



CITTÀ DI CERVIGNANO DEL FRIULI

COMUNITÀ RESIDENZIALE

“Valentino Sarcinelli”

Carta dei Servizi

Approvata con delibera della Giunta Comunale n. 286 del 13.12.2004

1. PREMESSE	pag. 1
2. PRINCIPI.....	pag. 1
3. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA	pag. 2
4. INFORMAZIONI SUI SERVIZI.....	pag. 4
5. FILOSOFIA DEL SERVIZIO	pag. 9
6. ORGANIGRAMMA.....	pag. 10
7. STRUMENTI DI TUTELA ED INTERAZIONE	pag. 11
8. RETTE DI OSPITALITA'	pag. 11

LETTERA APERTA DELL'ASSESSORE ALLE POLITICHE SOCIALI

Sono il Responsabile dell'Assessorato alle Politiche Sociali, e quindi anche della Comunità residenziale "Valentino Sarcinelli" del Comune di Cervignano del Friuli, da due anni e mezzo. In questo lasso di tempo ho imparato, tra le altre cose, che chi ci ha affidato il proprio genitore o un parente lo ha fatto dopo aver compiuto una scelta molto difficile, spesso dolorosa. Lo scopo di questa "Carta dei Servizi" è quello di non lasciarVi soli in questo momento delicato, offrendoVi, assieme alla presentazione di tutti i servizi di cui l'anziano usufruirà dopo l'ingresso in Struttura, la rassicurazione che chi vi lavora non lo fa solo in modo professionale, ma soprattutto non perdendo mai di vista la dimensione umana. Davanti alla sofferenza fisica e psicologica non mancheranno, oltre alle cure, affetto, comprensione ed una certa dose di allegria. Non ci credete? Provate a fare un giro in Struttura durante le numerose feste che si tengono nel corso dell'anno: scoprirete, fra un canto e l'altro del coro formato dai nostri ospiti, che, nonostante le malattie connesse all'età avanzata, la gioia di vivere abita qui!

Federica Puglisi
Assessore alle Politiche Sociali del Comune di Cervignano

1. PREMESSE

La Carta dei Servizi: perché?

Dal 1993 anche in Italia si comincia a parlare di carta dei servizi per le Pubbliche Amministrazioni nell'ottica di una razionalizzazione dell'attività delle stesse.

Attraverso la carta dei servizi, infatti, il Comune si impegna a garantire determinati servizi con standard prefissati.

Si assiste pertanto ad un ribaltamento di prospettiva, dove l'utente da fruitore del servizio passa a vero e proprio cliente, capace di interagire con il Comune manifestando i suoi bisogni e verificando la corrispondenza delle prestazioni ricevute agli standard qualitativi promessi.

Si tratta di una sorta di "patto scritto" tra l'utente e l'Amministrazione, attraverso il quale il cittadino ha la possibilità di partecipare al processo di miglioramento della qualità del servizio.

Normativa di riferimento

La Comunità Residenziale viene gestita nel rispetto dalla normativa nazionale (in particolare dalla L. 328/2000) e regionale (in particolare L.R. 33/1988), nonché di quanto previsto dallo Statuto Comunale e dal Regolamento Comunale per il funzionamento e l'accoglimento in Casa di Riposo.

2. PRINCIPI

Uguaglianza ed Imparzialità: la Comunità residenziale "V. Sarcinelli" s'impegna a garantire il medesimo trattamento a parità di condizioni, senza distinzioni e discriminazioni basate sul sesso, sulle origini razziali, sul credo, sulle condizioni economiche o sulle opinioni politiche.

Continuità: la Comunità residenziale "V. Sarcinelli" s'impegna ad assicurare la continuità del servizio, mediante l'articolazione dello stesso in turni sulle ventiquattro ore in modo da garantire adeguati livelli di prestazioni. In caso di interruzioni del servizio dovute a cause di forza maggiore, la Struttura si impegna a ridurre al minimo disagi che ne possano derivare.

Diritto di scelta: l'anziano ed i familiari, nel caso di impossibilità fisica o psichica dello stesso, mantengono il diritto di manifestare le proprie scelte all'interno della struttura, incluso il diritto di chiedere le dimissioni. Tali diritti incontrano il solo limite delle eventuali maggiori esigenze organizzative e funzionali che verranno di volta in volta esplicitate.

