

# UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

## Carta dei Diritti e dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale

Revisioni				
Numero	0	1		
Data	13 giugno 2023	23 settembre 2024		
Redazione / Aggiornamento	Calligaro A., Ursuleac N.,	Teston F.		
Approvazione	Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 17 del 13.06.2023	Determina del Direttore Generale n.357 del 14.10.2024		

Requisiti di Accreditamento		
	RSA.117 D.G.R. 11.04.2013, n. 650; D.G.R. 13.05.2016, n. 817	



# UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

---

## Sommario

Presentazione .....	4
1. La struttura .....	5
2. Finalità generali della RSA e utenza di riferimento .....	5
3. I principi fondamentali della Carta dei Diritti e dei Servizi .....	6
4. La Residenza Sanitaria Assistenziale: finalità e modalità di gestione .....	6
4.1. Piani Individualizzati .....	7
4.2. Il lavoro d'équipe .....	7
4.3. La gestione delle risorse umane.....	8
5. Organigramma dell'RSA.....	9
6. Modalità di ammissione.....	10
7. L'accoglienza .....	11
8. Vita comunitaria - Le regole per una buona convivenza.....	11
8.1. Accesso a visitatori esterni.....	11
8.2. Divieto di fumo .....	12
8.3. Rapporti con l'utenza.....	12
9. L'offerta dell'RSA di Casa Serena .....	13
9.1. I servizi assistenziali e di cura della persona .....	14
9.2. Il servizio sanitario, medico ed infermieristico e farmaceutico .....	14
9.3. Il servizio Fisioterapico e riabilitativo .....	15
9.4. Il servizio dietetico .....	16
9.5. Il servizio Psicologico .....	17
9.6. Il servizio educativo .....	17
9.7. Il servizio di parrucchiere e barbiere.....	18



# UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

---

9.8.	Il servizio di pedicure-manicure.....	18
9.9.	Il servizio religioso.....	18
9.10.	Il volontariato.....	18
9.11.	Servizi alberghieri, amministrativi e tecnici.....	19
9.11.1.	Il servizio di centralino e portineria.....	19
9.11.2.	Il servizio di pulizia e sanificazione.....	19
9.11.3.	Il Servizio di Guardaroba e Lavanderia.....	19
9.11.4.	Il servizio di ristorazione.....	20
9.11.5.	Uffici amministrativi.....	20
9.11.6.	Servizio tecnico e di manutenzione.....	21
9.11.7.	Piano di Emergenza.....	21
10.	Tutela e partecipazione degli ospiti e dei loro familiari.....	22
10.1.	La partecipazione dei familiari.....	22
10.2.	Documentazione d'ingresso e effetti personali.....	22
10.3.	Strumenti di tutela.....	22
11.	La retta.....	23



# UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

---

## Presentazione

Gentile Signore/a,

Le presentiamo la Carta dei Diritti e dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) a gestione dell'ASP Umberto I di Pordenone.

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio le opportunità che promuove questo servizio e gli obiettivi che si propone di perseguire.

Al suo interno pertanto troverà descritte le prestazioni che l'RSA offre, con modalità, tempi e condizioni di erogazione.

Questa Carta non si limita tuttavia ad essere una semplice guida all'utilizzo dei servizi. Essa rappresenta prima di tutto un intenso e forte patto tra l'Amministrazione dell'ASP Umberto I di Pordenone e la Comunità locale. Uno strumento innovativo per attivare un rapporto nuovo tra la Pubblica Amministrazione ed il cittadino, che non viene considerato soltanto come mero fruitore di servizi, bensì come risorsa importante da coinvolgere e valorizzare.

È una carta dei diritti: dal diritto all'informazione (sulla qualità dei servizi erogati, sulle attività progettate, sui costi, sul personale) al diritto al reclamo, dal diritto alla qualità al diritto alla partecipazione.

È un documento progettuale, che contiene importanti indicazioni per produrre cambiamenti qualitativi all'interno del servizio, con l'obiettivo primario di realizzare interventi sempre più personalizzati.

È uno strumento di controllo che - grazie all'individuazione di standard e indicatori di qualità misurabili - permette a tutti di valutare e verificare il raggiungimento degli obiettivi.

In ultima analisi con questa Carta dei Diritti e dei Servizi l'ASP Umberto I si è assunta l'impegno di alimentare il circolo virtuoso del dialogo e della partecipazione con le persone che vivono, lavorano, frequentano la nostra RSA, con l'obiettivo di presidiare e migliorare insieme la qualità dei nostri servizi.

IL PRESIDENTE dell'ASP Umberto I  
*Antonino DI PIETRO*



# UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

---

## 1. La struttura

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) di Casa Serena è gestita, attraverso una convenzione con l'Azienda per i Servizi Sanitari Friuli Occidentale, dall'Azienda pubblica di servizi alla persona "Umberto I".

La sede operativa del servizio è "Casa Serena", ubicata in via Revedole, n. 88. Nello stesso edificio ASP Umberto Primo offre servizi residenziali e semi residenziale per anziani non autosufficienti.

La struttura dista dieci minuti dal centro storico e dalla stazione ferroviaria. La struttura si sviluppa su un volume di circa 46.000 m<sup>3</sup> ed è articolata su quattro piani per una capacità ricettiva residenziale di n. 243 posti letto per anziani non autosufficienti, nonché semiresidenziale per 25 anziani non autosufficienti e 30 posti riservati a funzione di RSA. È circondata da un grande parco.

La Casa è dotata di tutti i dispositivi di sicurezza e prevenzione ai sensi del D. Lgs. 81/08 e può contare per i propri servizi o per iniziative ad hoc su una palestra attrezzata per attività riabilitative, una sala polifunzionale con cento posti a sedere e videoproiettore, una sala da pranzo di circa 470 m<sup>2</sup>, un salone centrale di circa 350 m<sup>2</sup> per attività sociali, culturali e ricreative, una cappella per il servizio religioso.

