



# ***CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI***

***Casa Anziani Ada e Alfredo Arcicasa e Centro Diurno di San Quirino***



*Gentile Ospite e Familiari,*

*l'Amministrazione Comunale è lieta di renderVi disponibili, attraverso la presente Carta dei Diritti e dei Servizi, le informazioni relative all'organizzazione, alle finalità e principi della nostra Casa Anziani "Ada e Alfredo Arcicasa" e Centro Diurno di San Quirino, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità e all'impegno per un miglioramento continuo, ai diritti dell'ospite ed alle modalità con le quali tutelarli. Questo documento nasce per darVi la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Vostra disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi. Il sistema che Vi presentiamo con la presente vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Vostra esigenze e i Vostri bisogni. La Carta si ispira a principi fondamentali tra cui l'uguaglianza e l'imparzialità nei confronti degli ospiti, la continuità del servizio, il diritto di scelta dell'anziano all'interno della struttura, la partecipazione, la trasparenza dell'attività gestionale, l'efficacia e l'efficienza dell'assistenza.*

*La Carta dei Diritti e dei Servizi, aggiornata periodicamente anche con il supporto del Comitato della Casa Anziani e approvata dal Consiglio Comunale, rappresenta uno strumento importante di partecipazione e condivisione dei valori sui quali si fonda la vita della nostra struttura.*

*Cordiali saluti.*

*Amministrazione Comunale  
Assessore alle Politiche Sociali e alla Casa Anziani  
Diana Mara*



## INDICE

### **PARTE I — PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

- Chi siamo
- Caratteristiche della Casa
- Finalità e principi
- Regole della Casa
- Impegni assunti nei confronti di ospiti e familiari
- Modello organizzativo e sistema delle responsabilità
- Organigramma

### **PARTE II — INFORMAZIONE SUI SERVIZI FORNITI E SULLA METODOLOGIA DI EROGAZIONE DEGLI STESSI**

- Modalità di erogazione dei servizi
- Servizio Residenziale Casa Anziani Ada e Alfredo Arcicasa
  - \* Modalità di accesso al Servizio Residenziale
  - \* Servizi offerti dalla Casa Anziani
  - \* Descrizione di una giornata tipo presso il Servizio Residenziale
- Servizio Semiresidenziale Centro Diurno di San Quirino
  - \* Modalità di accesso al Servizio Semiresidenziale
  - \* Servizi offerti dalla Centro Diurno
  - \* Descrizione di una giornata tipo presso il Centro Diurno



# INDICE

## **PARTE III — STANDARD E VERIFICA DELLA QUALITA' - IMPEGNI E PROGRAMMI**

- Impegni e programmi per il miglioramento continuo
- Standard di qualità
  - \* Albero della qualità del servizio Casa Anziani Ada e Alfredo Arcicasa
  - \* Standard di qualità del servizio Casa Anziani Ada e Alfredo Arcicasa
  - \* Albero della qualità del servizio Centro Diurno di San Quirino
  - \* Standard di qualità del servizio Centro Diurno di San Quirino

## **PARTE IV — MECCANISMI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE**

- Modalità di tutela e partecipazione di ospiti e familiari
  - \* Modalità di tutela
  - \* Modalità di partecipazione
  - \* Rapporti con il territorio
  - \* Comunicazione con l'esterno

## **ALLEGATI**

- Elenco contatti Casa Anziani e Centro Diurno
- Elenco delle convenzioni/collaborazioni in essere
- Tariffe Casa Anziani Ada e Alfredo Arcicasa e Centro Diurno anno 2024
- Normativa di riferimento



# PARTE I

## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA



## CHI SIAMO



La Casa Anziani, gestita dal Comune di San Quirino, è stata intitolata nel 2015 ai coniugi Ada e Alfredo Arcicasa.

Il dottor Alfredo Arcicasa è stato per molti anni medico condotto di San Quirino e Roveredo in Piano, prodigandosi nel proprio lavoro con passione e spirito umanitario soprattutto nei confronti dei più bisognosi. Sono vivi nella memoria di molti sanquirinesi gli spostamenti del dottore a bordo della sua utilitaria Bianchina, a tutte le ore del giorno e spesso anche di notte, per effettuare visite ad anziani e malati. Dopo il pensionamento ha continuato a prodigarsi in un prezioso servizio di volontariato presso la Casa Anziani.

Risalgono all'8 ottobre 1955 le nozze tra il medico Alfredo e la signora Ada Gregoris, altra figura di eccezionale valore morale, che ha segnato la storia di San Quirino. Ricordata per la signorilità e la delicatezza dei suoi atteggiamenti, si è sempre prodigata, accanto al marito per alleviare le sofferenze delle persone in difficoltà. E' stata una delle promotrici per la realizzazione dell'opera "Comunità Alloggio" finalizzata ad accogliere gli anziani, allora autosufficienti, del paese. Il 21 dicembre 1980 venne inaugurata la struttura, gestita dal Comune, che si avvale anche della preziosa collaborazione di un comitato composto da nove cittadini volontari che svolsero diversi compiti. Fin dall'avvio Ada entrò a far parte di questo gruppo prestando il suo prezioso ed attento servizio.





## CARATTERISTICHE DELLA CASA

### Ingresso

Lo stabile della zona uffici è stato da pochi anni annesso alla struttura della Casa Anziani, a seguito di ristrutturazione. Nell'edificio d'ingresso si trovano il servizio accoglienza e gli uffici amministrativi della Casa Anziani e, in un'ottica di integrazione dei servizi territoriali, il Poliambulatorio medico e punto prelievi del Distretto Sanitario e l'ufficio del servizio sociale territoriale di San Quirino, che fa parte dell'Ambito Territoriale Noncello di Pordenone.





## CARATTERISTICHE DELLA CASA

### Spazi comuni

Ci sono al piano terra due sale polifunzionali dove si svolge la vita della comunità durante la giornata. Gli anziani possono partecipare alle attività di animazione, guardare la televisione oppure rilassarsi sulle poltrone relax a loro piacimento.

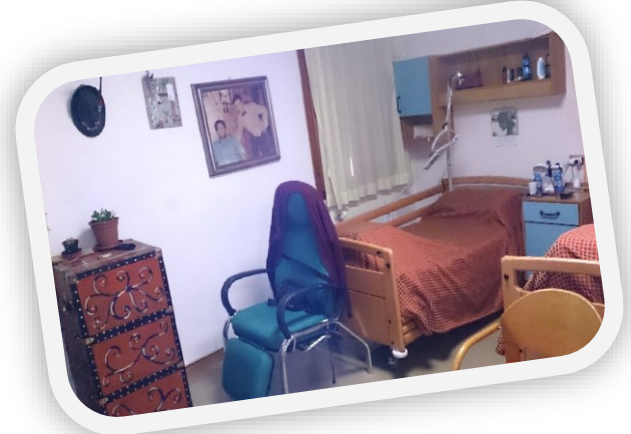


### Stanze

La struttura è dotata di stanze doppie e triple e di due stanze singole. Tutte le stanze sono munite di televisore e tutta la struttura è climatizzata. La struttura è dotata di letti di altezza immediatamente regolabile con dispositivo elettrico/oleopneumatico, a 3 snodi e 5 posizioni, dotati di spondine di protezione e di quattro ruote piroettanti. I letti sono forniti di materassi per la prevenzione delle piaghe da decubito.

Le stanze possono essere personalizzate con arredi ed oggetti personali, nei limiti degli spazi disponibili.

Gli abbinamenti delle camere vengono organizzati dal responsabile del governo assistenziale sulla base della compatibilità caratteriale, tenendo conto delle preferenze degli anziani. Possono essere organizzate camere miste.





## CARATTERISTICHE DELLA CASA



### Area Esterna

La struttura è dotata di vari spazi esterni usufruibili dagli anziani, sotto forma di porticati o giardinetti dove gli anziani possono muoversi senza barriere architettoniche.

### Spazio Visite Familiari

All'interno della struttura vi sono degli angoli per le visite dei familiari / conoscenti e per la pausa caffè di anziani, visitatori e personale.



### Spazio Centro Diurno

Vi è uno spazio apposito dedicato alle attività del Centro Diurno, che è comunque integrato all'interno del servizio residenziale, pertanto gli anziani sono liberi di muoversi, salutare e chiacchierare con le persone del servizio residenziale e partecipare alle attività condivise, se hanno piacere.



## FINALITA' E PRINCIPI

Come indicato anche nelle premesse del Regolamento Interno della struttura sia del Servizio Residenziale che del Servizio Semiresidenziale, il modello organizzativo applicato si basa sul riconoscimento del valore della persona, sia come protagonista al centro del progetto assistenziale sia come memoria storica e culturale che caratterizza l'identità di ognuno.

Il metodo di lavoro si basa, pertanto, sulla centralità della persona anziana e si concretizza nella progettazione individualizzata dei servizi assistenziali e sanitari, supportata dalla valutazione e dal contributo di tutte le figure professionali attraverso idonei strumenti multidimensionali e multidisciplinari.

I principi adottati fanno riferimento ad alcuni principi fondamentali della Carta Europea dei Diritti degli Anziani nelle Istituzioni e ai principi fondanti il Marchio Qualità e Benessere che qui di seguito si elencano. In particolare, i servizi devono garantire il diritto a:

**Dignità e Rispetto:** intesa come possibilità di vedere riconosciuti dall'organizzazione il rispetto dei ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy e della riservatezza dei dati, della dignità della persona e dei suoi valori;

**Autorealizzazione:** intesa come possibilità di attuare ancora concretamente le proprie aspirazioni, desideri, passioni, stili di vita e sentirsi appagati e soddisfatti di ciò, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza;

**Operosità:** intesa come possibilità di vedere espresse, promosse e valorizzate le capacità, le attitudini, le abilità, le competenze del residente nell'agire quotidiano e nella gestione del tempo libero, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza;

**Affettività:** intesa come possibilità di mantenere e sviluppare relazioni affettive ed emotive autentiche all'interno della residenza sia con persone, che con oggetti ed animali significativi;

**Interiorità:** intesa come possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati per il raccoglimento spirituale (nel rispetto del pluralismo religioso), per riflettere sul sé ed il senso della vita, anche affrontando l'esperienza della morte;

**Comfort:** intesa come possibilità di fruire di un ambiente fisico nel quale la persona vive ed opera in grado di coniugare le proprie esigenze personali e vita comunitaria con particolare attenzione alla dimensione familiare;

**Umanizzazione:** intesa come possibilità di essere accolti nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza;

**Socialità:** intesa come possibilità di trovarsi inseriti in un contesto sociale e comunitario aperto verso l'esterno e permeabile dall'esterno, nel quale mantenere la comunicazione e lo scambio con la comunità di riferimento;

**Salute:** intesa come possibilità di fruire di azioni di prevenzione, cura e riabilitazione erogate da personale professionalmente preparato, personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiano, evitando forme di accanimento e sanitarizzazione eccessiva o non gradita;

**Libertà:** intesa come possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alle proprie capacità residue, esercitando la libertà di scelta nel rispetto delle regole della civile convivenza e partecipando alle decisioni dell'organizzazione riguardanti la vita quotidiana dei residenti;

**Gusto:** intesa come possibilità di fruire di un servizio ristorazione con un'alimentazione sana, completa, varia e gustosa, adeguata alla libertà di scelta e alle condizioni di salute senza eccessive restrizioni, collegata alle tradizioni alimentari del luogo ed attenta alla valorizzazione della funzione sociale e cognitiva del momento dei pasti;

**Vivibilità:** intesa come possibilità di vivere in un luogo caldo, accogliente, confortevole, pulito, con un'atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze dei residenti e del contesto della vita comunitaria.