Partecipazione e trasparenza: la Comunità residenziale "V. Sarcinelli" promuove il coinvolgimento dei cittadini e degli utenti nell'erogazione dei servizi loro destinati, anche attraverso una corretta e tempestiva informazione. L'utente o, nel caso di impossibilità fisica o psichica dello stesso, i familiari hanno il diritto di manifestare le proprie opinioni in merito all'andamento del servizio e alle tipologie di servizi erogati attraverso l'invio di proposte, suggerimenti e richieste alla Direzione della Struttura.

Efficienza ed efficacia: la Comunità residenziale "V. Sarcinelli" ha come obiettivo prioritario il perseguimento di un miglioramento continuo del livello di qualità, attraverso la massimizzazione dei risultati, contenendo, nel contempo, le risorse da impiegare.

3. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

La “Pia Casa di Ricovero Valentino Sarcinelli” fu donata dal Sig. Pietro Sarcinelli alla Congregazione di Carità di Cervignano nel 1933, allo scopo di onorare la memoria del figlio, Valentino Sarcinelli, deceduto in seguito ad un incidente automobilistico il 30.08.1930, perché fosse adibita a ricovero per le persone indigenti di Cervignano. Nel 1978 la Congregazione fu costretta, dalla normativa nel frattempo intervenuta, a trasformarsi in Ente Comunale di Assistenza.

Oggi è un Servizio Autonomo del Comune di Cervignano del Fr. destinato ad accogliere utenti autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti in regime residenziale e semiresidenziale.

Inizialmente l’edificio, nato dalla ristrutturazione della ex “Villa Antonelli”, poteva ospitare fino ad un massimo di 12 utenti ed era gestito da un Consiglio di Amministrazione, attraverso l’apporto dato dalle religiose dell’Ordine della Madonna della Neve con sede a Savona. Negli anni ’60, Presidente la Sig.ra Variola, si effettuarono alcuni lavori di ampliamento e la costruzione di una piccola cappella lungo il confine a sud, consentendo alla struttura di accogliere sino a 28 ospiti. Grazie all’intervento del Consiglio di Amministrazione presieduto dal Geom. Burba, al fine di riuscire a soddisfare le crescenti richieste da parte degli indigenti del “mandamento” di Cervignano, nel ’69 con un contributo regionale venne acquistato il confinante terreno, di proprietà della famiglia Dreossi-Parmeggiani, ed edificato un nuovo corpo. L’inaugurazione, avvenuta nel novembre del 1973, fu un evento importante, al quale parteciparono diverse personalità dell’epoca, fra le quali l’allora Presidente della Regione Avv. Comelli: la struttura, con una capienza sino a 94 posti, si presentava come una delle più capienti della Regione. Nel 1981, a seguito dell’adeguamento ad una disposizione di legge nazionale, tutti gli E.C.A. vennero abrogati e le competenze trasferite ai Consigli Comunali. Infine, nel 1993 l’Amministrazione Comunale, al fine di adeguare la struttura alla nuova normativa, effettuò nuovi lavori che si conclusero nel gennaio 1999 e che comportarono la riduzione ad 87 posti letto.

La Comunità residenziale “V. Sarcinelli” situata in via Mercato n.12 a Cervignano, gode di una posizione centrale, a pochi passi dalla piazza in cui ha sede il Palazzo Municipale, ma è al tempo stesso immersa nel verde grazie all’ampio parco che la circonda. L’accesso dall’esterno nella fascia oraria notturna viene impedito da una recinzione mascherata da una verdeggiante siepe e da una serie di cancelli, due dei quali dotati di impianto elettrico di apertura con codice d’accesso (per evitare che ospiti con problemi di demenza escano dalla struttura privi di accompagnamento). Nell’ampio parco sono presenti percorsi privi di barriere architettoniche, panchine ed ombrelloni affinché gli ospiti ed i visitatori possano trascorrere del tempo all’aria aperta.

Durante il periodo estivo, la struttura è dotata di impianto di aria condizionata.