Il servizio RSA è ubicato al primo piano, al suo interno lavora una equipe multiprofessionale a copertura delle differenti competenze richieste in una logica di integrazione fra le stesse: 15 operatori socio sanitari, 9 infermieri, 2 fisioterapisti, 2 medici, un Coordinatore Infermieristico, oltre agli operatori dei servizi alberghieri.

## 2. Finalità generali della RSA e utenza di riferimento

La missione dell'ASP Umberto I è di garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, la migliore qualità di vita possibile alle persone che fruiscono dei suoi servizi e che vivono nel territorio di riferimento pordenonese, qualunque siano le loro condizioni di salute fisica e mentale.

La salute della persona viene considerata in senso globale e multidimensionale, ovvero tenendo conto di tutti gli aspetti fisici, mentali, sociali ed ambientali che entrano a definire il benessere soggettivo e oggettivo della persona, secondo una visione unitaria della stessa.

Per tendere all'obiettivo di migliore qualità della vita possibile devono essere garantiti i massimi livelli di autonomia funzionale, mentale e sociale, condizione che permette alla persona diversi gradi di autodeterminazione e di soddisfacimento dei propri desideri e delle proprie volontà. È convinzione dell'ASP Umberto I che per ottenere un servizio di qualità è necessario che oltre alla competenza tecnica, le attività siano caratterizzate da un livello elevato di umanità.



# UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

## 3. I principi fondamentali della Carta dei Diritti e dei Servizi

Nel perseguire la sua mission, ASP Umberto Primo si ispira ai seguenti principi, che valgono anche per il servizio RSA.

*L'uguaglianza e l'imparzialità:* i servizi vengono erogati secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, forme di handicap. I servizi vengono comunque personalizzati, tenendo conto delle necessità della persona secondo criteri di imparzialità, obiettività e giustizia.

*La continuità:* è garantita la continuità del servizio mediante la predisposizione di opportuni turni di lavoro, fornendo adeguati livelli di assistenza sulle 24h. Si impegna inoltre a ridurre al minimo i disagi derivanti da interruzioni o disservizi dovuti a cause di forza maggiore.

*Il diritto di scelta:* l'utente e la sua famiglia hanno il diritto di manifestare le proprie scelte all'interno del servizio. Le stesse troveranno limiti solo nelle maggiori esigenze organizzative e funzionali che dovranno comunque essere comunicate.

*La partecipazione e la trasparenza:* è garantita la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa assicurando il diritto alla corretta e tempestiva informazione e l'invito a formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi. In merito alla privacy, viene assicurata la riservatezza dei dati sensibili come da normativa vigente.

*L'efficacia e l'efficienza:* l'ASP si impegna al miglioramento continuo della qualità cercando di ottenere i massimi risultati di assistenza (efficacia), ottimizzando i servizi, le attività e le prestazioni fornite (efficienza).

## 4. La Residenza Sanitaria Assistenziale: finalità e modalità di gestione

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) è una struttura residenziale sanitaria del distretto che ha la finalità di fornire assistenza continuativa ad elevato contenuto sanitario ed a prevalente indirizzo riabilitativo in regime di ricovero.

La RSA è rivolta a soggetti anziani e non, temporaneamente e/o stabilmente non autosufficienti, esclusi i minori.

In conformità a quanto stabilito dalla normativa regionale (DGR n. 1487/2000) la RSA risponde essenzialmente alle seguenti tipologie di ospiti:

- utenti che necessitano di continuità di cure e che presentano problemi fisici (es: ortopedici, neurologici, polipatologici, broncopneumopatici, cardiologici, ...);



# UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

---

- utenti con prevalenti problemi sociali necessitanti di funzioni “sollievo” per i familiari e/o utenti inseriti in contesto socio-ambientale temporaneamente compromesso e/o in attesa di altro servizio per problemi sociali; pazienti in attesa di altro servizio per problemi socio- sanitari;
- utenti con prevalenti problemi globali: es. pazienti in fase terminale.

## 4.1 Piani Individualizzati

Al fine di garantire una assistenza personalizzata, ogni persona che frequenta l’RSA di Casa Serena ha un Piano Individualizzato deciso in sede di riunione d’équipe. Il Piano Individualizzato dovrà essere scritto in un apposito modulo.

La definizione tecnica e metodologica del Piano segue le seguenti quattro fasi:

1. *Conoscenza*: si tratta di valutare in modo globale, attraverso un approccio multidimensionale e multiprofessionale, la condizione di bisogno della persona accolta. Nelle riunioni d’équipe vengono presentate le condizioni generali della persona, sulla base della documentazione di ingresso e di tutte le altre informazioni nel frattempo raccolte. La fase conoscitiva è infine arricchita dai partecipanti con ulteriori elementi di conoscenza emersi dalle valutazioni che ogni professionista effettua individualmente.
2. *Definizione degli obiettivi*: l’équipe definisce gli obiettivi di benessere da perseguire tenendo conto, contemporaneamente, dei bisogni evidenziati e delle risorse disponibili e/o attivabili. Gli obiettivi devono essere chiari, realisticamente raggiungibili, riferiti ad aspetti concreti.
3. *Definizione ed articolazione delle azioni operative*: in linea con gli obiettivi, dovranno essere specificate le azioni da intraprendere ed includere nel Piano, stabilendo altresì i soggetti attuatori, i tempi previsti e le risorse coinvolte. Qualora non sussistano più le condizioni oggettive per la realizzazione delle azioni previste, dovranno essere riportate per esteso, in sede di verifica, le motivazioni.
4. *Verifica dei risultati raggiunti*: trascorsi i tempi previsti nel Piano, o alla luce di eventuali accadimenti che possono avere influito significativamente sullo sviluppo del piano stesso, dovrà essere verificato il grado di raggiungimento degli obiettivi posti.