Inoltre, la struttura si prefigge l'obiettivo di garantire **il diritto all'informazione** di tutto ciò che riguarda la persona in maniera dettagliata, comprensibile ed effettuata al momento giusto, **alla Parità di trattamento** in modo che la vita nella struttura sia priva di discriminazioni di qualsiasi natura nel rispetto di ogni singolo individuo e della sua identità, **alla Sicurezza** nelle cure e nell'attenzione alla persona.





## REGOLE DELLA CASA

Le regole della Casa sono poche e pensate in modo da garantire sia la serenità degli anziani che la funzionalità dei servizi. Esse sono esplicitate in maniera dettagliata nel Regolamento Interno che i residenti e i familiari sono tenuti a conoscere e rispettare. Ne riportiamo qui un breve sunto:

- ⇒ Le visite sono consentite negli orari previsti dalla struttura e indicati nel sito [www.comune.sanquirino.pn.it](http://www.comune.sanquirino.pn.it) nell'apposita area Casa Anziani oppure in bacheca all'ingresso della struttura. Per visite fuori da tale orario è necessario avere l'autorizzazione della direzione. Per sicurezza le porte sono chiuse dalle 20.00 alle 7.00.
- ⇒ L'accesso alle sale da pranzo durante i pasti deve essere autorizzato dall'équipe ed inserito nel Piano Assistenziale Individualizzato. L'accesso alla camera del proprio parente è possibile, su autorizzazione del personale sanitario, nel rispetto della riservatezza degli altri residenti, quindi è vietato l'ingresso durante le alzate e messe a letto, l'igiene e ogni qualvolta tale azione possa arrecare disturbo al compagno di stanza.
- ⇒ E' vietato somministrare qualsiasi cibo o bevanda al proprio familiare o agli altri residenti. La possibilità di portare e somministrare cibi confezionati o bevande, esclusivamente al proprio familiare, deve essere autorizzato dall'infermiere di turno. Poiché molti residenti della Casa hanno problematiche sanitarie, nel caso di dubbi sul comportamento da adottare è preferibile chiedere al personale in servizio.
- ⇒ E' assolutamente vietato introdurre e somministrare farmaci di qualsiasi tipo, compresi integratori alimentari, vitamine, ecc.
- ⇒ E' vietato fumare all'interno della struttura.
- ⇒ E' richiesto il **massimo rispetto reciproco** tra tutti i soggetti che frequentano la struttura a qualsiasi titolo. E' fondamentale mantenere un atteggiamento di pacatezza e tranquillità all'interno della casa anziani sia da parte degli operatori che dei familiari / visitatori. Tutti i lavoratori sono soggetti a un codice di comportamento ben definito nel contratto tra il Comune e la ditta che gestisce la struttura. Qualora il personale adotti atteggiamenti non consoni va segnalato alla direzione con le modalità previste per i reclami. D'altra parte non sono tollerate da parte dei familiari / visitatori azioni quali alzare la voce, minacciare, insultare, denigrare la struttura o il personale, fare insinuazioni sull'operato o sulla professionalità del personale, utilizzare frasi a sfondo razzista che generano l'idea che l'operato del lavoratore dipenda dalla sua nazionalità, ed altri atteggiamenti similari. Al verificarsi dei sopra descritti comportamenti, si provvederà ad informare l'Autorità giudiziaria competente e verrà chiesto l'intervento delle forze dell'ordine nei casi più gravi, al fine di garantire il sereno svolgimento delle attività all'interno della Casa di Riposo e dunque a tutela dei lavoratori e dei residenti. La Direzione inoltre provvederà alla convocazione di un UVD distrettuale per avviare le dimissioni/trasferimento del residente nei casi previsti dal Regolamento.
- ⇒ I residenti possono personalizzare la propria stanza portandovi oggetti personali (soprammobili, fotografie, quadri, lampade, ecc.). Qualora le dimensioni della camera lo permettano è possibile portare anche piccoli arredi su autorizzazione della Direzione che valuta la loro compatibilità con le norme di sicurezza vigenti, con le caratteristiche dell'ambiente e con le comuni norme di convivenza.
- ⇒ I residenti possono uscire dalla struttura per piccole uscite in piazza, al parco, in pasticceria, ecc., accompagnati dai familiari e/o amici, avvisando il personale presente in struttura. Si richiede il rispetto degli orari dei pasti, si prega pertanto di avvertire il personale in caso di assenza o ritardo. Per le uscite di una o più giornate si chiede di inviare entro il venerdì alle ore 14.00 una mail alla struttura con congruo anticipo per permettere di mettere la richiesta in visione al medico di medicina generale e per organizzare al meglio l'uscita.



## IMPEGNI ASSUNTI NEI CONFRONTI DI OSPITI E FAMILIARI

La direzione della struttura, con l'approvazione della Carta dei diritti e dei servizi, intende fornire a tutti gli stakeholders della struttura, uno strumento trasparente di conoscenza della qualità dei servizi erogati e una guida nella valutazione dei processi e dei risultati.

Il Comune di San Quirino e la ditta che ha in gestione i servizi si impegnano a:

- ⇒ Far rispettare gli obblighi di condotta previsti dal Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici e tutte le regole comportamentali previste nei Capitolati d'Appalto per tutto il personale esterno che svolge qualsiasi mansione all'interno della struttura;
- ⇒ Garantire la tutela della riservatezza quale diritto fondamentale del residente, e di tutti i dati che lo riguardano, in conformità alla legislazione vigente;
- ⇒ Garantire il diritto a conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della sua autonomia ed autosufficienza;
- ⇒ Garantire il diritto di esprimere le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando queste dovessero apparire in contrasto con la cultura dominante;
- ⇒ Agevolare le modalità di accesso ai servizi, assicurando un'accoglienza competente, cortese ed attenta;
- ⇒ Informare in maniera chiara ed esaustiva i residenti e/o i loro referenti, garantendo il diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e la documentazione relativa alle prestazioni ricevute;
- ⇒ Garantire la trasparenza nell'erogazione dei servizi, mettendo in grado, i residenti e/o i loro referenti, di conoscere in qualunque momento l'andamento del relativo piano assistenziale (PAI);
- ⇒ Agevolare lo snellimento delle procedure, utilizzando tutti gli strumenti previsti dalla legislazione sulla documentazione amministrativa, per non aggravare i procedimenti amministrativi, a scapito dei cittadini. Questi, tuttavia, devono essere consapevoli che quanto contenuto in autodichiarazioni è oggetto di verifica, da parte dei competenti uffici, secondo le modalità stabilite da leggi e regolamenti;
- ⇒ Gestire gli eventuali reclami, assicurando ai residenti e/o i loro referenti il diritto di presentare rimostranze e segnalazioni a fronte di disservizi e di ottenere risposta in tempi brevi.



## MODELLO ORGANIZZATIVO E SISTEMA DELLE RESPONSABILITA'

La Casa Anziani Ada e Alfredo Arcicasa e il Centro Diurno di San Quirino sono servizi del Comune di San Quirino.

Il Consiglio Comunale, quale organo di indirizzo e controllo, approva il bilancio comunale, i documenti di programmazione e i principali atti quali regolamenti, carta dei servizi, ecc.

La Giunta Comunale è l'organo esecutivo, è presieduta dal Sindaco, che nomina gli assessori tra i quali l'Assessore alle Politiche Sociali che si occupa anche della Casa Anziani e del Centro Diurno.

Il sistema delle responsabilità è stabilito dal Regolamento Interno:

- Responsabile della Casa Anziani e del Centro Diurno: è il Responsabile dell'Area Amministrativa e Servizi alla Persona del Comune di San Quirino;
- Responsabile del Governo Assistenziale: è individuato nell'infermiere che ricopre il ruolo di coordinamento infermieristico;
- L'ufficio amministrativo è composto da un dipendente comunale istruttore amministrativo referente per la Casa Anziani e per il Centro Diurno, che ha il compito della gestione delle pratiche amministrative e di controllo dei servizi appaltati a ditte esterne;
- I servizi di coordinamento, assistenza e cura alla persona, infermieristico, fisioterapico, psicologico, pulizia, lavanderia, ristorazione, accoglienza e manutenzione per entrambi i servizi sono affidati con appalti pubblici a ditte esterne.