Di fronte all’ingresso, è situata una cappella nella quale si svolgono le celebrazioni religiose e nella quale chi lo desidera può raccogliersi in preghiera.

Sempre al piano terra si trovano la sala polifunzionale, dove si svolgono la maggior parte delle attività ricreative ed un locale attrezzato con distributori di bibite calde e fredde.

La Struttura è dotata di una lavanderia interna nella quale vengono lavati i capi personali degli ospiti. Inoltre, all’interno della struttura, vi è un centro cottura dotato di efficienti attrezzature, ma soprattutto di personale attento alle esigenze di un’utenza anziana. I pasti vengono consumati in una sala da pranzo al piano terra - da parte degli ospiti che conservano una certa autonomia - e in piccole sale da pranzo ai piani, dagli ospiti che necessitano di maggiore aiuto.

Al primo piano sono situati l’ambulatorio infermieristico e la palestra attrezzata, dotata di vari strumenti per la riabilitazione ed il mantenimento fisico.

Esistono tre Nuclei, coincidenti con i tre piani in cui sono collocate le stanze degli ospiti, destinati ad ospitare utenza con differente grado di disabilità (dal più grave al più lieve). Al fine di aiutare l’ospite ad orientarsi, ogni piano è contraddistinto da un colore diverso (rosso, rosa e verde).

Ogni piano ospita:

1 camera ad un letto;
8 camere a due letti;
4 camere a tre letti.

Ogni posto letto ha un comodino ed un armadio personale. Senza alcun supplemento in quasi tutte le camere é possibile usufruire di un apparecchio televisivo.

In ogni piano, oltre ai bagni afferenti alle camere da letto, vi è un *bagno assistito* dotato di particolari ausili per l'igiene degli ospiti con ridotta autonomia. Anche i bagni delle camere sono adatti all'utilizzo da parte di disabili.

4. INFORMAZIONI SUI SERVIZI

L'assistenza residenziale viene erogata nell'arco delle 24 ore, mentre quella semiresidenziale (Centro Diurno) viene erogata in due fasce orarie: dalle 8:30 alle 14:00 (accoglimento diurno parziale) e dalle 8:30 alle 18:30.

L'accoglimento residenziale comprende i seguenti servizi:

- a. Segretariato Sociale;
- b. Accoglimento;
- c. Assistenza alberghiera (vitto, alloggio, igiene ambientale, lavanderia relativa alla biancheria piana);
- d. Servizio di lavanderia biancheria ospiti;
- e. Prestazioni di Medicina Generale;
- f. Prestazioni Specialistiche;
- g. Prestazioni infermieristiche;
- h. Prestazioni riabilitative;
- i. Prestazioni socio-assistenziali;
- j. Servizio di animazione;
- k. Servizio religioso;
- l. Riscossione rette con anticipazione contributo L.R. 10/1997;

Segretariato sociale

Presso gli Uffici della Comunità residenziale, nonché nella pagina del Sito internet del Comune di Cervignano (www.cervignano.net), dedicata al Servizio, gli interessati potranno ricevere esaurienti informazioni sulle modalità da seguire per presentare l'istanza di accoglimento presso la struttura, nonché sui servizi erogati. La pratica relativa alla presentazione dell'istanza di accoglimento viene avviata dall'Assistente Sociale del comune di residenza, è pertanto importante che l'interessato, ottenuta la modulistica, contatti i Servizi Sociali.

Gli Uffici Amministrativi siti in **Via Mercato n.12** sono aperti al pubblico dalle 10:30 alle 12:30 dal lunedì al venerdì e dalle 15:30 alle 17:30 il lunedì ed il mercoledì.

Per informazioni telefoniche gli Uffici sono a disposizione allo **0432/388530** il lunedì ed il mercoledì dalle 8:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 18:00, mentre il martedì, il giovedì e il venerdì dalle 8:30 alle 14:00.