## 4.2 Il lavoro d’équipe

Il lavoro d’équipe, che in alcuni momenti si sviluppa come Unità Operativa Interna, rappresenta una specifica modalità di lavoro, indispensabile per dare risposte globali e coordinate ai bisogni delle persone che



# UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

---

usufruiscono dei servizi. L'equipe multiprofessionale è un gruppo di lavoro che coinvolge le diverse figure interessate per trattare l'oggetto posto in discussione.

L'equipe dell'RSA di Casa Serena si incontra - prevalentemente come UOI - nei seguenti casi:

- inserimento di un nuovo utente;
- definizione dei Piani individualizzati;
- verifica dei Piani individualizzati;
- analisi delle problematiche del Servizio.

La composizione dell'UOI è la seguente:

- Medico dell'RSA
- Coordinatore infermieristico
- Infermiere
- Fisioterapista
- Operatore di assistenza

A tali figure potranno aggiungersi altri professionisti qualora ne sia ritenuta necessaria la presenza, come ad esempio lo psicologo, l'educatore, il dietista, etc.

## 4.3 La gestione delle risorse umane

Le principali risorse per la realizzazione degli obiettivi dell'RSA di Casa Serena sono gli operatori, i volontari, le famiglie, oltre alle persone stesse, che a diverso titolo e professionalità prestano la propria opera presso il servizio. Le strategie gestionali generali sono orientate al coinvolgimento attraverso forme di partecipazione diretta alle scelte operative, metodo che consente di sostenere la motivazione al lavoro ed il costante orientamento agli obiettivi.

Considerato che l'attività di assistenza diretta alla persona passa attraverso la relazione, particolare attenzione viene dedicata al mantenimento di un adeguato livello di coinvolgimento psicologico ed emotivo. Tale aspetto è ancor più cruciale nei servizi di assistenza alle persone affette da demenza o da gravi forme di compromissione assistenziale e sanitaria, dove la relazione con la persona deve necessariamente utilizzare canali anche non verbali per poter essere efficace.



# UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Uno dei principali strumenti da utilizzare allo scopo è la formazione degli operatori intesa come leva di sviluppo delle competenze e di motivazione al lavoro.

## 5. Organigramma dell’RSA

Figura 1: organigramma generale Casa Serena

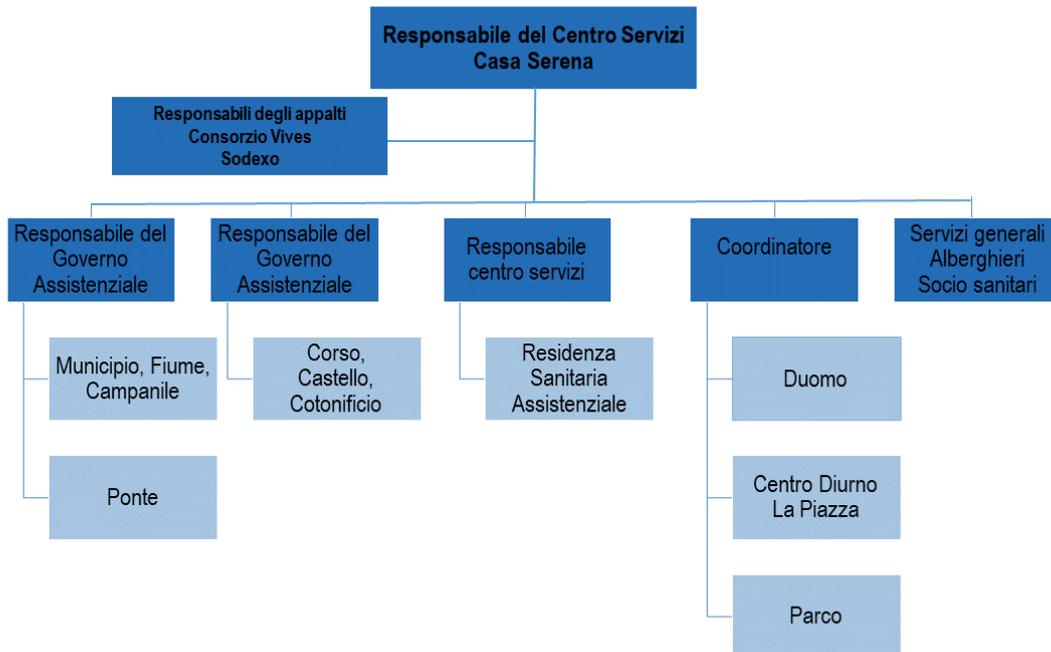
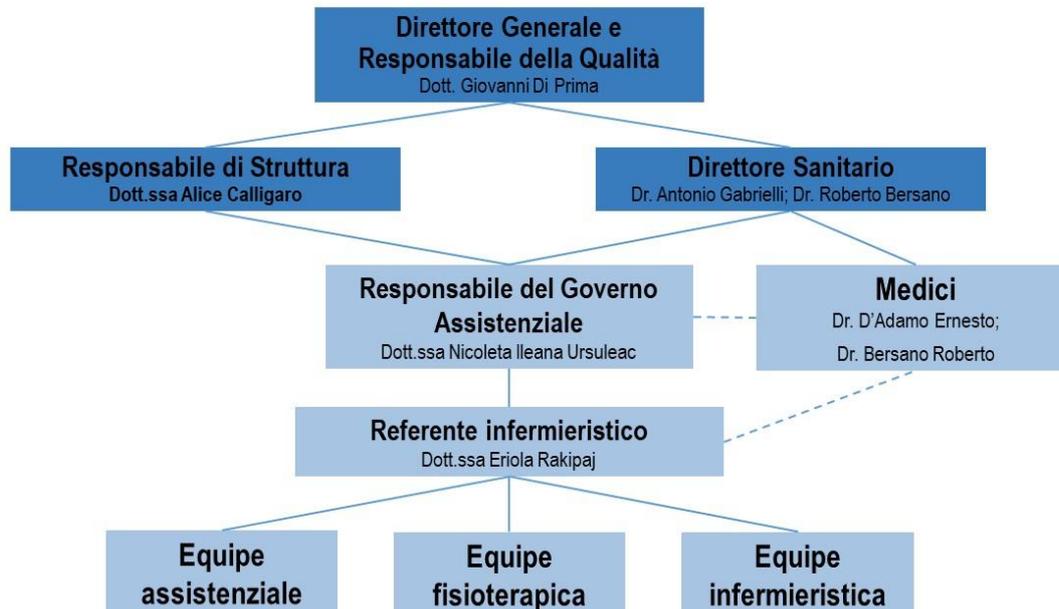