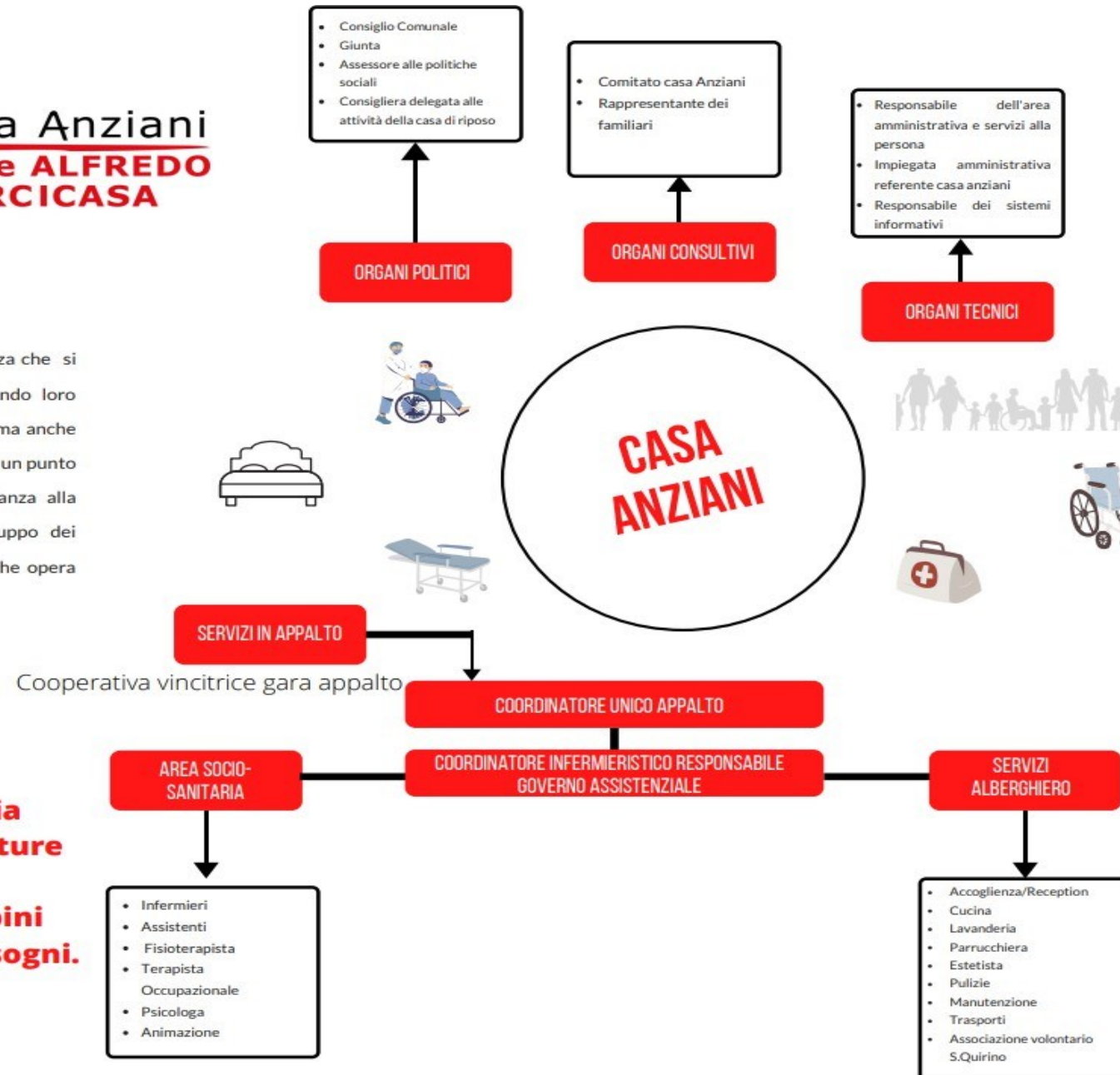
La direzione garantisce la presenza del personale necessario allo svolgimento di tutti i servizi nel rispetto dei requisiti minimi previsti dalla normativa in vigore.



# ORGANIGRAMMA



La Casa Anziani di san Quirino è una residenza che si prende cura dei suoi ospiti non solo erogando loro servizi di tipo sanitario e socio-assistenziale, ma anche rendendo piacevole il loro soggiorno in RSA da un punto di vista umano, conferendo centrale importanza alla relazione che può instaurarsi tanto nel gruppo dei pazienti, quanto tra i pazienti e il personale che opera all'interno della casa di riposo.



**Le rughe della vecchiaia formano le più belle scritte della vita, quelle sulle quali i bambini imparano a leggere i loro sogni.**



# **PARTE II**

## **INFORMAZIONE SUI SERVIZI FORNITI E SULLA METODOLOGIA DI EROGAZIONE DEGLI STESSI**



## MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

### SERVIZIO ACCOGLIENZA E PUNTO INFORMAZIONE

All'ingresso dello stabile della zona uffici è ubicato il servizio accoglienza che è a disposizione per qualsiasi esigenza amministrativa del residente e dei familiari relativamente alle materie di propria competenza, provvede a ricevere lettere e pacchi in arrivo, comprese raccomandate, e a distribuirli agli interessati o ai familiari di riferimento.

Tale servizio funge anche da punto informazione sull'accesso all'ufficio dell'assistente sociale, sugli orari del poliambulatorio e del punto prelievi. Si occupa inoltre di fornire informazioni sull'accesso ad alcuni servizi forniti alla cittadinanza dal Comune di San Quirino quali ad esempio benefici erogati alle famiglie o relativi all'assistenza sociale.



### ACCOGLIENZA PRESSO I SERVIZI RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE DA PARTE DELL'EQUIPE

Il momento dell'accoglienza della persona all'interno dei servizi residenziale e semiresidenziale è un momento delicato per la persona stessa e per i familiari, che la struttura cerca di curare nella maniera più accurata possibile.

L'anziano deve essere accolto in un ambiente familiare e confortevole fin da subito. Pertanto, prima dell'ingresso, viene effettuato un colloquio con l'anziano stesso e/o amministratore di sostegno/tutore/curatore/familiari/referenti al fine di acquisire le informazioni sulle sue condizioni psico-fisiche attuali, raccogliere la storia di vita ed illustrare l'organizzazione dei servizi erogati dalla struttura. In tale occasione viene raccolta la documentazione amministrativa necessaria per l'ingresso. Viene altresì organizzata, se ritenuto opportuno e in accordo con la famiglia, una visita domiciliare per approfondire la conoscenza del nuovo ospite.

Il giorno d'ingresso presso il servizio residenziale, al fine di rendere più gradevole il difficile momento di distacco, i familiari possono fermarsi per il tempo che desiderano.



## MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

### METODOLOGIA DI ASSISTENZA - LAVORO IN EQUIPE

La metodologia di assistenza adottata prevede di mettere al centro la persona nella sua globalità tenendo conto di tutte le sue esigenze e dei suoi desideri. Il lavoro d'équipe, costituita dal personale infermieristico, fisioterapico, psicologico, di animazione, assistenziale e supportata dal medico di medicina generale, permette di erogare un'assistenza a 360 gradi.

Il lavoro di cura ed assistenza viene formalizzato nel Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), che viene steso entro 45 giorni circa dall'ingresso e ogni 6 mesi (o prima in caso di cambiamenti determinanti nelle condizioni di salute). Nel PAI viene analizzata la situazione complessiva dell'anziano e vengono individuati gli interventi di carattere sanitario, riabilitativo e relazionale necessari a valorizzare la sua condizione psico-fisica e garantire più possibile qualità di vita e benessere. Il PAI è condiviso con la persona stessa e/o amministratore di sostegno/tutore/curatore/familiari/referenti che hanno la possibilità di esprimere il loro pensiero. E' in questa sede che viene espresso il consenso agli interventi attuati dalla struttura siano essi di ordine sanitario che di altra natura.

La filosofia operativa alla base del lavoro è di adeguare più possibile l'organizzazione alle necessità degli anziani, favorendo la realizzazione dei loro desideri siano essi di tipo pratico che emotivo, avvicinando il più possibile la realtà a quella di "casa loro". Bisogna tuttavia tener conto che si tratta pur sempre di una struttura e non di un ambiente casalingo, che pertanto viene gestito come un ambiente di lavoro e deve tener conto di aspetti quali la sicurezza sul luogo di lavoro, i diritti dei lavoratori, le norme di riferimento per ogni singolo settore, ecc.



L'obiettivo dell'équipe è di dare agli anziani serenità, carezze, momenti di gioia e distrazione, improntando l'assistenza su una professionalità non fredda e tecnicistica ma coinvolta e sensibile, sia quando è possibile mirare al recupero parziale dell'autosufficienza della persona, anche finalizzata ad un eventuale rientro a domicilio, sia e soprattutto quando si tratta di accompagnarla nel tratto finale della vita.



***SERVIZIO RESIDENZIALE***  
***Casa Anziani Ada e Alfredo Arcicasa***



## MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO RESIDENZIALE

La struttura dispone di n. 47 posti letto nel servizio residenziale di cui n. 44 convenzionati con ASFO e n. 3 privati. Dei tre posti privati n. 1 è dedicato alla Funzione Respiro, ovvero all'accoglimento temporaneo al fine di sollevare le famiglie per un periodo di tempo.

### POSTI CONVENZIONATI

#### Disponibilità:

44 posti per anziani non autosufficienti con beneficio di contributo regionale/quota sanitaria ed eventuale contributo comunale per residenti a San Quirino.

#### Lista D'Attesa:

A seguito di valutazione da parte del distretto sanitario la persona viene inserita in lista d'attesa con punteggio attribuito dall'UVD (Unità di Valutazione Distrettuale).

### DOMANDA D'AMMISSIONE

Le domande di ammissione vanno effettuate presso l'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'anziano. Sulla base del punteggio dato dalla commissione distrettuale, la persona viene inserita nella lista d'attesa della Casa. Quando si libera un posto, la referente amministrativa scorre la lista d'attesa, comunica all'interessato o alla persona referente, anche telefonicamente, la possibilità di ammissione. Entro un giorno l'interessato o la persona referente dovrà confermare o rifiutare l'accettazione del posto.

### POSTI NON CONVENZIONATI

#### Disponibilità:

2 posti per anziani non autosufficienti / autosufficienti senza contributi.

#### Richiesta:

Direttamente rivolgendosi agli uffici amministrativi della casa anziani che forniscono l'apposita modulistica. La domanda verrà trasmessa al distretto di appartenenza per la valutazione della compatibilità del profilo con le caratteristiche della struttura.

#### Lista D'Attesa:

Le richieste vengono evase in ordine cronologico con priorità ai residenti di San Quirino.

### FUNZIONE RESPIRO

#### Disponibilità:

1 posto per anziani non autosufficienti / autosufficienti senza accesso ai contributi.

#### Richiesta:

Direttamente rivolgendosi agli uffici amministrativi della casa anziani che forniscono l'apposita modulistica. La domanda verrà trasmessa al distretto di appartenenza per la valutazione della compatibilità del profilo con le caratteristiche della struttura.

#### Lista D'Attesa:

Le richieste vengono evase in ordine cronologico. Durata Massima Di Accoglimento: 90 giorni.



## SERVIZI OFFERTI DALLA CASA ANZIANI



### **I Servizi di Assistenza alla Persona**

#### Medici di Base

Gli anziani continuano ad essere seguiti da un Medico di Medicina Generale di fiducia che deve garantire almeno una visita programmata mensile, un'adeguata disponibilità per casi gravi, la disponibilità a partecipare alle riunioni interne per la compilazione delle schede Valgraf e del PAI, la disponibilità telefonica in caso di emergenze di gravità non tale da attivare il 118.

