

Carta dei Servizi



- 1 -

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "San Giuseppe" di Primiero

Rev. nr. 9 del 18/06/2025 allegata alla Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.31 dd.18/06/2025

Viale Marconi, 19

38054 Primiero San Martino Castrozza (TN)

www.apsp-primiero.net/

Pec: segreteria@pec.apsp-primiero.net

Email: segreteria@apsp-primiero.net



Sommario

PARTE PRIMA.....	- 3 -
Presentazione	- 3 -
Le Origini e la Storia	- 5 -
Mission, principi e vision dell'Azienda.....	- 6 -
Gli Organi	- 7 -
Descrizione delle strutture e loro ubicazione.....	- 7 -
I Servizi offerti:.....	- 8 -
Come Contattarci e a chi rivolgersi.....	- 8 -
Come riconoscere il Personale della struttura	- 8 -
Organigramma	- 10 -
Diritti e doveri dei Residenti	- 11 -
Meccanismi di ascolto, rapporto con i cittadini, qualità, certificazioni e sicurezza	- 11 -
PARTE SECONDA	- 15 -
Servizi Residenziali	- 15 -
Residenza sanitaria assistenziale (R.S.A.)	- 15 -
Servizio accoglienza per anziani (ex casa soggiorno) per Residenti autosufficienti.....	- 16 -
Servizi alla persona	- 21 -
Altri servizi.....	- 23 -
Ulteriori informazioni e indicazioni per la vita in struttura	- 27 -
Servizio Residenziale	- 32 -
Abitare accompagnato per Anziani (Alloggi).....	- 32 -
PARTE TERZA	- 35 -
Servizi Semiresidenziali	- 35 -
Servizio Presa in Carico Diurna Continuativa	- 35 -
Centro Servizi.....	- 37 -
Altri servizi dell'A.P.S.P. aperti al territorio	- 39 -
Servizio Assistenza Domiciliare	- 39 -
Servizio lavanderia utenti esterni	- 42 -
Normativa di Riferimento dell'A.P.S.P.....	- 43 -
Contatti e recapiti	- 44 -

PARTE PRIMA GENERALE

Presentazione

In queste pagine, disponibili anche on line sul nostro sito aziendale, potrà trovare una guida che l'aiuterà a conoscere la nostra struttura. È una descrizione aggiornata, anche un po' diversa dalla Casa di Riposo o dal Ricovero che esistevano nel passato, che hanno avuto una funzione meritoria per quei tempi, ma che non corrispondono più alla realtà di oggi. Vorremmo inoltre farle capire anche le modalità e lo "spirito" con cui operiamo. Il filo conduttore, che lega assieme le azioni di tante persone, è la volontà di unire gli aspetti di assistenza e cure sanitarie con l'attenzione al lato "umano", e quindi all'intera vita della persona che risiede qui.

L'età anziana, in particolare quando è segnata dalla fragilità e dalla non autosufficienza, presenta una serie di problemi per la persona che la vive e per i familiari che le stanno a fianco. Il nostro impegno è partire dalla situazione di ciascuno e offrire un buon servizio dai vari punti di vista, **compatibilmente con le risorse disponibili**, in un clima familiare, nel rispetto della dignità della persona. Tutto questo in un contesto naturale, rilassante, caratterizzato dal verde e dalle nostre belle montagne che ci circondano.