Figura 2: organigramma centro servizi RSA



## 6. Modalità di ammissione

La segnalazione per l'ammissione in RSA può essere formulata:

- dal reparto ospedaliero ove il paziente è ricoverato nel caso in cui si preveda una continuità terapeutico-riabilitativa finalizzata al recupero della massima autonomia possibile e al rientro al proprio domicilio;
- dal medico di medicina generale;
- dal servizio sociale dei Comuni;
- da altro servizio territoriale.

Tale segnalazione viene esaminata da un'équipe multidisciplinare cui spetta il giudizio finale sull'ammissibilità del ricovero in RSA.

Qualora l'équipe giudichi idoneo il ricovero in RSA, il nominativo della persona da accogliere viene inserito in lista di attesa per l'accoglimento nella RSA di cui è stata espressa la preferenza o, in caso di priorità, presso la sede in cui si rende disponibile un posto (previo accordo con la persona da accogliere e/o della famiglia).



# UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

---

La durata della degenza viene stabilita dall'equipe. in relazione agli obiettivi previsti nel piano individualizzato di assistenza formulato in equipe e comunque, di norma, non potrà essere superiore a quanto previsto dalle disposizioni normative regionali.

Eventuali proroghe alla degenza vengono valutate e definite dall' equipe.

## 7. L'accoglienza

L'accoglienza in RSA è garantita dal personale infermieristico che accompagna l'utente e i suoi familiari nella camera di degenza e raccoglie le informazioni per una prima valutazione dei bisogni assistenziali della persona stessa. Il colloquio con l'utente/familiari e la Scheda di Ingresso sono strumenti indispensabili per presentare la persona all'equipe ed organizzarne l'accoglienza, monitorando, in particolare nei primi giorni, gli aspetti che possono risultare critici ed individuare veloci azioni risolutive.

Al momento dell'accoglienza e nei primi giorni è importante anche il raccordo con la famiglia, affinché la stessa rilevi eventuali cambiamenti che possono insorgere nell'ambiente domestico ed anche il gradimento che la persona mostra verso la nuova esperienza.

## 8. Vita comunitaria - Le regole per una buona convivenza

### 8.1 Accesso a visitatori esterni

L'RSA di Casa Serena è un servizio aperto al territorio e ai suoi abitanti, salvo diverse indicazioni fornite dall'Azienda Sanitaria competente per territorio in materia di igiene pubblica e medicina preventiva.

Le visite devono essere rispettose delle esigenze degli utenti e della programmazione delle attività organizzate all'interno dell'RSA di Casa Serena. In ogni caso non è consentito l'accesso dei visitatori ai locali di servizio della struttura (cucina, sala da pranzo, lavanderia, locali tecnici).

Familiari e conoscenti hanno la possibilità di far visita alla persona in due fasce orarie, una mattutina e una pomeridiana, specificate nella portineria della struttura e al piano.

Si suggerisce in ogni caso di concordare preventivamente eventuali visite con il Coordinatore infermieristico che conosce abitudini della persona nel contesto organizzativo.



L'eventuale presenza di un assistente privato dev'essere autorizzata dal Direttore sanitario cui dev'essere effettuata preventiva richiesta. In ogni caso tale assistente non potrà svolgere attività di assistenza diretta all'utente e dovrà attenersi alle indicazioni degli operatori della RSA

## 8.2 Divieto di fumo

Per il rispetto della salute propria e delle altre persone è vietato fumare in tutti i locali della struttura, fatta eccezione dell'apposito locale adibito a Sala Fumatori ed attrezzato allo scopo. Tale Sala si trova al piano rialzato.

## 8.3 Rapporti con l'utenza

I rapporti tra il personale dell'RSA di Casa Serena e gli utenti dovranno essere improntati al reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di una corretta educazione, svolgersi in un clima di cordiale e corretta collaborazione. Il personale non può ricevere regali in natura o denaro né conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti il proprio servizio.

Gli utenti ed i loro familiari non possono pretendere prestazioni non contemplate nel programma di servizio e non devono fare pressioni sul personale per ottenere un trattamento di favore.



# UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

---

## 9. L'offerta dell'RSA di Casa Serena

In relazione alle problematiche degli utenti, in RSA vengono garantiti i seguenti servizi:

- riabilitazione fisica e/o psicofisica, assicurando continuità riabilitativa tra ospedale e territorio e tra servizi distrettuali;
- assistenza ai soggetti affetti da polipatologia con compromissione dell'autosufficienza;
- sostegno socio-ambientale temporaneo;
- assistenza a pazienti in fase terminale e/o pazienti con necessità di assistenza sanitaria ad alta intensità non ospedaliera;
- continuità delle cure.

