelli che vengono somministrati all'utente e ai suoi familiari, quali:

- Questionario di soddisfazione che rileva dati significativi rispetto al servizio erogato;
- Schede per la rilevazione delle situazioni critiche e non conformità,
- Schede reclami, con le quali beneficiari o loro familiari possono evidenziare aspetti che non sono stati di loro gradimento;

- Schede per proposte migliorative, pensate per sostenere la partecipazione e sono messe a disposizione al fine di raccogliere stimoli di miglioramento in particolare dai familiari;
- Focus group: almeno una volta l'anno ed hanno lo scopo di far confrontare gli addetti ai lavori

Qualora gli utenti o i loro familiari volessero esprimersi attraverso un reclamo, saranno attivati i seguenti canali:

- Lettera semplice indirizzata all'attenzione della Direzione e del responsabile della struttura utilizzando i seguenti indirizzi: info@coopacli.it
- mail dedicata ai reclami: info@coopacli.it
- cassetta dei reclami, collocata all'ingresso della struttura
- form on line sul sito web della Cooperativa.

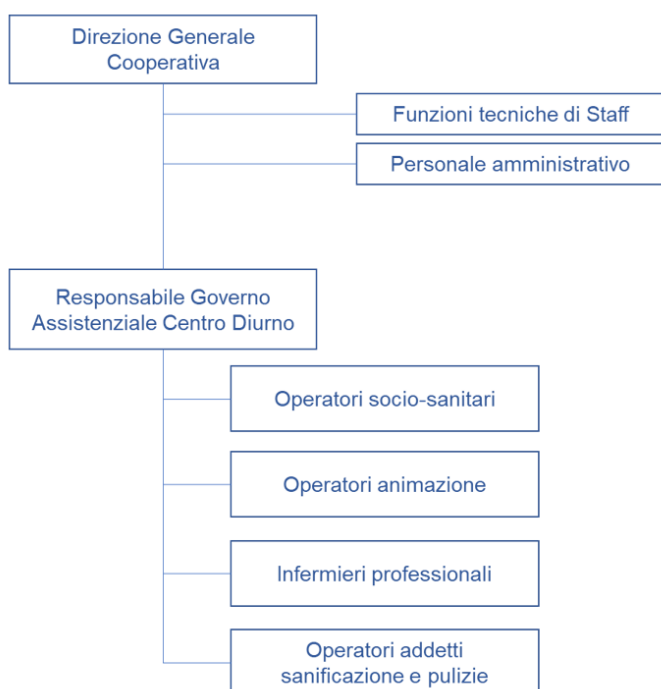
Ogni reclamo pervenuto sarà oggetto di separata protocollazione e affrontata dalla Direzione in seno alle procedure di gestione previste dal sistema di gestione certificato ISO9001:2015 della Cooperativa sociale. Ad ogni reclamo sarà fornita una risposta.

Parimenti, qualora gli utenti o i loro familiari volessero contribuire con spunti di miglioramento sulla qualità e organizzazione del servizio, potranno utilizzare i seguenti canali:

- Lettera semplice indirizzata all'attenzione della Direzione e del responsabile della struttura utilizzando i seguenti indirizzi: info@coopacli.it
- mail dedicata alle proposte info@coopacli.it
- cassetta delle proposte, collocata all'ingresso della struttura
- form on-line sul sito web della Cooperativa.

7.0 PERSONALE, ORGANIGRAMMA E FORMAZIONE

L'équipe di lavoro prevede la presenza di più figure professionali che operano in sinergia e in integrazione tra loro. Tutti gli operatori risultano adeguatamente formati e in possesso dei titoli richiesti per l'esercizio della propria professione. È inoltre garantita formazione annuale per tutte le figure professionali coinvolte. L'équipe è così composta:



- **Responsabile del Governo assistenziale**, a cui spettano le funzioni di direzione attraverso il governo delle risorse umane, finanziarie, strumentali e logistiche nonché delle relazioni con Comunità, familiari e caregiver e rete comunitaria;
- **Operatori Socio Sanitari**, a cui spettano le attività socio-assistenziali rivolte all'utenza sulla base delle esigenze specifiche e in coerenza con i P.A.I.;
- **Operatore addetto all'animazione**, a cui spettano la programmazione e la gestione, in condivisione con l'équipe, delle attività animativo-ricreative-laboratoriali;
- **Infermiere professionale**, a cui spetta la gestione delle attività sanitarie a favore dell'utenza sulla base delle indicazioni dei MMG e dei professionisti specifici;
- **Operatori addetti alla pulizia/sanificazione degli ambienti**, a cui spettano le specifiche attività legate alla pulizia e sanificazione degli ambienti sulla base delle indicazioni e delle prescrizioni anche legate alla Pandemia Covid-19.