A disposizione per ulteriori chiarimenti, **nella consapevolezza che la collaborazione con voi possa favorire il processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati**, porgiamo un cordiale saluto

- 3 -

La Presidente

Daniela Scalet

Il Direttore

Federica Taufer

La Carta dei Servizi

La Carta dei servizi è un documento previsto dalla normativa nazionale e richiamato anche da quella locale, che deve essere adottato per la gestione di taluni servizi pubblici tra cui quelli socioassistenziali, sia quando sono erogati in via diretta dalle pubbliche amministrazioni, sia quando sono affidati mediante concessione, appalto o convenzione con i Soggetti gestori esterni all'amministrazione. La Carta dei Servizi è uno strumento per verificare la qualità dei servizi resi in base agli standard predefiniti. La presente carta dei servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", sulla base dei riferimenti contenuti nelle linee guida per l'attuazione della Carta dei Servizi nelle residenze sanitarie assistenziali, previsti dalle direttive per l'assistenza sanitaria assistenziale nelle Rsa della Provincia autonoma di Trento. Ulteriori riferimenti normativi sono:

- Legge 8 novembre 2000 nr. 328
- Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- D.M. 21 maggio 2001 nr. 308 – Regolamento concernente requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale a norma dell'art.11 della legge 8 novembre 2000 nr. 328;
- Legge regionale 1° agosto 1996 nr. 3 – Nuova disciplina delle IPAB;
- Legge provinciale 12 luglio 1991 nr. 14 – Ordinamento dei servizi socio assistenziali nella provincia Autonoma di Trento;
- Legge provinciale 28 maggio 1998 nr. 6 – Interventi a favore degli anziani e delle persone non autosufficienti o con gravi disabilità;
- Legge Provinciale 27 luglio 2007 nr. 13 – Politiche sociali nella Provincia di Trento.
- Deliberazione Giunta Provinciale n. 2187 del 23 dicembre 2024.
- Direttive per l'assistenza sanitaria ed assistenziale a rilievo sanitario nelle Residenze Sanitarie e Assistenziali (RSA) pubbliche e private a sede territoriale ed ospedaliera del Servizio sanitario provinciale (SSP) approvate annualmente dalla G.P. della Provincia Autonoma di Trento.

- 4 -

Per i servizi socio-assistenziali l'A.P.S.P. fa riferimento alle Determinazione n. 416 del 21/01/2022 e n.1192 dd.10/02/2022.

Per l'accreditamento per la funzione di R.S.A si fa riferimento alla determinazione del Dirigente Generale n. 1474 del 14/02/2023

La Carta dei servizi è rivolta alla cittadinanza, agli utenti, potenziali utenti, familiari, stakeholders.

Obiettivi della Carta dei Servizi: Essa costituisce sia uno strumento informativo chiaro e trasparente sui servizi offerti, adeguatamente pubblicizzato e periodicamente aggiornato, sia un efficace strumento di ascolto della cittadinanza e degli stakeholders. Costituisce inoltre uno strumento di autovalutazione e una strategia per favorire il miglioramento continuo della qualità dei servizi anche attraverso un sistema di valutazione partecipata con i destinatari dei servizi. Gli strumenti della valutazione sono i fattori, gli standard e gli indicatori di qualità che vengono definiti in relazione a ciascun servizio/intervento.

Pubblicazione della Carta dei Servizi: La Carta è pubblicata sul sito internet istituzionale, inviata via e-mail agli utenti dei diversi servizi aziendali e stampata su richiesta.

Mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta dei Servizi: Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta dei Servizi, la cui valutazione avviene a cura del responsabile del servizio qualità con

cadenza annuale, è fonte di responsabilità contrattuale che, previa analisi del contesto fattuale, è oggetto di sanzioni penali, e nei casi più gravi, con la risoluzione del contratto

Revisione della Carta dei Servizi: La revisione della Carta dei servizi viene effettuata dal responsabile qualità in modo partecipativo, con la collaborazione dei referenti di area, il personale dipendente che si rende disponibile e gli stakeholders. La revisione della stessa ha cadenza periodica e tutte le volte in cui ciò risulti necessario per esigenze contingenti.

Le Origini e la Storia

La struttura ebbe origine nell'Ottocento, quando la Valle faceva parte dell'Impero d'Austria e fu autorizzata con decreto del Commissario Politico nell'anno 1849. Alla nascita concorsero in particolare il Conte Welsperg di Primiero, i Comuni ed i Parroci del tempo. Inizialmente la struttura si configurò come un ospedale deputato alla cura gratuita degli infermi e dei malati, dotato di sei, sette posti letto gestiti da un singolo volontario.