Il personale impiegato in questo servizio è il seguente:

- Medico
- Coordinatore infermieristico
- Infermieri,
- Referente Assistenziale
- Operatori socio sanitari,
- Fisioterapisti.

Il servizio si avvale inoltre della collaborazione di altre figure professionali per l'attuazione di progetti individuali, di gruppo e/o formativi, a titolo esemplificativo: psicologi, educatori, dietista, ecc.

L'impianto organizzativo di Casa Serena, ivi compreso l'RSA, è pensato per mettere al centro la persona secondo una visione unitaria delle sue necessità e per questo la modalità di lavoro più idonea è quella per progetti individualizzati ed elaborati da equipe multiprofessionali governate dal Coordinatore infermieristico. L'RSA di Casa Serena offre una vasta gamma di servizi di vario genere che si compongono di volta in volta a seconda dei bisogni delle persone accolte e degli obiettivi previsti, nonché delle necessità presentate dal funzionamento della struttura.



# UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

## 9.1 I servizi assistenziali e di cura della persona

Gli operatori socio-sanitari afferenti al servizio garantiscono ad ogni paziente il supporto necessario nell'espletamento delle attività della vita quotidiana, secondo il grado di autonomia residua di ciascuna persona: dalla cura di sé all'aiuto dell'assunzione di cibi e bevande, dalla mobilitazione, igiene completa.

Gli operatori socio-sanitari operano secondo uno specifico piano di lavoro, nel quale vengono integrati i singoli progetti individuali di ciascun utente. Tale piano può essere richiesto al Coordinatore infermieristico.

## 9.2 Il servizio sanitario, medico ed infermieristico e farmaceutico

Il servizio medico comprende la diagnosi delle patologie e le prescrizioni diagnostico-terapeutiche; in caso di ricovero ospedaliero dell'utente, il personale medico assicura un costante contatto con la struttura ospedaliera.

Il servizio medico viene garantito da due Medici nella fascia oraria diurna, dal lunedì al sabato mattina, in forma attiva e di reperibilità telefonica. La presenza di due medici garantisce la copertura di eventuali assenze. Il servizio viene integrato nelle ore notturne (ore 20-7) durante tutto l'anno dal Servizio di Continuità Assistenziale.

Eventuali altre prestazioni di medicina specialistica vengono prescritte dai medici della RSA ed effettuate presso i relativi servizi delle aziende sanitarie oppure direttamente in struttura, da parte dei medici specialisti del Distretto sanitario.

Il medico di RSA di Casa Serena lavorerà nell'ambulatorio appositamente adibito al Nucleo ove si avvalerà della preziosa collaborazione degli infermieri ivi impiegati.

L'assistenza infermieristica viene garantita nelle 24 ore secondo lo standard previsto dalla normativa vigente.

Il servizio infermieristico consiste in prestazioni infermieristiche relative alla gestione della terapia farmacologica, alle medicazioni, alla programmazione di visite esterne ed esami (su prescrizione medica); le posture e la mobilitazione degli utenti vengono garantite in collaborazione con i fisioterapisti e con gli operatori assistenziali; con questi ultimi gli infermieri collaborano nel soddisfacimento dei bisogni degli utenti quali l'igiene personale, l'alimentazione, l'idratazione. È anche competenza dell'infermiere provvedere all'accoglimento e all'inserimento dell'utente.

Di seguito vengono elencati e specificati i servizi e prestazioni dell'area infermieristica:

- accoglimento: all'ingresso dell'utente l'infermiere si occupa dell'accoglimento rendendosi disponibile ad informare i parenti sui vari servizi forniti dalla struttura.



# UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

- pianificazione dell'assistenza: gli Infermieri, in integrazione con gli operatori assistenziali, i fisioterapisti e gli altri componenti dell'équipe, evidenziano i problemi dell'utente e pianificano l'assistenza definendo gli obiettivi e gli interventi da attuare; nell'attuazione degli interventi verificano la corretta applicazione di procedure, protocolli, linee guida da parte degli operatori assistenziali;
- terapia farmacologica: l'infermiere si occupa della somministrazione dei farmaci prescritti dal medico, per via orale, endovenosa, intramuscolare, sottocutanea, topica rispettando gli orari prestabiliti;
- medicazioni: dopo aver valutato assieme al medico, l'Infermiere provvede alla medicazione di ferite, ulcere, lesioni da pressione;
- prelievi per esami ematochimici e raccolta di campioni per esame urine, feci, ecc...
- posture e mobilizzazioni: in collaborazione con i fisioterapisti, gli infermieri si occupano di segnalare il fabbisogno di presidi e ausili necessario alla deambulazione (girelli, carrozzine) e di presidi antidecubito. Gli infermieri organizzano e controllano i programmi di mobilizzazione per gli utenti a rischio di lesioni da pressione e le alzate;
- educazione ed addestramento dei familiari rispetto all'assistenza agli utenti in programmazione di rientro a domicilio, compresi gli interventi di mobilizzazione corretta e/o deambulazione assistita;
- approvvigionamento: a cadenze prestabilite l'infermiere si occupa di rifornire il materiale necessario nel proprio reparto (farmaci, presidi medico-chirurgici, ecc.). Inoltre segnala eventuali guasti e necessità di manutenzione.

Gli infermieri partecipano all'attività di educazione continua in medicina prevista dalla normativa vigente e contribuiscono alla formazione degli operatori socio sanitari.