#### Servizio Infermieristico

Il servizio è attivo in fascia oraria diurna, dalle 8.00 alle 21.00. I nostri infermieri si occupano di tutta la gestione sanitaria sotto le direttive del Medico di Medicina Generale. Per le urgenze si ricorre al servizio di 118. In questo caso la responsabilità dell'assistenza rimane in capo alla struttura sanitaria dove viene ricoverato il residente.

#### Servizio Assistenziale

La struttura garantisce il servizio assistenziale 24 ore su 24. Questo servizio costituisce l'asse portante delle attività che si svolgono quotidianamente presso la Casa Anziani, in quanto le assistenti sono a contatto per tutta la giornata con gli anziani, aiutandoli a gestire ogni aspetto della vita quotidiana, dalla alzata all'igiene, al momento del pasto e delle merende, alla messa a letto serale. L'organizzazione delle attività assistenziali è flessibile e varia in funzione delle esigenze degli anziani. L'Amministrazione Comunale, nella progettazione della gara d'appalto, richiede alla ditta vincitrice un piano della formazione per il personale che prevede un costante aggiornamento sugli aspetti assistenziali e relazionali legati alla terza età.

### **Servizi Riabilitativi**

La Casa Anziani, attraverso le attività organizzate dal fisioterapista, dal servizio psicologico e dal servizio animazione, propone una serie di attività volte alla riabilitazione fisica e cognitiva degli anziani.

#### Servizio fisioterapico

Il servizio di fisioterapia è attivo nei giorni feriali, prevalentemente in orario mattutino. La Casa Anziani dispone di una palestra attrezzata per la riabilitazione motoria. Uno degli obiettivi del servizio è quello di mantenere il grado di autonomia dei residenti, svolgendo prestazioni riabilitative individuali o di gruppo, anche con la collaborazione del servizio animazione o di associazioni di volontariato. Il servizio di fisioterapia si occupa di procurare, assegnare e gestire gli ausili forniti dall'Azienda Sanitaria per la mobilità e per la prevenzione delle lesioni da decubito e di dare indicazioni al servizio assistenziale rispetto all'utilizzo di tali ausili.

#### Servizio di supporto psicologico

Il servizio di supporto psicologico garantisce l'attività di supporto agli anziani, ai familiari e al personale assistenziale nelle fasi delicate del soggiorno in struttura (ingresso, cambiamenti che provocano irrequietezza, periodi di particolare depressione o aggressività, fase terminale ecc.). Organizza e conduce le riunioni per la costruzione dei PAI. Svolge inoltre un'importante attività di stimolazione cognitiva con gli anziani finalizzata al mantenimento delle capacità cognitive.



I giochi portano sempre entusiasmo



Laboratorio di cucina



Al vivaio ad acquistare i fiori per il progetto giardino

## Servizio di Animazione

Anche il servizio di animazione è costantemente orientato alla stimolazione delle abilità degli anziani.

L'animatrice coinvolge gli anziani in molte e varie attività, grazie anche alla preziosa collaborazione dei volontari.

Si illustrano di seguito i principali laboratori che vengono svolti:

- ⇒ **terapia occupazionale**: laboratori di cucina, orto-giardino, taglio e cucito, lavori con materiali vari (lana, pittura, carta, ecc.), preparazione manopole e garze utili per i servizi interni della casa;
- ⇒ **movimento e musica**: ginnastica, canto;
- ⇒ **culturali**: lettura del quotidiano, visione di film e video culturali, lettura di libri di vario genere;
- ⇒ **giochi**: i giochi di società, la tombola, le carte e altri giochi di vario tipo stimolano gli anziani oltre a essere degli ottimi scaccia pensieri.



## Affettività

Il servizio di animazione si impegna costantemente a creare delle opportunità di incontri e attività, anche in collaborazione con la rete territoriale, finalizzati ad arricchire la sfera affettiva.

Le attività più sentite sono:

- ⇒ incontri intergenerazionali con le scuole materne ed elementari per la Festa dei Nonni, Carnevale, Natale;
- ⇒ molto amata l'attività di pet-therapy che viene svolta in alcuni periodi;
- ⇒ Incontri con i clown.



Incontro con i bimbi della scuola materna



Scambio di doni con i bambini delle scuole elementari



Carnevale con i bambini delle elementari



## Socialità

L'amministrazione e la direzione della struttura incentivano l'apertura della Casa nella convinzione che il collegamento con i familiari e con il territorio permettano agli anziani seppur non autosufficienti di sentirsi parte attiva e importante del contesto sociale.

Si elencano di seguito le principali iniziative svolte in tal senso:

- ⇒ uscite in paese al mercato o in pasticceria o al parco;
- ⇒ partecipazione alle iniziative culturali proposte dal Comune o dalle associazioni locali, quali le rappresentazioni teatrali al Centro di Catalogazione dei Magredi;
- ⇒ gite al mare o in montagna;
- ⇒ organizzazione di feste per i compleanni, per Natale, Pasqua, Castagnata e Crostolata di Carnevale;
- ⇒ partecipazione al progetto "Nipoti di Babbo Natale".



Gita in Piancavallo



Festa con i familiari presso la Casa Anziani



Natale è la festa della Famiglia



## Iniziative

La Casa Anziani attua una serie di iniziative volte a dare valore agli ospiti in modo che si sentano realizzati nonostante le loro disabilità. Una delle iniziative maggiormente amata è la realizzazione del calendario annuale che ha come soggetti i residenti della struttura.





## I Servizi Alberghieri

### Servizi Amministrativi

La referente amministrativa comunale e la coordinatrice unica d'appalto sono a disposizione dal lunedì al venerdì per risolvere le problematiche amministrative, assistenziali ed organizzative, con la volontà di rendere il soggiorno in struttura degli anziani e dei loro parenti più positivo possibile.

L'Ufficio Amministrativo gestisce modeste somme di denaro dei residenti necessarie per le piccole necessità personali, secondo le regole stabilite dal regolamento interno.

### Servizio ristorazione

La Casa Anziani ha una cucina interna, gestita da una cuoca e quattro aiuti-cuochi. Il menù giornaliero si compone di prima colazione, merenda, pranzo, merenda pomeridiana e cena, vidimato dall'Azienda Sanitaria. Vengono proposti menù speciali in occasione delle festività.



### Servizio lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavanderia e guardaroba interno garantisce lavaggio, stiratura, piccoli rammendi e riconsegna degli indumenti dei residenti. Tutti i capi personali vengono etichettati al momento dell'ingresso.

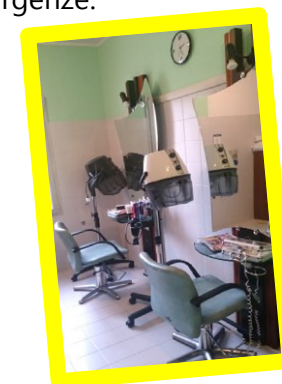
### Servizio manutenzione

Il manutentore garantisce il servizio di piccola manutenzione ordinaria dell'immobile e degli arredi. La manutenzione specifica degli impianti è invece affidata a ditte esterne. Il servizio è attivo nei giorni feriali, mentre in quelli festivi è garantito un servizio di reperibilità per la gestione delle urgenze.

### Servizio parrucchiera ed estetista

La parrucchiera e l'estetista garantiscono ai residenti un aspetto bello e curato.

Il servizio si svolge nel salone preposto o, se necessario, direttamente nelle camere, secondo il programma settimanale concordato con il responsabile del governo assistenziale. Sono escluse da tale servizio le cure podologiche di natura sanitaria.



### Servizio Spirituale

I servizi propri del culto religioso cattolico ed alcune attività di assistenza morale e spirituale sono garantiti da una convenzione stipulata con la Curia di Pordenone. La casa Anziani garantisce, in ogni caso, la libertà religiosa e di culto di ogni persona residente all'interno della struttura.

### Servizio pulizia e sanificazione

Il servizio pulizia e sanificazione garantisce l'esecuzione delle pulizie ordinarie tutti i giorni e straordinarie periodiche.

### Servizio trasporti

La Casa Anziani ha un servizio trasporto per visite specialistiche, ricoveri programmati o gite, gestito in collaborazione con i disponibilissimi volontari di San Quirino, che utilizzano mezzi comunali e mezzi propri.



## DESCRIZIONE DI UNA GIORNATA TIPO PRESSO IL SERVIZIO RESIDENZIALE

ORARI	ATTIVITA'
DALLE ORE 6.30 ALLE ORE 8.30	IL SERVIZIO ASSISTENZIALE SVEGLIA GLI ANZIANI E PROVVEDE ALLA LORO ALZATA
DALLE ORE 8.30 ALLE 9.30	E' PREVISTA LA COLAZIONE
DALLE ORE 9.30 ALLE 11.30	ANIMAZIONE (alle ore 10.00 è prevista la merenda mattutina)
DALLE ORE 11.30 ALLE 12.30	PRANZO
DALLE ORE 12.30 ALLE 15.00	RIPOSO
DALLE ORE 15.30 ALLE 18.00	ANIMAZIONE (alle ore 15.30 è prevista la merenda pomeridiana)
DALLE ORE 18.30 ALLE 19.30	CENA
DALLE ORE 20.00	ACCOMPAGNAMENTO NELLE CAMERE PER RIPOSO NOTTURNO



***SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE  
Centro Diurno di San Quirino***



## MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE

Il Centro Diurno di San Quirino è stato inaugurato alla fine del 2013. Si sviluppa all'interno della struttura residenziale denominata Casa Anziani Ada e Alfredo Arcicasa, ubicata in centro a San Quirino, adiacente alla piazza centrale e al sagrato della chiesa. La struttura dispone di n. 20 posti di cui n. 10 per utenti autosufficienti e n. 10 per non autosufficienti.

E' aperto dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 17.00, con la possibilità di accedere per l'intera giornata (9.00-17.00), con giornata tempo parziale con pasto (9.00-14.00 oppure 12.00-17.00) o con giornata parziale senza pasto (9.00-12.00 oppure 14.00-17.00).

L'amministrazione comunale ha deciso di aprire un centro diurno al fine di erogare, in forma semiresidenziale, servizi socio-assistenziali e sanitari in favore di persone anziane autosufficienti e non autosufficienti, favorendo il più possibile la loro permanenza nel proprio ambiente di vita. I servizi erogati dal Centro Diurno sono volti alla socializzazione, alla riattivazione e/o al mantenimento delle capacità residue della persona.