Percorso per l'accoglimento

Presentata l'istanza, gli Uffici provvedono alla verifica della presenza di quanto richiesto dal Regolamento della struttura ai fini dell'ammissione, chiedendo l'eventuale integrazione, coordinandosi anche con gli Uffici dei Servizi Sociali del Comune di residenza dell'utente. La coordinatrice dei servizi assistenziali e la coordinatrice dei servizi infermieristici provvedono ad effettuare una visita domiciliare avente la duplice finalità di verificare, da un lato, la possibilità per la Struttura di accogliere il richiedente e dall'altro di presentare brevemente la struttura. Tale incontro, risulta fondamentale, al fine di attenuare l'impatto emotivo negativo conseguente all'ingresso in Comunità residenziale. Infatti, in tale occasione viene redatto un P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale) provvisorio al fine di impostare l'assistenza nella prima fase dell'accoglimento in struttura. A seguito della visita domiciliare viene convocata un'Équipe multidisciplinare, composta dal Direttore, dai Coordinatori dei servizi socio-assistenziali ed infermieristici e dal Fisioterapista. In tale occasione si fa una valutazione multiprofessionale al fine di verificare la possibilità della struttura di farsi carico del nuovo ospite. Qualora il giudizio risulti positivo, la domanda entra in una graduatoria in base a quanto previsto dal Regolamento sul funzionamento della Struttura e quindi con precedenza assoluta dei residenti nel Comune di Cervignano e con precedenza dei residenti nell'Ambito socio-sanitario del Comune di Cervignano rispetto agli utenti provenienti da Comuni diversi.

Accoglimento

Essendo questa una fase molto delicata, nella quale spesso si assiste a fenomeni di depressione e di disorientamento cognitivo, è importante che il nuovo ospite prenda contatto in modo a-traumatico con la Struttura e con le figure di riferimento dell'area assistenziale. A tal fine, compatibilmente con le capacità di comprensione residue dell'utente, uno dei Coordinatori provvede a presentare a quest'ultimo le altre figure di riferimento e ad accompagnarlo in una visita guidata alla struttura, segnalandogli i percorsi per raggiungere i vari locali a partire dalla propria stanza e gli orari in cui vengono svolte le diverse attività.

Il primo periodo di osservazione, durante il quale viene richiesta la collaborazione dei familiari al fine di superare il disagio emotivo dell'utente e per raccogliere informazioni da utilizzarsi per la definizione del P.A.I., dura dai 20 ai 30 giorni a seconda dei casi. In seguito il P.A.I. viene rivisto con cadenza periodica, diversa a seconda delle problematiche assistenziali evidenziate.

La stesura del P.A.I. è di competenza dell'Unità Operativa Interna (composta dai Coordinatori dei servizi socio-assistenziali ed infermieristici, dal Fisioterapista e dal Tutor dell'ospite se presente).

Assistenza alberghiera

Nei servizi alberghieri sono inclusi il vitto, l'alloggio, l'igiene e il riordino dell'ambiente e dei capi personali. I pasti, le colazioni e le merende vengono preparati presso il Centro Cottura interno e serviti entro 15 minuti dalla preparazione. Il menù del giorno (per il pranzo e per la cena) viene esposto in una bacheca posta all'esterno della sala da pranzo. Per gli ospiti con particolari problemi alimentari, la dietista provvede ad elaborare diete personalizzate. Il riordino e la pulizia delle camere e degli spazi comuni viene effettuato in modo da ridurre al minimo le interferenze con le attività assistenziali. Le camere ed i bagni vengono puliti e riassetati almeno una volta al giorno. Il servizio di lavanderia per la biancheria piana (lenzuola, asciugamani, telini, coperte, copriletto, ecc.) viene svolto da una Ditta esterna.

Servizio di lavanderia

Il servizio di lavanderia interna si occupa del vestiario e della biancheria degli ospiti. Si consiglia il lavaggio al domicilio ad opera dei parenti per i capi più delicati, onde evitare che i potenti disinfettanti e le lavatrici industriali danneggino gli stessi. Al momento dell'ingresso l'ospite deve disporre di un corredo personale (munito di un contrassegno per l'identificazione), che dovrà essere progressivamente reintegrato nel corso del tempo, di consistenza tale da consentire la disponibilità di capi sempre puliti.

Prestazioni Sanitarie

Le prestazioni sanitarie sono di competenza dell'Azienda per i Servizi Sanitari n.5 "Bassa Friulana". In particolare spetta all'Azienda:

- garantire l'erogazione di tutte le prestazioni infermieristiche, riabilitative e di medicina (di base e specialistiche);
- il coordinamento dell'attività sanitaria;

I rapporti tra l'Azienda ed il Servizio del Comune sono regolati da apposita convenzione.