Don Sartori, parroco di Primiero, nel 1866 chiamò le Suore della Provvidenza per contribuire a migliorare la cura assistenziale dei degenti, sottoscrivendo, il 15 novembre dello stesso anno, una bozza di convenzione con padre Luigi Scrosoppi. Le Suore della Provvidenza, motivate dagli insegnamenti del proprio fondatore, riuscirono ad organizzare un ospedale che accoglieva oltre sessanta infermi. L'Ente inizialmente assunse la denominazione di "Ospedale S. Giuseppe – Primiero" e fu retto da un Consiglio di Amministrazione composto dai Sindaci pro tempore dei Comuni di Fiera di Primiero, Imèr, Mezzano, Siror, Tonadico e Transacqua. Nel 1926 l'Ospedale San Giuseppe fu eretto in Ente Morale con il nome "Casa Serena S. Giuseppe", con lo scopo di provvedere al ricovero di anziani o inabili Residenti nei Comuni del Primiero". A decorrere dai primi anni '50 fino ai primi anni '70 fu istituito anche un reparto maternità, dove partorivano le mamme di tutto il Primiero. Le Suore della Provvidenza cessarono di espletare il servizio di assistenza dal settembre del 1985.

Il terremoto del 1976 lesionò l'edificio, creando problemi di staticità. Perciò negli anni '80 venne interamente demolito e ricostruito. A seguito della LR. 7/2005, con decorrenza 1° gennaio 2008, l'Ente è stato trasformato in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (A.P.S.P.): un ente che è pubblico e che ha lo scopo di fornire servizi alle persone anziane della propria comunità (non solo quindi residenziali in Casa di Riposo). Non ha la finalità di produrre utili, ma vuole agire in condizioni economiche sane, di sostanziale pareggio tra costi e ricavi. È organizzato sulla base di uno statuto e dei regolamenti di organizzazione, contabilità, personale e contratti.

Negli anni più recenti, poiché l'edificio presentava carenze rispetto alle esigenze di assistenza (in particolare la ristrettezza degli spazi) e alle normative per l'autorizzazione, sono iniziati i lavori di ampliamento e di ristrutturazione. I primi hanno portato ad aumentare di circa un terzo le dimensioni dell'edificio, i secondi ad adeguare gli spazi esistenti alle norme. I lavori si sono conclusi nella primavera dell'anno 2014.

Una lunga storia, dunque, nel corso della quale la Casa ha svolto vari compiti a favore della comunità di Primiero. Una esposizione più dettagliata e completa delle vicende è presente sul sito dell'Azienda.

- 5 -

Mission, principi e vision dell'Azienda

In base alla nostra storia ed allo statuto, il compito dell'Azienda è quello di provvedere all'**accoglienza, cura ed assistenza per le persone anziane e/o bisognose di assistenza** secondo le direttive emanate in materia dalla Provincia di Trento.

Per il fatto di esistere in questo territorio, il nostro servizio è rivolto prima di tutto agli abitanti dei quattro Comuni (Primiero San Martino di Castrozza, Mezzano, Imer, Sagron Mis) che nominano gli amministratori e la sostengono con vari interventi.

L'APSP pone al **centro dell'attività il Residente** nella molteplicità delle proprie esigenze: fisiche, psicologiche e relazionali. Il lavoro, che viene svolto, si basa sulla condivisione dei bisogni e delle possibili azioni da mettere in atto in equipe multi professionale con la supervisione dello psicologo.

L'attenzione alla qualità, che ne deriva, ci vede impegnati a definire e aggiornare, sulla base di **valutazioni multi professionali** in sede di equipe, i progetti di assistenziali individualizzati che garantiscono il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del Residente.