L'obiettivo principale è quello di accompagnare gradualmente la persona anziana e la famiglia alla gestione della non autosufficienza, puntando sull'integrazione tra i vari servizi dal domiciliare fino al residenziale.

### **CENTRO DIURNO DI SAN QUIRINO PER UTENTI AUTOSUFFICIENTI E NON AUTOSUFFICIENTI**

#### **Disponibilità:**

- ◇ 10 posti per anziani non autosufficienti con beneficio di contributo regionale/quota sanitaria.
- ◇ 10 posti per anziani autosufficienti.

#### **DOMANDA D'AMMISSIONE**

Le domande di ammissione vanno effettuate presso l'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'anziano. Viene organizzata una visita domiciliare da parte dell'assistente sociale e il servizio infermieristico del distretto di appartenenza, che valutano la situazione della persona determinando la possibilità di avviare il progetto del Centro Diurno. Quando vi è la disponibilità del posto, la referente amministrativa della struttura comunica all'interessato o alla persona referente, anche telefonicamente, la possibilità di ammissione. L'interessato o la persona referente dovrà confermare o rifiutare l'accettazione del posto.

#### **TRASPORTI**

Per gli utenti residenti presso il Comune di San Quirino è previsto anche il servizio di trasporto dal lunedì al venerdì grazie alla collaborazione della struttura con l'associazione di Volontariato di San Quirino che mette a disposizione gli autisti per il servizio.

Vi è inoltre una collaborazione con il Comune di Roveredo in Piano per il servizio di trasporto, fatto in parte dall'associazione di Volontariato di Roveredo e in parte dall'associazione di San Quirino in base alla disponibilità dei mezzi e degli autisti.

Il servizio di trasporto è incluso nella retta.



## SERVIZI OFFERTI DAL CENTRO DIURNO



Le prestazioni garantite agli utenti sono le seguenti:

### **Servizi di Assistenza alla Persona e riabilitativi:**

Assistenza di base alla persona nello svolgimento delle attività quotidiane e cura della persona; per gli utenti non autosufficienti è garantita anche l'assistenza per l'assunzione dei pasti; eventuali diete particolari devono essere richieste presentando apposito certificato del medico curante;

Assistenza infermieristica di base per l'assunzione di eventuale terapia, piccole medicazioni, ecc.;

Servizio psicologico di base per valutazioni qualora necessarie.

### **Servizio di Animazione**

Attività di animazione e socializzazione attraverso laboratori di cucina, orto-giardino, taglio e cucito, lavori con materiali vari (lana, pittura, carta, ecc.), attività di ginnastica, canto, lettura del quotidiano e letture varie, visione di film e video culturali, feste per i compleanni, per Natale, Pasqua, Castagnata, Carnevale, incontri intergenerazionali con bambini di varie età.

### **Servizio di ristorazione**

La Casa Anziani ha una cucina interna, gestita da una cuoca e quattro aiuti-cuoche. Il menù giornaliero si compone di prima colazione, merenda, pranzo, merenda pomeridiana e cena, vidimato dall'Azienda Sanitaria.

### **Riposo**

Viene garantito il riposo pomeridiano su poltrone relax per chi lo gradisce.

### **Servizio trasporto**

Servizio trasporto per gli utenti residenti nel comune di San Quirino e Roveredo in Piano tramite i volontari e su indicazione dell'assistente sociale.



## DESCRIZIONE DI UNA GIORNATA TIPO PRESSO IL CENTRO DIURNO

ORARI	ATTIVITA'
DALLE ORE 9.00 ALLE ORE 9.30	ARRIVO E ACCOGLIENZA
DALLE ORE 9.30 ALLE 11.30	ANIMAZIONE (alle ore 10.00 è prevista la merenda mattutina)
DALLE 11.30 ALLE 12.00	FINESTRA DI ENTRATA / USCITA PER CHI SCEGLIE LA GIORNATA A TEMPO PARZIALE (MATTINA SENZA PASTO O POMERIGGIO CON PASTO)
DALLE ORE 11.30 ALLE 12.30	PRANZO PER CHI USUFRUISCE DEL PASTO
DALLE ORE 12.30 ALLE 14.30	RIPOSO
DALLE 13.30 ALLE 14.00	FINESTRA DI ENTRATA / USCITA PER CHI SCEGLIE LA GIORNATA A TEMPO PARZIALE (MATTINA CON PASTO O POMERIGGIO SENZA PASTO)
DALLE ORE 14.30 ALLE 16.30	ANIMAZIONE (alle ore 15.30 è prevista la merenda pomeridiana)
DALLE ORE 16.30 ALLE 17.00	PREPARAZIONE PER IL RIENTRO



# **PARTE III**

## **STANDARD E VERIFICA DELLA QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI**



## IMPEGNI E PROGRAMMI PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

### PIANO TRIENNALE DELLA QUALITA'

Il Sindaco pro-tempore del Comune di San Quirino nomina con apposito decreto sindacale il Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità per la Casa Anziani Ada e Alfredo Arcicasa e per il Centro Diurno, che si occupa, una volta analizzato il contesto dell'organizzazione, i punti di forza e debolezza e mappati i principali processi, di elaborare, approvare, revisionare e diffondere un piano triennale per il miglioramento della qualità che individui l'ordine di priorità dei processi da monitorare e delle attività di miglioramento da implementare, specificandone obiettivi, responsabilità, risorse, tempi e indicatori di verifica.





## IMPEGNI E PROGRAMMI PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

### MODALITA' DI VERIFICA DELLA QUALITA'

Il **PIANO DELLA QUALITA'** prevede metodologie di valutazione della qualità dei servizi diversificate al fine di avere una mappatura più completa possibile e al fine di coinvolgere più stakeholders possibili:

- ◆ QUESTIONARI DI GRADIMENTO rivolto a utenti e familiari;
- ◆ MARCHIO Q&B che prevede un audit con commissione esterna di pari e focus group con utenti/personale/familiari;
- ◆ AUDIT ASFO che prevede un audit con commissione dell'Azienda Sanitaria Friuli Occidentale;
- ◆ PIANI DI MIGLIORAMENTO che prevedono degli indicatori di verifica per ogni azione prevista;
- ◆ ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE sarà un ulteriore elemento di rivalutazione costante triennale della qualità nelle strutture.



**COMUNE DI SAN QUIRINO**  
PROVINCIA DI PORDENONE

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI**  
*Casa Anziani Ada e Alfredo Arcicasa*

Al fine di conoscere l'adeguatezza della Casa Anziani di San Quirino Vi chiediamo cortesemente di provvedere alla compilazione del presente questionario sul grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio.  
Il questionario è anonimo. Nella compilazione è opportuno coinvolgere l'utente di cui fate le veci. I risultati complessivi verranno comunicati nella riunione annuale con i familiari e serviranno al servizio per migliorare la qualità dell'offerta.  
Vi ringraziamo per la collaborazione.

1. Come vive nella Casa Anziani:

1	2	3	4	5	
Per nulla volentieri				Molto volentieri	Non rispondo

Si chiede di motivare la risposta:

---

2. Le sembra che le attività di animazione proposte siano nel complesso:

1	2	3	4	5	
Per nulla adeguate				Molto adeguate	Non rispondo

Si chiede di motivare la risposta:



## STANDARD DI QUALITA'

### GUIDA ALLA LETTURA DEGLI STANDARD DI QUALITA'

Nelle pagine successive viene definito il concetto di standard di qualità, ovvero un sistema per definire in maniera più oggettiva, cosa si intenda misurare come qualità all'interno dell'organizzazione.

Nello Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari" di cui al D.P.C.M. 19 maggio 1995, sono fornite le **INDICAZIONI METODOLOGICHE PER L'ADOZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ:**

*E' opportuno chiarire soprattutto la differenza tra fattori di qualità, indicatori di qualità e standard di qualità.*

*I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.*

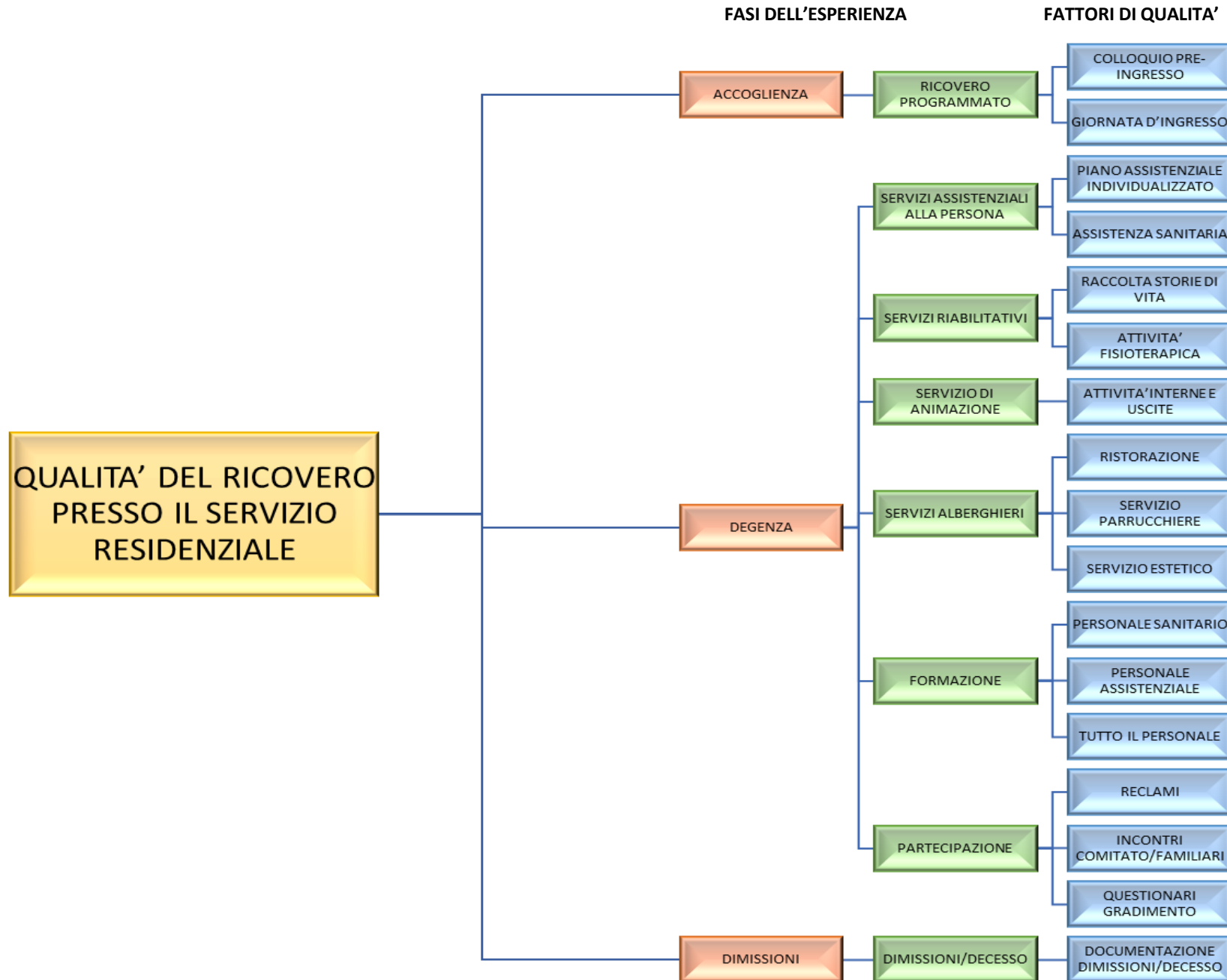
*Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.*

*Uno standard di qualità è un valore atteso per un certo indicatore: gli standard a loro volta si suddividono tra standard generali e standard specifici.*

Troverete nelle prossime pagine l'"Albero della qualità per la Casa Anziani e per il Centro Diurno" nei quali abbiamo cercato di individuare le fasi dell'esperienza che l'utente vive all'interno dei due servizi e di conseguenza i fattori di qualità misurabili. Negli schemi successivi tali fattori sono stati dettagliati in indicatori di qualità e relativi standard che la struttura si prefigge di raggiungere o mantenere.