Le prestazioni di Medicina Generale vengono effettuate attraverso i Medici convenzionati con l'Azienda Sanitaria Bassa Friulana e scelti in autonomia dagli ospiti.

In aggiunta alle visite mediche programmate, il Coordinatore dei servizi infermieristici provvede a contattare il Medico in caso di necessità.

Qualora il Medico di Medicina Generale ravvisi la necessità di effettuare delle visite specialistiche le stesse vengono effettuate presso gli ambulatori dell'Azienda Sanitaria.

Il trasporto da e per i presidi ospedalieri del Distretto Sanitario-Est nelle giornate da lunedì a venerdì e dalle ore 8:00 alle ore 20:00, viene effettuato in convenzione con la Croce Verde e pertanto senza alcun onere per l'utente.

Con frequenza quindicinale o mensile (a seconda del bisogno) vengono effettuate, presso la Comunità residenziale, visite fisiatriche da parte di Medico Fisiatra convenzionato con l'Azienda Sanitaria Bassa Friulana.

Il trattamento fisioterapico viene effettuato su prescrizione del Medico Fisiatra convenzionato con l'Azienda Sanitaria. La struttura è dotata di palestra al primo piano, nella quale sono presenti diversi strumenti per la riabilitazione attiva e passiva (spalliera, scala, parallele, specchio, cyclette, elettrostimolatori, lampade per termoterapia, ecc.).

Il personale infermieristico provvede ad effettuare tutte le prestazioni infermieristiche necessarie, alla stregua di quanto avviene nei reparti di degenza ospedalieri, nonché a vegliare sulla corretta alimentazione degli ospiti (incluse le diete speciali). Per tale ultimo compito si avvale della dietista del servizio di ristorazione.

Durante la fascia notturna, le prestazioni sanitarie sono assicurate dal Servizio di Guardia Medica.

Prestazioni socio-assistenziali

Attraverso l'attività degli operatori socio-assistenziali, su indicazione dei Coordinatori socio-assistenziali e con la supervisione dei Referenti di Nucleo, ad ogni ospite vengono garantite tutte le prestazioni inerenti l'igiene alla persona, la vestizione, l'idratazione, l'alimentazione, l'idratazione e la mobilizzazione. L'intensità delle cure assistenziali varia nel corso delle 24 ore, tenuto conto delle diverse necessità connesse alla fascia oraria. Per quanto possibile, l'assistenza viene modulata anche in base alle caratteristiche psico-fisiche di ogni utente attraverso l'elaborazione del P.A.I.. Le attività in generale possono essere riassunte come segue:

Prestazioni antimeridiane (dalle 7:00 alle 13:30)

- Alzata (igiene e vestizione)
- Colazione
- Bagni programmati (almeno 1 a settimana)
- Igiene personale giornaliera
- Idratazione
- Programma incontinenza
- Programma posture
- Aiuto nella deambulazione
- Rifacimento letto
- Pranzo
- Riposo pomeridiano

Prestazioni pomeridiane (dalle 13:30 alle 22:00)

- Alzata pomeridiana
- Idratazione
- Merenda
- Idratazione
- Programma incontinenza
- Programma posture
- Aiuto nella deambulazione
- Cena
- Messa a letto
- Riposo notturno
- Inizio sorveglianza

Prestazioni notturne (dalle 22:00 alle 7:00)

- Idratazione
- Sorveglianza
- Programma incontinenza
- Programma posture

Servizio di animazione

Il servizio di animazione (che prevede lo svolgimento di attività ricreative/riabilitative mirate al mantenimento delle attività psico-fisico) viene effettuato dal Coordinatore dei servizi socio-assistenziali attraverso il personale di assistenza coadiuvato dai volontari accreditati. Le attività svolte dai volontari all'interno della struttura vengono espressamente autorizzate dal Responsabile, previo esame dei progetti da parte dell'Équipe multidisciplinare, al fine di vagliarne la compatibilità con le altre attività e con lo stato psico-fisico dell'utenza. Anche se opportunamente stimolati a partecipare, gli utenti rimangono liberi di aderire o meno alle iniziative proposte. Le attività svolte all'esterno della struttura, realizzate dal Coordinatore dei Servizi socio-assistenziali in collaborazione con il personale socio-assistenziale e/o con i volontari accreditati, coinvolgono i soli utenti previamente autorizzati da parte del Coordinatore dei servizi infermieristici, tenuto conto delle condizioni psico-fisiche degli stessi al momento in cui viene effettuata l'escursione.