L'Azienda infine ha come scopo quello di assistere gli utenti con **professionalità e umanità**, operando per il benessere di tutti coloro che accedono in struttura e per la serenità dei familiari che ci affidano i loro cari, attenti ai bisogni di varia natura di cui sono portatori.

Soggetti con i quali l'Azienda interagisce e/o collabora

L'Azienda è inoltre impegnata per una maggiore **apertura dei servizi al territorio**, aumentando l'**integrazione** con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, la Comunità, il Volontariato ed a razionalizzare le spese, anche attraverso forme di sinergia con altri Enti. Opera in stretto contatto con Spazio Argento, che lavora a favore degli anziani del territorio e delle loro famiglie ed è volto ad individuare precocemente i loro bisogni, raccordare e migliorare le risorse e i servizi a loro favore, valutare nuove modalità di risposta integrata ai bisogni emergenti.

I soggetti con cui l'organizzazione interagisce e/o collabora nell'ambito della sua attività sono pertanto: i familiari, le associazioni di volontariato, gli enti locali, i servizi sociali e sanitari, enti ed altri soggetti istituzionali, parrocchie e le associazioni e vari comitati. Si attiva direttamente nel territorio per favorire l'integrazione dei Residenti con la comunità circostante, attraverso l'effettuazione di attività ricreative/ e/o culturali e/o motorie a favore degli utenti, anche in collaborazione con alte organizzazioni, finalizzate a promuovere l'inclusione sociale e lo scambio intergenerazionale.

Nello svolgimento della propria azione, la Casa tiene conto dei seguenti principi:

- **uguaglianza ed imparzialità** di trattamento nei confronti di tutti i Residenti presenti, provengano essi della comunità locale o siano esterni, e senza discriminazioni di alcun genere;
- tensione verso la **personalizzazione** secondo i bisogni di ognuno, cercando di offrire un servizio il più possibile individualizzato;
- là dove è fattibile, viene dato spazio al **diritto di scelta** da parte del Residente (partecipazione ad attività di proprio gradimento, cura di interessi personali, scelta per il menù);
- **continuità**, i Residenti hanno bisogno di un servizio che proceda senza momenti di interruzione, la stessa viene garantita nelle prestazioni, mantenendone un livello adeguato anche di notte e nei giorni festivi;

- **partecipazione dei Residenti**, favorendo la condivisione degli obiettivi e la trasparenza; in particolare viene eletta una rappresentanza dei Residenti e dei familiari per collaborare con il Consiglio di Amministrazione;
- **riservatezza** dei Residenti che viene tutelata, nei vari aspetti, così come la loro privacy;
- **controllo dei risultati** che viene effettuato, da vari punti di vista, finalizzato ad un miglioramento continuo della qualità;
- rispetto della **dignità** della persona: viene garantita, in una fase di vita in cui sono spesso presenti aspetti di fragilità e di debolezza;
- **efficienza ed efficacia** nella gestione delle risorse finanziarie, al fine di mantenere un buon livello di servizi, contenendo nel contempo i costi della retta a carico dei Residenti
- **sicurezza** come elemento integrante della qualità della vita dei Residenti/Utenti nella prevenzione del maltrattamento

Il nostro futuro:

L' A.P.S.P. per poter rispondere alle esigenze del territorio e in prospettiva di sviluppo futuro si è attivata per assolvere ai requisiti ulteriori di qualità con l'accreditamento provinciale dei vari servizi socio assistenziali aperti anche alla cittadinanza, inoltre è in fase di progettazione e realizzazione un reparto strutturato ed organizzato per i Residenti affetti da demenza, in particolare destinato ai soggetti affetti dalla sindrome di Alzheimer. Un Nucleo che darà la possibilità di favorire la percezione di serenità, la sicurezza e il benessere degli ospiti, adeguando gli spazi interni e gli spazi esterni secondo precisi canoni spazio-funzionali.