I farmaci prescritti dai medici vengono forniti dall'Azienda Sanitaria Friuli Occidentale secondo quanto previsto nel Prontuario Terapeutico aziendale, insieme ai presidi medico chirurgici.

### 9.3 Il servizio Fisioterapico e riabilitativo

Il servizio di riabilitazione viene garantito secondo lo standard previsto dalla normativa vigente e dalla convenzione con dall'Azienda Sanitaria Friuli Occidentale.

Di seguito vengono elencati e specificati servizi e prestazioni dell'area riabilitativa:



# UMBERTO I

*Azienda Pubblica di Servizi alla Persona*

---

- collaborazione con il medico di reparto ed il medico fisiatra nella valutazione clinico-funzionale, nell'individuazione degli obiettivi riabilitativi e nella stesura del programma riabilitativo degli ospiti e, al bisogno, nella rivalutazione degli obiettivi;
- collaborazione con il personale infermieristico e socio sanitario nell'individuazione dei bisogni riabilitativi degli ospiti;
- eventuale segnalazione al servizio di animazione degli ospiti che possono partecipare alle attività di animazione;
- istruzione degli operatori sociosanitari sulla corretta esecuzione di posture, manovre di movimentazione, trasferimenti e sul corretto utilizzo di ausili ed ortesi;
- attività di riabilitazione e mantenimento funzionale in palestra attrezzata (o in reparto per i casi individuati):
- Mobilizzazioni passive, attivo-assistite ed attive, rinforzo muscolare, terapia manuale, rieducazione neuro-motoria, rieducazione funzionale, elettroterapia antalgica, elettrostimolazione, trattamento dell'edema;
- istruzione dei familiari alla movimentazione, mobilizzazione e deambulazione assistita;
- compilazione della relazione fisioterapica (valutazione iniziale, obiettivi e piano di trattamento, obiettivi raggiunti);
- segnalazione ai fisioterapisti del distretto sanitario di eventuali necessità di continuità fisioterapica, di valutazione ambientale e di valutazione ausili a domicilio;
- valutazione della necessità e della tipologia di ausili in collaborazione con il medico fisiatra, il medico di reparto, gli infermieri, gli operatori sociosanitari ed i parenti. Compilazione e invio delle proposte di prescrizione ausili al distretto sanitario;
- colloqui con i familiari riguardo alle capacità funzionali e al grado di autonomia raggiunto degli ospiti;
- valutazione degli ausili personali su misura con i tecnici ortopedici;
- collaborazione nella piccola manutenzione degli ausili in dotazione all'RSA.

## 9.4 Il servizio dietetico

L'RSA di Casa Serena potrà avvalersi, su richiesta specifica, del servizio dietetico di Casa Serena per:

---



# UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

---

- l'elaborazione dei menù del servizio di ristorazione, in collaborazione con il Referente ed il Cuoco della Ditta che ha in appalto il servizio, secondo le Linee Guida regionali in materia di ristorazione nelle strutture residenziali per anziani e nel rispetto delle norme igieniche (HACCP);
- la formulazione di diete individuali, su prescrizione medica, per patologie/esigenze specifiche;
- lo svolgimento di attività di informazione ed educazione alimentare per anziani ed operatori;
- la presa in carico di problematiche relative al comportamento alimentare degli utenti, in sinergia con gli altri professionisti per una definizione multidisciplinare degli interventi.

## 9.5 Il servizio Psicologico

L'RSA di Casa Serena potrà avvalersi, su richiesta specifica, del servizio Psicologico di Casa Serena.

Il servizio psicologico di Casa Serena si prefigge di fornire un sostegno psicologico agli utenti della struttura ed ai loro familiari. Tale servizio assume particolare rilevanza nella fase di prima accoglienza, in cui la persona ed i suoi cari sono chiamati a mettere in campo una importante risposta di adattamento, che l'intervento del professionista può facilitare.

## 9.6 Il servizio educativo

L'RSA di Casa Serena potrà avvalersi, su richiesta specifica, del servizio educativo di Casa Serena.

Il servizio educativo di Casa Serena ha come obiettivo fondamentale quello di far sentire gli utenti della struttura "parte attiva di una comunità", principalmente attraverso progetti di socializzazione ed integrazione tra gli anziani, che mirano al recupero di un ruolo attivo nel contesto sociale di Casa Serena, anche quando le condizioni di salute sono precarie.

Tutte le attività del servizio - che si ispirano al riconoscimento dell'individualità del singolo e stimolano la creatività, la motricità, la socializzazione e la convivenza interna ed esterna - sono aperte e libere per i frequentatori dell'RSA di Casa Serena. L'inserimento nelle attività avviene tenendo in considerazione le caratteristiche degli utenti (residue capacità, interessi, desideri) e le richieste degli stessi.

Le attività programmate dal servizio, realizzate dagli animatori in collaborazione con un gruppo di volontari, sono a titolo esemplificativo:

- attività che si pongono obiettivi aggregativi e di socializzazione (il gioco della tombola, i tornei di carte, la lettura del giornale, il cinema, le gite e le uscite, il gioco delle bocce, i gruppi caffè, il cruciverba);



# UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

- attività che puntano al riconoscimento del bagaglio culturale degli anziani (la raccolta di storie di vita, il salotto musicale, le gite a tema);
- attività di recupero delle abilità residue (i laboratori manuali ed esperienziali);
- attività di tipo riabilitativo per ospiti che presentano particolari necessità (la musicoterapica, l'arteterapia, i gruppi memoria, i gruppi di ginnastica dolce con reminiscenza e i laboratori cognitivi).