Servizio religioso

Il Parroco della Parrocchia S. Michele Arcangelo, tutti i sabati pomeriggio, celebra la S. Messa nella cappella interna e fornisce l'assistenza religiosa agli ospiti che la richiedano, nel pieno rispetto della libertà di credo. Oltre ai parenti degli ospiti e agli ospiti stessi, alla S. Messa partecipano anche soggetti esterni alla Comunità residenziale, rendendo quello che è un importante momento religioso, anche un momento di apertura della Struttura verso l'esterno.

Riscossione rette con anticipazione contributo L.10/97

Gli Uffici della Comunità residenziale provvedono mensilmente alla determinazione della quota dovuta dall'utente sulla base dei giorni effettivi di presenza (per ogni giorno di assenza viene addebitata solo una quota pari al 60% della retta giornaliera, per la copertura delle spese fisse di mantenimento del posto). La quota mensile deve essere corrisposta entro l'ultimo giorno del mese di riferimento. Il pagamento può avvenire presso le casse della Tesoreria Comunale ovvero mediante addebito sul conto corrente indicato dal richiedente.

Il contributo di cui alla L.R. 10/1997, erogato all'utenza dalla Regione su base trimestrale a parziale abbattimento delle spese sostenute per il ricovero di soggetti non autosufficienti, viene anticipato dall'Ente. Pertanto, le famiglie degli ospiti non autosufficienti pagano la retta al netto di tale contributo.

Centro Diurno

Il Centro Diurno integrato è un servizio rivolto a tutti gli anziani autosufficienti che, pur rimanendo al proprio domicilio, vogliono usufruire delle seguenti attività:

- a. Segretariato Sociale;
- b. Accoglimento;
- c. Servizio di ristorazione;
- d. Prestazioni infermieristiche;
- e. Prestazioni riabilitative;
- f. Prestazioni socio-assistenziali;
- g. Servizio di animazione;
- h. Servizio religioso;
- i. Riscossione rette.

Per rispondere alle diverse esigenze familiari si sono previste due fasce orarie: una prima fascia dalle 8:30 alle 14:00 ed una seconda fascia dalle 8:30 alle 18:30. Il servizio costituisce una valida alternativa alla Comunità residenziale, qualora l'anziano conservi un sufficiente grado di autonomia, ma necessita di una sorveglianza continua e di una adeguata stimolazione onde prevenire il decadimento e l'isolamento, attraverso il coinvolgimento in diversi tipi di attività.

Servizio informazioni

Le informazioni relative a tutti i tipi di accoglimento potranno essere richieste a:

REFERENTE	AREA
Coordinatore Servizi Infermieristici: Sig.ra Paola Gazzetta	Sanitaria
Coordinatore Servizi Socio-assistenziali: Sig.ra Monica Miniassi e Sig.ra Nereyda Cruz	Socio-assistenziale
Referente Segreteria Generale: Sig.ra Patrizia Tomasin	Amministrativa

Elenco dei servizi in appalto

SERVIZIO	DENOMINAZIONE COOPERATIVA
Assistenza e cura alla persona e all'ambiente	Associazione Temporanea d'Impresa delle Cooperative Itaca e E'Rialta
Ristorazione	Cooperativa KCS caregiver
Lavanoio	Ditta LIS

Accesso alla struttura

Al fine di garantire il massimo rispetto della riservatezza dell'ospite e per non creare intralcio all'organizzazione, l'accesso alla struttura di familiari, amici e conoscenti è consentito nei seguenti orari:

FASCIA MATTUTINA	FASCIA POMERIDIANA	FASCIA SERALE
Dalle 10:30 alle 11:45	Dalle 14:30 alle 17:45	Dalle 18:45 alle 20:00