L'équipe si avvale del supporto di altre figure professionali sulla base delle specifiche necessità: **Psicologo (per supervisione e sostegno al lavoro)**, **Fisioterapista**, **Estetista** e **Parrucchiere**, nelle forme previste al p.to 8 della presente Carta dei servizi.

8.0 SERVIZI OFFERTI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ

I servizi offerti dal Centro semiresidenziali sono distinti tra quelli fondamentali e quelli opzionali, questi ultimi intesi come quelli che l'utente può attivare sulla base di specifiche necessità ma che costituiscono un extra rispetto a quelli fondamentali e non sono inclusi nella retta prevista nell'accesso al Centro.

I **SERVIZI FONDAMENTALI** includono le **PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE, PRESTAZIONI DI NATURA ASSISTENZIALE e le PRESTAZIONI SOCIO RIABILITATIVE**. Sono altresì inclusi i seguenti servizi:

SERVIZI DI SUPPORTO FISIOTERAPICO: il mantenimento delle proprie abilità motorie rappresenta un elemento imprescindibile nella valutazione della qualità della propria vita; per tale motivo è disponibile un fisioterapista almeno una volta al mese, o su richiesta, al fine di disporre di indicazioni sulla movimentazione delle persone e sui livelli delle loro abilità motorie, e configurare al meglio le attività previste presso il centro o presso il proprio domicilio.

SERVIZIO DI VITTO, inteso non semplicemente come "onere accessorio" nello svolgimento di una prestazione nella quotidianità delle persone, ma come momento di Comunità che, inserito nella vita delle persone, le aiuta a vivere meglio il proprio benessere, aumentando la qualità della loro vita. La produzione dei pasti è affidata ad un soggetto terzo che consegna i pasti presso la struttura nella forma, quantità, composizione richiesta e nel rispetto delle tabelle dietetiche validate, nella variabilità prevista per le stagioni di riferimento, con attenzione alle diete speciali. Il servizio sarà erogato secondo una specifica procedura operativa, nel rispetto dei sistemi di controllo della QUALITA' del soggetto fornitore e a livello organizzativo attraverso un piano di autocontrollo redatto secondo il sistema HACCP e la certificazione ISO9001:2015 che prenderà in esame: la consegna dei pasti, e per la loro somministrazione, al fine di assicurare il mantenimento dei livelli igienici, la corretta somministrazione nel rispetto delle esigenze dell'utenza.

SERVIZI DI ANIMAZIONE, in un'ottica miglioramento delle abilità motorie, delle relazioni e dell'autonomia e del recupero di capacità residue legate a manualità, focalizzazione e stimolazione sensoriale è prevista la realizzazione attività di animazione e socializzazione quali laboratori di letture animate, momenti musicali, eventi all'aperto di natura creativa, eventi socio-culturali; è previsto l'utilizzo delle aree verdi presenti presso l'infrastruttura attraverso la disposizione di installazioni sopraelevate rispetto al terreno all'interno delle quali promuovere la realizzazione di attività di giardinaggio; le attività di animazione sono direttamente gestite dall'équipe su indicazione dell'animatore e possono vedere il coinvolgimento di esperti e prevedono la possibilità di partecipazione e di coinvolgimento dei caregiver.

SERVIZI DI PULIZIA E SANIFICAZIONE, in linea con quanto previsto per il contenimento della diffusione del Covid19 e al fine di preservare la salute degli utenti e del personale, il servizio contempla una pluralità di interventi sottoposti ad un piano di controllo che assicurerà la maggiore garanzia di sicurezza, qualità e tutela ambientale agli utenti, al personale a quanti frequenteranno gli spazi partecipando alle attività. Gli interventi prevedono attività di PULIZIA AMBIENTALE ORDINARIA (spazi, arredi, attrezzature e materiali di consumo), di SANIFICAZIONE, di VENTILAZIONE, di PRECAUZIONE IGIENICHE PERSONALI, di GESTIONE DEGLI SPAZI, di GESTIONE DELLE EMERGENZE, di INFORMAZIONE a utenti/visitatori, fornitori, committenti e/o soggetti terzi che per diversi motivi possono aver accesso all'infrastruttura. Tutto il personale impiegato si atterrà alle LINEE GUIDA operative che prescrivono la PULIZIA AMBIENTALE ORDINARIA e STRAORDINARIA. Le attività di pulizie/sanificazione sono garantite e realizzate utilizzando prodotti a basso impatto ambientale che assicurino efficacia dell'intervento igienizzante.

SERVIZI DI LAVANDERIA: è prevista la possibilità del lavaggio della biancheria personale degli ospiti, utilizzata all'interno delle attività in cui l'ospite è coinvolto; è garantito che la biancheria personale sarà separata per singolo utente e inviata al trattamento di lavaggio in base alle necessità. La biancheria viene restituita all'interno di contenitore con il nome dell'utente e messo a disposizione dello stesso.