Il calendario delle attività e degli eventi può essere richiesto al servizio di animazione. Gran parte dei progetti realizzati mirano a valorizzare i rapporti con i soggetti del territorio (associazioni di volontariato in particolare) e gli scambi generazionali (con bambini di tutte le età), ad accogliere le idee che provengono direttamente dagli anziani, restituendo loro il diritto di scelta e di proposta, e a mantenere in vita alcune iniziative che fanno parte della storia di Casa Serena.

## 9.7 Il servizio di parrucchiere e barbiere

L'RSA di Casa Serena può avvalersi, su richiesta, delle prestazioni di base di parrucchiere-barbiere. Il servizio viene svolto in apposito locale situato al piano rialzato della struttura da personale qualificato. L'attività è prestata dal lunedì al venerdì, festività infrasettimanali escluse.

## 9.8 Il servizio di pedicure-manicure

L'RSA di Casa Serena può avvalersi, su richiesta del servizio estetico di pedicure e di manicure. Le prestazioni vengono svolte in apposito locale situato al piano rialzato della struttura, da personale qualificato. L'attività è prestata dal lunedì al venerdì, festività infrasettimanali escluse.

## 9.9 Il servizio religioso

Secondo apposito accordo sottoscritto con la Curia Vescovile di Pordenone, l'RSA di Casa Serena assicura un servizio di assistenza religiosa, che può essere richiesto al sacerdote incaricato, anche individualmente, per tramite del Coordinatore Infermieristico.

La chiesa interna è situata al piano rialzato e la messa viene celebrata secondo una programmazione mensile, concordata con il sacerdote assegnato a Casa Serena, che viene resa pubblica agli utenti della struttura e può in ogni caso essere richiesta al servizio di animazione.

È comunque assicurata la libertà di praticare il proprio culto a tutti gli utenti, compatibilmente con l'organizzazione della struttura.

## 9.10 Il volontariato



# UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

---

La struttura si avvale della collaborazione di numerosi volontari, il cui spazio di azione è concordato con il servizio di animazione, che è il loro principale interlocutore e che provvede ad affiancarli ed inserirli nelle varie attività presenti a Casa Serena.

L'attività di volontariato non può essere in alcun modo sostitutiva dei compiti propri ed istituzionali della struttura; la stessa deve intendersi senza fini di lucro ed improntata solo ad una azione spontanea e solidale di aiuto alle persone.

L'ASP Umberto I considera l'apporto dei volontari una risorsa importante in quanto, oltre a costituire una apertura verso l'esterno ed un ampliamento delle relazioni interne, aumenta il senso di interesse e di cura degli anziani ospitati. I volontari prima dell'ingresso in struttura sono formati/supportati da operatori interni.

## 9.11 Servizi alberghieri, amministrativi e tecnici

### 9.11.1 Il servizio di centralino e portineria

Il servizio di Centralino-Portineria è attivo dalle ore 08.00 alle 20.00 dal lunedì al sabato, escluse festività anche infrasettimanali.

Il servizio è a disposizione degli utenti e familiari per fornire informazioni di carattere generale sui servizi della struttura e dell'RSA di Casa Serena, su orari ed ubicazioni dei responsabili dei vari servizi e degli uffici amministrativi.

Il servizio garantisce inoltre la gestione degli accessi di fornitori e visitatori, con particolare riguardo al rispetto degli orari consentiti e alla verifica di eventuali requisiti previsti dai regolamenti interni, anche in recepimento di normative nazionali e/o regionali.

### 9.11.2 Il servizio di pulizia e sanificazione

Il servizio è affidato in appalto ad una ditta esterna che garantisce tutti i giorni l'esecuzione delle pulizie con modalità e tempi definiti dal capitolato d'oneri e condizioni, nonché dal progetto offerta della ditta aggiudicataria. Le operazioni di sanificazione, sia di natura ordinaria (programmate quotidianamente) che di natura straordinaria (programmate a cadenza mensile o al bisogno), vengono eseguite con macchinari e prodotti a norma, secondo protocolli operativi predefiniti, che garantiscono elevati standard di qualità.

### 9.11.3 Il Servizio di Guardaroba e Lavanderia

Il servizio di lavanderia di Casa Serena è affidato in appalto ad una ditta specializzata, la quale effettua il lavaggio/stiratura/riconsegna di tutta la biancheria piana della struttura (lenzuola, asciugamani, federe, etc).



# UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

---

I familiari dovranno provvedere al lavaggio della biancheria personale.

Si ricorda che i capi sporchi non potranno essere trattenuti nelle camere degli ospiti se non per brevissimi periodi e comunque sarà compito del personale assistenziale avvisare il familiare di riferimento della presenza di capi che per motivi igienici o per cattivo odore non potranno rimanere nella stanza.

## 9.11.4 Il servizio di ristorazione

Il servizio è garantito internamente, per tramite di una ditta appaltatrice, ed ha come obiettivo la produzione e somministrazione di pasti di buona qualità, nella consapevolezza che il cibo incide in maniera importante sulla qualità di vita degli anziani. Per soddisfare gli aspetti soggettivi e le aspettative degli utenti, il menù è caratterizzato da varietà, stagionalità e qualità delle materie prime. Per valorizzare la tradizione locale e la varietà nella preparazione delle pietanze, il menù viene modificato in corrispondenza della nuova stagione, con l'introduzione di cibi preparati con prodotti tipici del periodo.

L'utente può esprimere una scelta tra più alternative nel pasto del giorno; per coloro invece che non sono più in grado di esprimere scelte personali è importante la collaborazione delle famiglie, ove possibile, per poter avere informazioni sulle abitudini, sui gusti e sulle attese dei singoli anziani. In alternativa la scelta verrà effettuata dagli operatori che maggiormente li seguono.