# ALBERO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO Casa Anziani Ada e Alfredo Arcicasa





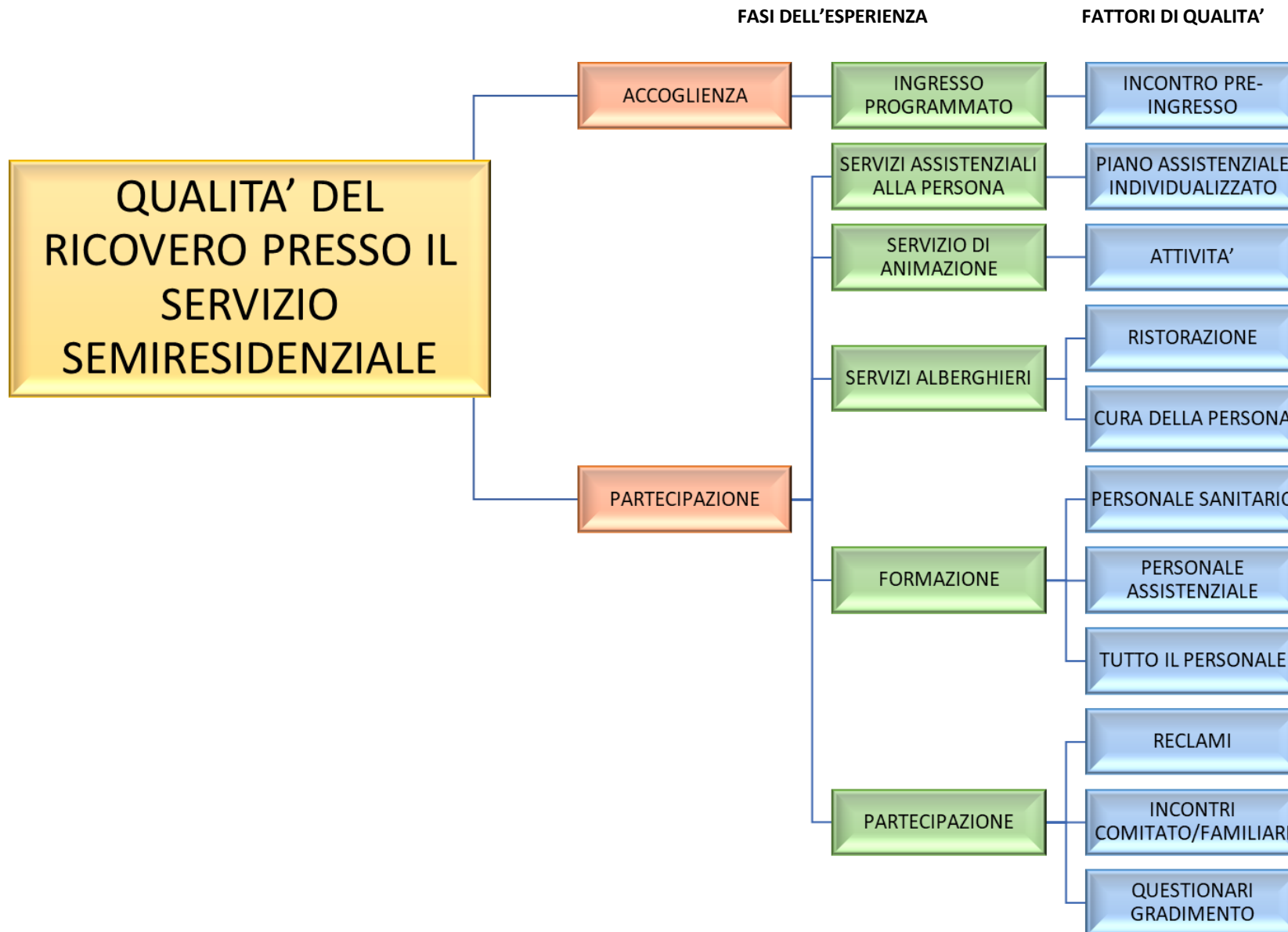
# STANDARD DI QUALITA' SERVIZIO Casa Anziani Ada e Alfredo Arcicasa



Fattori di qualità	Indicatori	Standard	Documento di riferimento
Colloquio pre-ingresso - accoglienza giornata ingresso	Predisposizione e raccolta documentazione d'ingresso	100% ammissioni	Istruzione Operativa per l'accoglienza e la presa in carico di nuovi utenti
	Monitoraggi d'ingresso sull'utente	100% ammissioni	
Piano Assistenziale Individualizzato	Rapporto n. PAI elaborati/utenti non autosufficienti	100% utenti non-autosufficienti	Istruzione Operativa per la predisposizione del Piano Assistenziale Individualizzato
	Frequenza aggiornamento	Ogni 6 mesi ed al bisogno	
Assistenza sanitaria - gestione del rischio clinico	n. incontri del team di gestione del rischio clinico	almeno n. 2 incontri annui	Protocollo di gestione del rischio Socio Sanitario Assistenziale
Servizi riabilitativi	Raccolta di storie di vita all'ingresso	100% ammissioni	Scheda Biografica
	n. sedute ginnastica di gruppo e/o individuale a settimana	n. 1 seduta a settimana	Scheda fisioterapia / consegne
Servizio di animazione	n. di iniziative interne annuali	Almeno n. 24 all'anno	Programmi mensili delle iniziative
	n. uscite all'esterno	Almeno n. 6 all'anno	
Servizio di ristorazione	Frequenza variazione del menù	Ogni 4 settimane con alternanza stagionale	Menù
Servizio di parrucchiere	n. tagli e pieghe mensili	almeno n. 1 taglio/piega mensili	Rendiconto attività
Servizio estetico	n. servizi mensili	almeno n. 1 servizio mensile	Rendiconto attività
Formazione del personale	Personale sanitario: corsi con crediti ECM	Frequenza corsi per raggiungimento limite annuo di crediti ECM	Relazione sulle attività di formazione
	Tutto il personale: formazione ed aggiornamento continuo su normativa sicurezza e antincendio rischio elevato	100% del personale in servizio con contratto a tempo indeterminato	
	Personale assistenziale: n. 1 corso annuo su tematiche specifiche relative agli aspetti assistenziali	80% del personale in servizio con contratto a tempo indeterminato	
Reclami / segnalazioni	Segnalazioni e reclami a cui si fornisce risposta entro 30 giorni	100% dei casi	Moduli di reclamo e relativa risposta
Incontri comitato / familiari	n. incontri annui Comitato	almeno n. 1 incontro	Verbali d'incontro
	n. incontri annui Familiari	almeno n. 1 incontro	
Questionari gradimento	questionario somministrato agli utenti	n. 1 questionario annuo	Resoconto questionari
	questionario somministrato ai familiari	n. 1 questionario annuo	
Dimissioni / decessi	Predisposizione della documentazione di dimissione / decesso	100% dimissioni / decessi	Istruzione Operativa a garanzia della continuità assistenziale degli utenti, per la gestione delle emergenze e di una efficace comunicazione



# ALBERO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO Centro Diurno di San Quirino





## STANDARD DI QUALITA' SERVIZIO Centro Diurno di San Quirino

Fattori di qualità	Indicatori	Standard	Documento di riferimento
Colloquio pre-ingresso	Compilazione documentazione pre-ingresso	100% ammissioni	Istruzione Operativa per l'accoglienza e la presa in carico di nuovi utenti
Piano Assistenziale Individualizzato	Rapporto n. PAI elaborati/utenti non autosufficienti	100% utenti non autosufficienti	Istruzione Operativa per la predisposizione del Piano Assistenziale Individualizzato
	Frequenza aggiornamento	Ogni 6 mesi ed al bisogno	
Animazione	n. di iniziative interne annuali	Almeno n. 24 all'anno	Programmi mensili delle iniziative
Ristorazione	Frequenza variazione del menù	Ogni 4 settimane con alternanza stagionale	Menù
Servizio cura della persona	n. servizi mensili	almeno n. 1 servizio mensile	Rendiconto attività
Formazione del personale	Personale sanitario: corsi con crediti ECM	Frequenza corsi per raggiungimento limite annuo di crediti ECM	Relazione sulle attività di formazione
	Tutto il personale: formazione ed aggiornamento continuo su normativa sicurezza e antincendio rischio elevato	100% del personale in servizio con contratto a tempo indeterminato	
	Personale assistenziale: n. 1 corso annuo su tematiche specifiche relative agli aspetti assistenziali	80% del personale in servizio con contratto a tempo indeterminato	
Reclami / segnalazioni	Segnalazioni e reclami a cui si fornisce risposta entro 30 giorni	100% dei casi	Moduli di reclamo e relativa risposta
Questionari gradimento	questionario somministrato agli utenti	n. 1 questionario annuo	Resoconto questionari
	questionario somministrato ai familiari	n. 1 questionario annuo	



*... e comunque la misura più vera della qualità del nostro lavoro è stampata tutti i giorni nei visi dei nostri anziani che, al di là di tutti i tecnicismi, sono la vera cartina tornasole della qualità dei servizi...*



Ida valorizzata dal marchio Q&B per le sue pubblicazioni



# PARTE IV

## MECCANISMI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE



## MODALITA' DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DI OSPITI E FAMILIARI

### MODALITA' DI TUTELA

#### RECLAMI, SUGGERIMENTI E APPREZZAMENTI

L'obiettivo della struttura è risolvere tempestivamente qualsiasi problema o disservizio.