I servizi in parola sono inclusi nell'operatività del Centro e contemplano le seguenti **RETTE GIORNALIERE:**

	Retta giornaliera residenti comune di Pasiano di Pordenone	Retta Giornaliera Non Residenti Nel Comune Di Pasiano Di Pordenone, Ma Residenti Nel Territorio del Servizio sociale dei Comuni "Sile e Meduna"	Retta Giornaliera Residenti in Comune non del Territorio del Servizio sociale dei Comuni "Sile e Meduna"
Tariffa per frequenza giornata intera dalle 8.30 alle 18.30	Euro 52,50	Euro 58,50	Euro 62,50

Tariffa per frequenza mezza giornata considerata dalle 8.30 alle 14.30 (frequenza mattino)	Euro 42,50	Euro 48,50	Euro 52,50
Tariffa per frequenza mezza giornata considerata dalle 14.00 alle 18.30 (frequenza pomeriggio)	Euro 33,75	Euro 38,75	Euro 43,75

Di seguito i **SERVIZI OPZIONALI** e che prevedono una compartecipazione economica ulteriore alla retta giornaliera:

SERVIZI DI SUPPORTO PER LA CURA PERSONALE: a supporto della cura personale presso il Centro o presso il proprio domicilio sarà attivato un servizio che consenta alle persone prendersi cura del proprio aspetto. Saranno a disposizione servizi estetici/curativi e di parrucchiere.

TRASPORTI DA E PER IL CENTRO DIURNO O PER ALTRE DESTINAZIONI: Cooperativa ACLI dispone di mezzi adeguati, attrezzature, e dotazioni che consentono ai possibili utenti di raggiungere comodamente e in sicurezza il Centro Diurno, anche eventualmente con il supporto di un accompagnatore, al fine di facilitare l'accesso alla struttura da parte dell'utenza e garantire facilitazione ai caregiver nella gestione degli spostamenti. Il servizio di trasporto viene attivato a seguito di richiesta da parte del caregiver ed è prevista una compartecipazione economica da concordare con la Cooperativa.

SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO ED INTEGRATIVO: possibilità di attivare da parte dell'utenza o dei loro familiari un intervento consulenziale volto a comprendere e migliorare la comprensione delle esigenze e dei bisogni della persona assistita. Il servizio prevede la possibilità di attivare consulenze in campo geriatrico, logopedico, nutrizionistico. Eventuali ulteriori interventi consulenziali potranno essere ricercati in funzione delle esigenze che saranno manifestate dalle persone o dai caregiver.

APERTURA STRAORDINARIA DELLA STRUTTURA NEI FINE SETTIMANA O PER PERIODI FESTIVI: tale opportunità rappresenta un'occasione per consolidare la definizione di soluzioni che conciliano le esigenze delle persone in carico e nel contempo quelle dei loro familiari in un'ottica di sollievo/respiro al carico assistenziale vissuto dai caregiver.

Un CONTROLLO SUI PROCESSI dei SERVIZI che vengono offerti si realizza attraverso i seguenti STANDARD, che individuano per singola area i parametri di riferimento:

SERVIZIO OFFERTO	STANDARD DI QUALITA'	OBIETTIVO ANNUALE
ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico del CD (al netto delle chiusure festive nazionali)	50 ore
	Percentuale di risposta a segnalazioni e reclami a cui si fornisce risposta entro 30gg di calendario	100% dei casi
	Disponibilità di materiale informativo, modulistica, carta dei servizi, regolamento	100% on line sul sito web della cooperativa
	Tempo di risposta alle domande di accesso alla struttura	Entro 15gg dalla domanda
	Somministrazione questionari di gradimento utenti	100% utenti
	Somministrazione questionari di gradimento famigliari	100% famigliari
	Somministrazione schede raccolta proposte di miglioramento	Almeno 50% famigliari
PRESTAZIONI ESSENZIALI (infermieristiche, assistenziali e socio-riabilitative)	Tempo massimo di risposta a richiesta erogazione prestazione	Entro 5gg
	% di utenti soddisfatti della prestazione	Almeno 95%
PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE	Tempo massimo di risposta a richiesta erogazione prestazione	Entro 5 gg
	% di utenti soddisfatti della prestazione	Almeno 95%
PRESTAZIONI INTEGRATIVE E	Tempo massimo di risposta a richiesta erogazione prestazione	Entro 5 gg