I pasti vengono serviti nella sala da pranzo al piano rialzato oppure nella apposita sala da pranzo allestita al nucleo RSA del primo piano.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- Colazione: dalle 08.30 alle 09.30
- Pranzo: alle ore 12.30
- Merenda: dalle 15.30 alle 16.00.
- Cena: alle ore 19.00

L'RSA di Casa Serena rispetta le norme igieniche previste in tema di sicurezza ed igiene dei pasti, come da normativa HACCP. Il personale del servizio ed anche quello di assistenza addetto alla somministrazione dei pasti hanno eseguito un corso di formazione obbligatorio sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

## 9.11.5 Uffici amministrativi



# UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

L'ASP Umberto I dispone di un apparato amministrativo con vari compiti, tra i quali: gestione del personale, gestione appalti e bandi di gara, approvvigionamento beni e servizi, economato, etc.

Gli utenti dell'RSA di Casa Serena ed i loro familiari possono rivolgersi agli uffici amministrativi in particolare per:

- Accesso agli atti (cartella personale dell'utente), secondo i dettami legislativi vigenti;
- Segnalazioni e suggerimenti di varia natura.

## 9.11.6 Servizio tecnico e di manutenzione

L'RSA di Casa Serena si avvale del servizio di manutenzione generale di Casa Serena, che effettua la manutenzione ordinaria dell'immobile e degli arredi. Il servizio è attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì e garantisce la pronta disponibilità in caso di emergenze al di fuori dell'orario di servizio. La manutenzione straordinaria è a carico dell'Amministrazione comunale di Pordenone - Servizio lavori pubblici.

## 9.11.7 Piano di Emergenza

La residenza protetta Casa Serena si è dotata di un Piano di Emergenza, contenente una serie di prescrizioni e indicazioni che rappresentano un sistema di misure da mettere in atto in caso di incendio o di altre calamità.

Gli obiettivi principali del piano di emergenza sono:

rendere minimi o nulli i pericoli a cui possono andare incontro le persone a causa di un'emergenza;

organizzare una pronta risposta all'evento al fine di portare ausilio e soccorso alle persone eventualmente colpite o che, interessate dall'evento, non sono in grado di difendersi;

delimitare e controllare l'evento, al fine di ridurre i danni a persone e cose.

Per la realizzazione del Piano di emergenza sono attivati una serie di interventi e in particolare modo i seguenti servizi:

una Squadra Antincendio nelle 24 ore;

una Squadra di Evacuazione nelle 24 ore;

Squadra di addetti al Primo Soccorso nelle 24 ore;

Le attività da svolgere sono dettagliatamente descritte nel Piano di Emergenza, che si trova in ogni nucleo e in Portineria.



# UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

L’RSA fa riferimento al Piano di emergenza generale della struttura di Casa Serena.

## 10. Tutela e partecipazione degli ospiti e dei loro familiari

### 10.1 La partecipazione dei familiari

È importante che il familiare possa continuare a contribuire al benessere della persona accolta.

In tal senso è auspicabile che il familiare contribuisca alla vita dell’RSA di Casa Serena, inteso come occasione di socializzazione, di incontro, di scambio e reciproco supporto con altre famiglie e persone.

L’RSA di Casa Serena si impegna ad alimentare lo scambio, il confronto, la collaborazione con i familiari. Auspica il coinvolgimento degli stessi nelle attività di animazione (feste, compleanni, gite, etc.) ed incentiva le uscite.

Risulta fondamentale che tra famiglia e d’equipe ci sia condivisione affinché ognuno collabori per ottenere, anche se attraverso strade diverse, il medesimo obiettivo. Solo in questo modo è possibile creare quel clima di fiducia reciproca che consente di lavorare assieme con serenità.

### 10.2 Documentazione d’ingresso e effetti personali

È importante portare la documentazione clinica personale (copia di cartelle cliniche, lettere di dimissione ospedaliera, esami, radiografie o altri accertamenti) ed informare i medici su eventuali terapie in atto.

Gli effetti personali necessari sono: biancheria personale, calzature antiscivolo chiuse, se l’utente è portatore di protesi dentaria, portare contenitore e pastiglie per la protesi.

Non portare denaro se non in modiche quantità, né oggetti di valore; è possibile attivare il servizio relativo alla cassetta di sicurezza attraverso il servizio amministrativo. La Direzione non si assume responsabilità in caso scomparsa dei beni dell’utente (denaro, gioielli o altro).

### 10.3 Strumenti di tutela

L’RSA di Casa Serena garantisce la tutela della persona attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l’inserimento nel servizio.

Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare all’Amministrazione fatti o comportamenti non in linea con i principi e le finalità dell’Ente. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere i problemi evidenziati al fine di trovare le migliori soluzioni possibili.

Il reclamo può essere presentato attraverso le seguenti modalità:



# UMBERTO I

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

---

1. in forma orale tramite:
  - Colloquio con il Referente o il Coordinatore infermieristico (presente dal lunedì al venerdì)
  - Colloquio con la Direzione (presente dal lunedì al venerdì e sempre contattabile tramite il servizio di Portineria per le urgenze)
  - Colloquio con il Presidente dell'ASP Umberto I
2. in forma scritta, eventualmente utilizzando l'apposito Modulo dei reclami e dei suggerimenti (a disposizione al piano);

## 11. La retta

Le rette sono corrisposte all'Azienda sanitaria secondo normativa vigente (Delibera n.237/2023) e consultabili sul sito della regione FVG.

## Contatti

**Azienda Servizi alla Persona "Umberto I"**

**Sede legale: Piazza della Motta n. 12 – 33170 Pordenone**

**Sede operativa: Casa Serena**

**Via Revedole n. 88 – 33170 Pordenone**

**Telefono 0434 41221**

**Sito: [www.aspumbertoprimo.it](http://www.aspumbertoprimo.it)**