Gli utenti o i familiari sono invitati pertanto a far presente qualsiasi problema secondo le modalità previste dal regolamento interno.

Si riporta l'art. 49 del Regolamento interno sulle corrette modalità di presentare "Reclami, suggerimenti e apprezzamenti":

*È considerata essenziale la funzione di tutela nei confronti dei residenti attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi. Le segnalazioni servono per conoscere e capire meglio i problemi esistenti e per poter provvedere al miglioramento del servizio erogato.*

*Nel caso in cui si verifichi un disservizio che può essere verificato solo nell'immediato dai referenti, la procedura da seguire è la seguente:*

- comunicazione verbale immediata alla referente comunale oppure al coordinatore d'appalto oppure all'infermiere professionale in turno;*
- compilazione successiva del modulo reclami ed inoltro all'ufficio amministrativo;*

*Nel caso in cui, invece, si voglia segnalare un disservizio organizzativo oppure una proposta migliorativa, che non prevede la verifica e l'intervento immediato dei responsabili, si può procedere attraverso le seguenti modalità:*

- lettera in carta semplice indirizzata alla Direzione della struttura;*
- compilazione del modulo reclami disponibile negli appositi contenitori;*
- chiedendo un incontro individuale con i referenti dei servizi o con l'equipe;*
- contattando il rappresentante dei familiari e comunicando le proprie idee e suggerimenti.*

*La Direzione della struttura risponderà entro 30 giorni ai reclami scritti oppure provvederà a fissare negli stessi termini un incontro con le figure competenti.*



## MODALITA' DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DI OSPITI E FAMILIARI

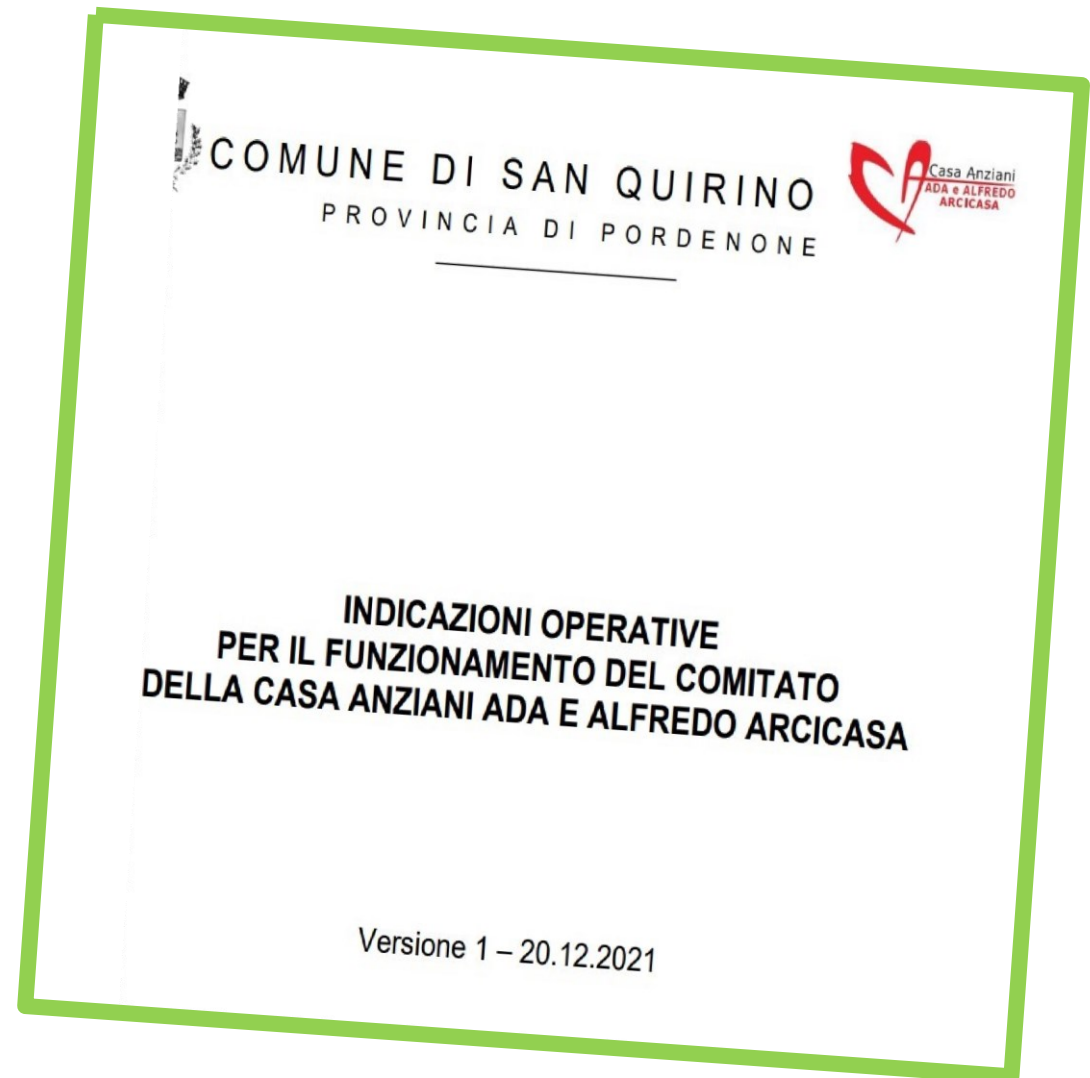
### MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

#### COMITATO DELLA CASA

La partecipazione dei residenti e dei familiari è garantita dal **Comitato della Casa** che ha funzioni di tipo propositivo e consultivo. Il Comitato è composto dal Sindaco o un suo delegato con funzioni di presidente, due Consiglieri Comunali, uno nominato dalla maggioranza e uno dalla minoranza consiliare, un rappresentante dei familiari, il responsabile della struttura. Ai sensi dell'art. 71 del Regolamento Interno della Casa Anziani, il Comitato ha il compito di raccogliere suggerimenti, richieste o lamentele espressi dalle persone residenti e/o dai familiari delle stesse e riportarle alla direzione che le terrà in considerazione nella prospettiva di un miglioramento qualitativo dei servizi offerti.

#### INCONTRI CON I FAMILIARI

L'Amministrazione comunale organizza periodicamente degli incontri con i familiari dei residenti della Casa Anziani e di coloro che frequentano il Centro Diurno al fine di condividerne le attività e i progetti e raccogliere suggerimenti e osservazioni.





## MODALITA' DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DI OSPITI E FAMILIARI

### MI PRESENTO...

Molto piacere, mi chiamo Francesco Zedda, sono un ragazzo di 23 anni e abito a 10 minuti dal centro anziani, precisamente a Vivaro.

Sono una nuova figura all'interno della casa di riposo e mi occupo di molteplici compiti, che spaziano dalla creazione delle attività (come la preparazione dei quiz a squadre) fino alla gestione della Newsletter che viene inviata mensilmente.

Presto servizio come volontario del Servizio Civile Universale, al momento affianco la Dottoressa Valentina Marson in piccoli compiti amministrativi e lo psicologo Giulio nelle attività, assieme alla nuova educatrice Sabrina.

In 2 mesi di servizio ho già raggiunto un piccolo punto di confidenza con i residenti, una figura giovane e presente, a mio modesto parere, fa sorridere e mette di buon umore. Sono molto contento di essermi inserito in questo ambito, lo percepisco come un aiuto per lo sviluppo della mia capacità d'interagire socialmente e di comprendere i bisogni altrui, oltre alla disciplina, il rispetto, la gentilezza e l'ascolto.

Mi trovo molto motivato nell'affiancare il personale, imparare non è mai abbastanza, soprattutto in lavori come questo. Nello specifico, si parla di aiuto verso il territorio, il comune, la struttura, le persone e la patria, il Servizio Civile opera in difesa di questa, in questo contesto, è un aiuto reciproco.



### RAPPORTI CON IL TERRITORIO

La Direzione favorisce la collaborazione con tutti gli attori del territorio che possano valorizzare la struttura in un'ottica di interscambio di competenze e professionalità:

- ⇒ Rapporti con Ambito Territoriale Noncello Servizio Sociale dei Comuni e Azienda Sanitaria Friuli Occidentale
- ⇒ Tirocini e convenzioni con università, scuole superiori e scuole di specializzazione
- ⇒ Servizio Civile Universale per l'attivazione di ragazzi che svolgano supporto alle attività di animazione, di trasporto, ecc.
- ⇒ Progettualità con scuole materne e istituto comprensivo
- ⇒ Convenzione con il Tribunale di Pordenone per il progetto "Legami di Prossimità" finalizzato ad utilizzare l'impiego di sistemi di videoconferenza per l'esame dei beneficiari di misure di protezione privi in tutto o in parte di autonomia ex art. 404 ss.c.c. nell'ambito delle procedure di nomina di amministratore di sostegno.

### VOLONTARIATO

La Casa favorisce e promuove la presenza del volontariato, sia in forma associata che individuale, provvedendo al coordinamento dei volontari. I volontari sono considerati una grande risorsa, indispensabili per il benessere dei nostri anziani. Molteplici le convenzioni con associazioni di Volontariato per l'attività sia in forma associata che individuale.

L'elenco delle convenzioni e collaborazioni attive è specificato nel relativo allegato 2) in fondo alla Carta.



## MODALITA' DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DI OSPITI E FAMILIARI

### COMUNICAZIONE CON L'ESTERNO

La Direzione utilizza vari canali disponibili per fornire informazioni di vario tipo agli utenti, ai loro caregivers e alla cittadinanza in generale rispetto alle attività e ai servizi erogati dalla struttura:

- ⇒ SITO INTERNET del comune di San Quirino [www.comune.sanquirino.pn.it](http://www.comune.sanquirino.pn.it) nell'apposita area dedicata alla Casa Anziani e Centro Diurno;
- ⇒ MAIL LIST: è lo strumento utilizzato principalmente per fornire ai referenti degli anziani tutte le informazioni principali di tipo amministrativo e gestionale;
- ⇒ NEWSLETTER: ogni mese viene strutturata una newsletter a cura dei ragazzi del servizio civile universale per fornire ai familiari le informazioni sulle attività svolte e in programma;
- ⇒ PROFILO FACEBOOK: utilizzato per far conoscere le attività della struttura e le sue iniziative.