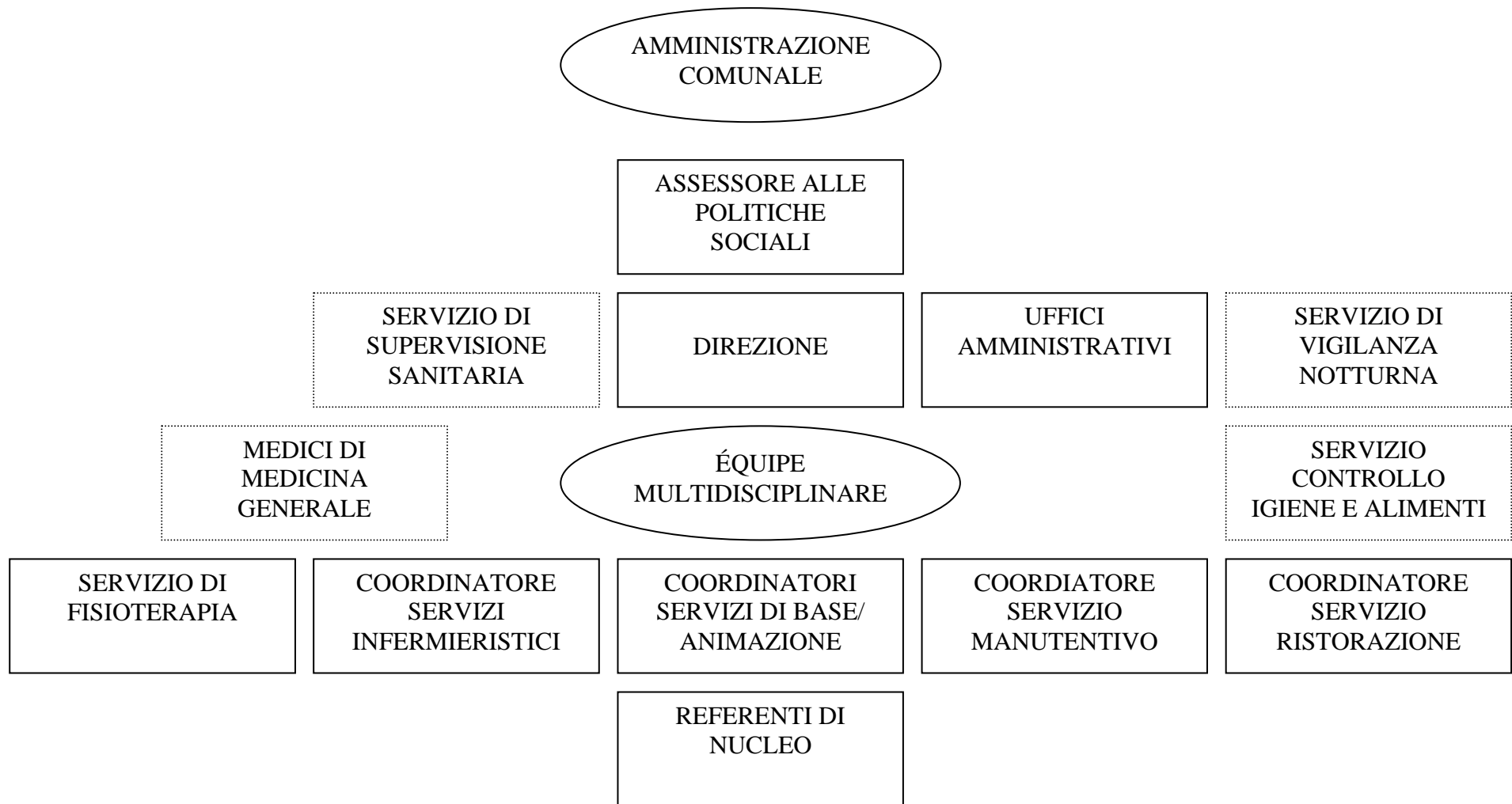
Al di fuori degli orari sopra indicati è possibile, previa autorizzazione della Coordinatrice dei Servizi Infermieristici, frequentare la struttura durante i pasti.