SPECIALISTICHE AGGIUNTIVE (Servizi di cura della persona, consulenziali, trasporti)	% di utenti soddisfatti della prestazione	Almeno 95%
SERVIZIO VITTO	Livello di soddisfazione degli utenti della varietà dei menu	Almeno 80%
	Livello di soddisfazione degli utenti della qualità dei pasti	Almeno 80%
	Livello di soddisfazione degli utenti della cura del servizio di somministrazione	Almeno 85%
	% di reclami sulla qualità, cura e varietà del vitto	Minore del 5%
	Tempo massimo di gestione del reclamo sul servizio di vitto	Entro 5gg
PULIZIA E SANIFICAZIONE	Livello di soddisfazione degli utenti dei servizi di pulizia e sanificazione	Almeno 90%
	Livello di soddisfazione degli utenti dei servizi di lavanderia (ove previsto)	Almeno 90%
	% di reclami sulla qualità, cura e varietà dei servizi di pulizia, sanificazione e lavanderia	Minore del 5%
	Tempo massimo di gestione del reclamo sul servizio di pulizia e sanificazione	Entro 5gg
ANIMAZIONE E SOCIALIZZAZIONE	Livello di soddisfazione degli utenti della varietà e numerosità delle attività ricreative e di socializzazione	Almeno 85%
	Livello di soddisfazione degli utenti della qualità degli eventi ricreativi e di socializzazione	Almeno 85%
	% di reclami sulla qualità, cura e varietà dei servizi di pulizia, sanificazione e lavanderia	Minore del 5%
	Tempo massimo di gestione del reclamo sul servizio di pulizia e sanificazione	Entro 5gg
PARTECIPAZIONE E COINVOLGIMENTO	N° di incontri annuali del COMITATO FAMILIARE	Almeno 2 incontri/anno
	Livello di soddisfazione dei rappresentanti del Comitato Familiare	Almeno 85%
	Livello di soddisfazione degli utenti e dei famigliari delle iniziative di Cafè Alzheimer, story telling	Almeno 85%

9.0 MODALITA' DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO E DEI LORO FAMILIARI

La Carta dei Servizi è uno strumento di sintesi di quella che è da un lato l'organizzazione del servizio fornito, con le sue caratteristiche e dall'altro la soddisfazione dei bisogni delle persone che fanno accesso al servizio stesso. È in primis uno strumento dichiarativo, ma rappresenta anche il mezzo con il quale condividere con le persone lo stile, gli strumenti, le modalità con le quali le persone possono e devono trovarsi accolte con modalità che rispettino la loro individualità ed esigenza. In quest'ottica sono state pensate a diverse forme di partecipazione e coinvolgimento, che rappresentano altresì forme di tutela, grazie alle quali anche essere maggiormente consapevoli di come esprimere il proprio pensiero e le proprie necessità avendo luoghi protetti in cui poterlo fare. Questi luoghi sono:

COMITATO FAMILIARE: in un'ottica di miglioramento della qualità delle relazioni con i familiari, del consolidamento delle modalità di analisi dei fabbisogni e delle esigenze, il Comitato familiare rappresenta un luogo di confronto importante in cui condividere sia le difficoltà, sia le ipotesi di miglioramento tenendo conto dell'impatto del Centro nella vita anche familiare delle persone inserite. Attraverso un'Assemblea dei familiari, vengono eletti 3 rappresentanti, con i quali sono discusse iniziative di miglioramento della qualità della vita e del benessere.

CAFÈ ALZHEIMER: Il presupposto dei servizi proposti dalla Cooperativa è l'ascolto di chi viene preso in cura, e con loro, i familiari/caregiver che li accompagnano in questa fase della loro vita. Le attività si realizzano presso il Centro Diurno e gli orari ed il numero di sessioni (almeno una al mese) vengono stabiliti di concerto all'interno del Comitato familiare, al fine di

conciliare al meglio esigenze e disponibilità. Le finalità sono quelle di conoscersi, presentare le proprie esperienze, sviluppare forme di mutuo aiuto, contenere forme di potenziale isolamento. Le serate sono guidate da esperti con maturata esperienza nei seguenti campi: geriatria, fisioterapia, alimentazione/nutrizione, psicologia.

STORY TELLING, come imparare a raccontarsi: in un'ottica di miglioramento delle abilità relazionali e dei livelli di partecipazione lo Story telling rappresenta uno strumento attraverso il quale le storie personali assumono centralità e vigore, in particolare quando vengono recuperate memorie, ricordi, tutti associati in una trama che consente alle persone di sollecitare forme espressive e stimolazioni cognitive, oltre che di natura relazionali.

SUPPORTO ALL'AVVIO DI SERVIZI NELLA RELAZIONE CON ASSISTENTI FAMILIARI: Con la collaborazione del Patronato ACLI, periodicamente, sarà organizzato un incontro al quale potranno partecipare i familiari per chiedere chiarimenti e delucidazioni relative ai percorsi di attivazione dell'assistenza. Consolidamento delle relazioni con il territorio, facilitazione caregiver.