# ALLEGATI



## ELENCO CONTATTI CASA ANZIANI E CENTRO DIURNO

CONTATTI OPERATIVI				
COGNOME	NOME	RUOLO	MAIL	CONTATTO TELEFONICO
ROMBOLA'	GIUDITTA	Responsabile della Struttura	<a href="mailto:giuditta.rombola@comune.sanquirino.pn.it">giuditta.rombola@comune.sanquirino.pn.it</a>	0434/916511
MARSON	VALENTINA	Referente amministrativa	<a href="mailto:casaanziani@comune.sanquirino.pn.it">casaanziani@comune.sanquirino.pn.it</a>	E' possibile prendere appuntamento con le figure di riferimento chiamando al numero della Casa Anziani 0434/91250 oppure mandando una mail
OROZCO VILLANUEVA	HEYDY LUCIA	Coordinatrice Unica di Appalto ditta Proges	<a href="mailto:san.quirino@proges.it">san.quirino@proges.it</a>	
MOLDOVAN	GABRIEL DANUT	Coordinatore infermieristico	<a href="mailto:infermieri.sanquirino@gmail.com">infermieri.sanquirino@gmail.com</a>	
CESCHIN	CRISTINA	Centralino	<a href="mailto:casaanziani@comune.sanquirino.pn.it">casaanziani@comune.sanquirino.pn.it</a>	
TORREZ	MANUELA	Referente del Centro Diurno		
VALERI ADORE	MAURO VALERIO	Fisioterapista		
MUNARETTO	GIULIO	Psicologo e responsabile servizio animazione	<a href="mailto:sportellopsicologia.sq@gmail.com">sportellopsicologia.sq@gmail.com</a>	

CONTATTI ISTITUZIONALI				
COGNOME	NOME	RUOLO	MAIL	CONTATTO TELEFONICO
DIANA	MARA	Assessore di riferimento	<a href="mailto:mara.diana@comune.sanquirino.pn.it">mara.diana@comune.sanquirino.pn.it</a>	prendere appuntamento chiamando al numero della Casa Anziani 0434/91250 oppure mandando una mail
MUZZATTI	PAOLA	Consigliera Delegata per le attività della Casa Anziani	<a href="mailto:paola.muzzatti@muzzatti.it">paola.muzzatti@muzzatti.it</a>	
MARTIN	CLAUDIO	Rappresentate dei familiari	<a href="mailto:martin.claudio59@gmail.com">martin.claudio59@gmail.com</a>	3398740286



## ELENCO DELLE CONVENZIONI / COLLABORAZIONI IN ESSERE

- Azienda Sanitaria Friuli Occidentale
- Ambito Territoriale Noncello Servizio Sociale dei Comuni
- Università degli studi di Udine per i tirocini degli infermieri
- Opera Sacra Famiglia per i tirocini degli operatori socio-sanitari
- Università di Padova per i tirocini degli iscritti a psicologia
- Liceo Socio-Pedagogico Majorana di Pordenone per alternanza scuola-lavoro
- Istituto Tecnico Flora di Pordenone per alternanza scuola-lavoro
- Liceo Artistico di Cordenons per alternanza scuola-lavoro
- Istituto Matiussi di Pordenone per alternanza scuola-lavoro
- Istituto Comprensivo Giovanni Cadelli di Roveredo per gli incontri con le scuole elementari
- Scuola Materna di San Quirino per gli incontri con i bambini
- Federsanità ANCI FVG
- AnciLab per Servizio Civile Universale
- Tribunale di Pordenone progetto “Legami di Prossimità”
- Diocesi Concordia Pordenone e parrocchia di San Quirino per l’assistenza spirituale
- Associazione Volontariato ODV di San Quirino per i trasporti
- Associazione di volontariato “AVIANO SOLIDALE” per supporto all’attività di animazione
- Associazione A.N.L.A. Comitato di Pordenone per supporto all’attività di animazione
- Associazione “Un Sorriso in più ONLUS” per adesione al progetto “Nipoti di Babbo Natale”
- Associazione “Atletico San Quirino” per attività motoria
- Associazione “Seminiamo sorrisi ODV” per attività con i clown
- Gruppo Folcloristico “Danzerini di Aviano” per progetto di conoscenza delle tradizioni
- Azienda Agricola “Valentina Family Farm”
- Bersaglieri per la visita annuale della Fanfara
- Corale Cordenonese di Cordenons
- Corale Quirita di San Quirino
- Corale Glesiut di Villa d’Arco
- Alpini di San Quirino e di Cordenons
- Gommonauti Pordenonesi
- Biblioteca di Sara



## TARIFFE CASA ANZIANI ADA E ALFREDO ARCICASA – ANNO 2026

Le rette sia per il servizio residenziale che per il centro diurno vengono determinate di anno in anno con deliberazione della Giunta Comunale. La retta residenziale, addebitata, di norma, con cadenza mensile, deve essere versata dai soggetti obbligati, nel termine di 30 giorni dalla data della fattura. **TUTTI I SERVIZI SONO COMPRESI NELLA RETTA sia per il servizio residenziale che semiresidenziale.** Rimangono a carico dell'utente le spese personali.

### POSTI CONVENZIONATI

#### RETTE ANNO 2026 RESIDENTI (ingresso dopo 01.01.2023)

“ISEE Socio-Sanitario Residenze” del beneficiario e del suo nucleo familiare (in euro)	RETTA LORDA	CONTRIBUTO REGIONALE L.R. 10/97 QUOTA FISSA	CONTRIBUTO REGIONALE L.R. 10/97 QUOTA VARIABILE	CONTRIBUTO COMUNALE	QUOTA A CARICO OSPITE AL NETTO DI CONTRIBUTI REGIONALI E COMUNALI
Fino a 15.000	€ 85,00	€ 23,50	€ 2,50	€ 7,50	€ 51,50
Da 15.001 a 25.000	€ 85,00	€ 23,50	€ 1,50	€ 4,00	€ 56,00
Superiore a 25.000	€ 85,00	€ 23,50	€ 0,00	€ 0,00	€ 61,50

#### RETTE ANNO 2026 RESIDENTI (ingresso prima del 01.01.2023)

“ISEE Socio-Sanitario Residenze” del beneficiario e del suo nucleo familiare (in euro)	RETTA LORDA	CONTRIBUTO REGIONALE L.R. 10/97 QUOTA FISSA	CONTRIBUTO REGIONALE L.R. 10/97 QUOTA VARIABILE	CONTRIBUTO COMUNALE	QUOTA A CARICO OSPITE AL NETTO DI CONTRIBUTI REGIONALI E COMUNALI
Fino a 15.000	€ 85,00	€ 23,50	€ 2,50	€ 9,50	€ 49,50
Da 15.001 a 25.000	€ 85,00	€ 23,50	€ 1,50	€ 8,00	€ 52,00
Superiore a 25.000	€ 85,00	€ 23,50	€ 0,00	€ 0,00	€ 61,50



# TARIFFE CASA ANZIANI ADA E ALFREDO ARCICASA – ANNO 2026

## POSTI CONVENZIONATI

### RETTE ANNO 2026 NON RESIDENTI

“ISEE Socio-Sanitario Residenze” del beneficiario e del suo nucleo familiare (in euro)	RETTA LORDA	CONTRIBUTO REGIONALE L.R. 10/97 QUOTA FISSA	CONTRIBUTO REGIONALE L.R. 10/97 QUOTA VARIABILE	IMPORTO CONTRIBUTO COMUNALE	QUOTA A CARICO OSPITE AL NETTO DI CONTRIBUTI REGIONALI E COMUNALI
Fino a 15.000	€ 85,00	€ 23,50	€ 2,50	€ 0,00	€ 59,00
Da 15.001 a 25.000	€ 85,00	€ 23,50	€ 1,50	€ 0,00	€ 60,00
Superiore a 25.000	€ 85,00	€ 23,50	€ 0,00	€ 0,00	€ 61,50

#### QUOTA MANTENIMENTO POSTO LETTO:

€ 75,00 al giorno, quota lorda alla quale vengono applicati i contributi cui l'utente ha diritto.

## POSTI NON CONVENZIONATI

### RETTE ANNO 2026 N. 3 POSTI NON CONVENZIONATI

“ISEE Socio-Sanitario Residenze” del beneficiario e del suo nucleo familiare (in euro)	RETTA LORDA (compresi oneri sanitari non previsti da convenzione ASFO)	CONTRIBUTO REGIONALE L.R. 10/97 QUOTA FISSA	CONTRIBUTO REGIONALE L.R. 10/97 QUOTA VARIABILE	IMPORTO CONTRIBUTO COMUNALE	QUOTA A CARICO OSPITE AL NETTO DI CONTRIBUTI REGIONALI E COMUNALI
Fino a 15.000	€ 87,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 7,50	€ 79,50
Da 15.001 a 25.000	€ 87,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 4,00	€ 83,00
Superiore a 25.000	€ 87,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 87,00

#### QUOTA MANTENIMENTO POSTO LETTO:

€ 77,00 al giorno, quota lorda alla quale vengono applicati i contributi cui l'utente ha diritto.



## TARIFFE CENTRO DIURNO – ANNO 2026

### RETTE ANNO 2026 UTENTI NON-AUTOSUFFICIENTI

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	RETTA LORDA	CONTRIBUTO REGIONALE L.R. 10/97	QUOTA A CARICO DELL'OSPITE AL NETTO DEI CONTRIBUTI REGIONALI
Giornata intera (9.00-17.00)	€ 45,50	€ 14,50	€ 31,00
Giornata a tempo parziale con pasto (9.00-14.00 oppure 12.00-17.00)	€ 39,50	€ 14,50	€ 25,00
Giornata a tempo parziale senza pasto (9.00-12.00 oppure 14.00-17.00)	€ 25,15	€ 10,15	€ 15,00

### RETTE ANNO 2026 UTENTI AUTOSUFFICIENTI

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	QUOTA A CARICO DELL'OSPITE
Giornata intera (9.00-17.00)	€ 31,00
Giornata a tempo parziale con pasto (9.00-14.00 oppure 12.00-17.00)	€ 25,00
Giornata a tempo parziale senza pasto (9.00-12.00 oppure 14.00-17.00)	€ 15,00

### QUOTA MANTENIMENTO POSTO

- Giornata intera € 25,00
- Mattina/Pomeriggio con pasto € 19,00
- Mattina/Pomeriggio senza pasto € 13,00