5. FILOSOFIA DEL SERVIZIO

Le dimensioni medio-piccole della struttura, un'architettura moderna e leggera, unite ad un arredo di tipo domestico, sono il presupposto di una gestione tesa a realizzare un ambiente che pur essendo in grado di soddisfare le esigenze di assistenza e cura, risulti accogliente e familiare, aperto verso l'esterno, dove il bisogno del singolo possa trovare una risposta specialistica, ma il più possibile personalizzata.

Al fine di non creare una comunità isolata, emarginata dalla società civile, la Presidenza V. Sarcinelli Residenziale intrattiene rapporti costanti e strutturati con il territorio. L'accesso da parte degli esterni (volontari o semplici visitatori) viene incoraggiato attraverso la realizzazione di numerosi incontri (feste a tema, rappresentazioni teatrali e musicali, laboratori con bambini, ecc.) ai quali partecipano adulti e bambini, familiari e semplici conoscenti. Il volontariato viene riconosciuto, valorizzato (attraverso la realizzazione di corsi di formazione mirati) e coinvolto nella realizzazione di progetti che vedono come promotori numerose Associazioni del territorio (AUSER, AGESCI, ARCI.NO., Banda Mandamentale di Cervignano, Associazione Isontina Ornitologica, UNSI, AFDS, UTE, Gruppo Missionario).

La *mission* (cioè l'obiettivo principale che l'organizzazione vuole raggiungere) è rendere l'ingresso e la permanenza nella Comunità residenziale il meno traumatici possibile, nel rispetto dell'individualità di ogni ospite ed in vista del mantenimento dell'autonomia residua.



6. ORGANIGRAMMA

7. STRUMENTI DI TUTELA ED INTERAZIONE

Allo scopo di migliorare la comunicazione e l'interazione tra Ente erogatore del servizio e l'utente/cittadino, ottenendo al contempo l'effetto di verificare il raggiungimento degli obiettivi concordati nella presente Carta dei Servizi ed in ultima analisi di migliorare il livello della qualità del servizio reso, viene garantita la possibilità all'utente, ma anche al privato cittadino, di presentare proposte/suggerimenti. Nei casi di disservizio, insorti prima o durante l'accoglimento in struttura, all'utente viene, inoltre, garantita la possibilità di proporre reclamo alla Direzione della Struttura. Scopo del reclamo è quello di segnalare all'Amministrazione fatti o comportamenti non in linea con i principi e le finalità del servizio. La segnalazione va fatta verbalmente ovvero utilizzando il modulo predisposto dall'Ente e disponibile presso gli Uffici della Comunità residenziale o scaricabile dal sito internet del Comune (www.cervignano.net), compilato in ogni sua parte. Se il reclamo risulta chiaro, sufficientemente circostanziato e fondato, l'Ente si attiverà senza ritardo per eliminare la difformità segnalata. E' in ogni caso fatta salva la facoltà da parte della Direzione di chiedere precisazioni e chiarimenti in merito. Se l'attività necessaria all'eliminazione dell'illegittimità risulta particolarmente complessa, la Direzione comunicherà al reclamante lo stato di avanzamento della pratica.

8. RETTE DI OSPITALITA'

6.1 RETTA DI OSPITALITA' RESIDENZIALE

CATEGORIA	RETTA GIORNALIERA	RETTA PER CONS. POSTO
AUTOSUFFICIENTI	Euro 29,60.-	Euro 17,76.-
SEMI AUTOSUFFICIENTI	Euro 38,70.-	Euro 23,22.-
NON AUTOSUFFICIENTI*	Euro 40,90.-	Euro 24,54.-
Suppl. per camera singola	Euro 6,00.-	
* Retta al netto del contributo di cui alla L.R. 10/97, pari a Euro 14,70.- giornaliera.		

6.2 RETTA DI OSPITALITA' SEMI-RESIDENZIALE

FASCIA DI ACCOGLIMENTO	RETTA GIORNALIERA
ACCOGLIMENTO DIURNO PRIMA FASCIA (8:30-14:00)	Euro 7,40.-
ACCOGLIMENTO DIURNO SECONDA FASCIA (8:30-18:30)	Euro 14,80.-