Gli Organi

Il **Consiglio di Amministrazione** è l'organo di indirizzo, di programmazione e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'azienda. Provvede a fissare gli obiettivi strategici ed assume le decisioni programmatiche e fondamentali dell'azienda e verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite. Il Consiglio dura in carica 5 anni ed è composto dai rappresentanti dei 4 Comuni della Valle (Imer, Mezzano, Primiero San Martino di Castrozza, Sagron Mis).

- 7 -

Il **Presidente** è il rappresentante legale dell'Ente.

L'Ente si avvale anche dell'apporto del **Revisore dei Conti**, che funge da garante della regolarità contabile e finanziaria dell'Ente.

Direzione: ai sensi della Legge Regionale 21 settembre 2005 n° 7 e dell'art. 13 dello Statuto dell'Azienda, il Direttore è la figura dirigenziale apicale dell'A.P.S.P. ed è responsabile della gestione amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e socio-assistenziale della medesima, nei limiti delle risorse, delle direttive e degli obiettivi assegnati dal Consiglio di Amministrazione.

Descrizione delle strutture e loro ubicazione

L'Azienda ha sede nel Comune di Primiero San Martino di Castrozza (Tn) in viale Marconi 19 ed è facilmente accessibile. Dispone di 81 posti letto e dista 35 Km dall'Ospedale Civile di Feltre.

Vi è inoltre un'altra struttura in Viale Marconi 28 ove hanno sede gli alloggi.

I Servizi offerti:

Di seguito la sintesi dei servizi offerti dall' Azienda, che saranno poi ripresi e dettagliati nei paragrafi seguenti.

SERVIZI RESIDENZIALI
NR. 71 posti per NON AUTOSUFFICIENTI (R.S.A.)
nr. 1 posto di SOLLIEVO per NON AUTOSUFFICIENTE R.S.A.
Nr. 4 posti RSA NON NEGOZIATI
Nr. 5 POSTI ACCOGLIENZA PER ANZIANI (EX CASA SOGGIORNO)
Nr. 5 ALLOGGI (ABITARE ACCOMPAGNATO PER ANZIANI)
SERVIZI SEMI RESIDENZIALI
NR. 4 POSTI SERV. PRESA IN CARICO DIURNA INTEGRATA
NR. 10 POSTI CENTRO SERVIZI
ALTRI SERVIZI
ASSISTENZA DOMICILIARE
SERVIZIO NOLEGGIO E LAVAGGIO BIANCHERIA

Come Contattarci e a chi rivolgersi

- all'ufficio amministrativo in orario di presenza telefonicamente al numero **0439/62371**
- alla postazione infermieristica, attiva 24 ore su 24 telefonicamente al numero al **0439/64620**
- tramite mail a segreteria@apsp-primiero.net
- tramite Posta elettronica certificata: segreteria@pec.apsp-primiero.net
- compilando l'apposita sezione dal nostro sito Internet: <https://www.apsp-primiero.net/contatti-p30>
Seguici su Facebook: APSP "San Giuseppe" di Primiero e il nostro canale YouTube (bit.ly/3p00N5x)
- Nr. WhatsApp: **350/5895429**

Gli orari di presenza in struttura delle varie figure professionali sono esposti in bacheca all'ingresso della casa e sul sito internet dell'azienda nella sezione "chi siamo" <https://www.apsp-primiero.net/chi-siamo/staff-p25>, nonché riportati nell'allegato.

Come riconoscere il Personale della struttura

All'entrata in struttura rivolgersi agli O.S.S. presenti in atrio (divisa: casacca ciclamino) che daranno indicazioni ulteriori.

Medico



Coordinatore
Dei
Servizi



Infermiere



Fisioterapista



Manutentore



Personale
Socio
Assistenziale



Personale
Animazione



Volontari



I nostri punti di forza

Ascolto: il personale della struttura si pone in un atteggiamento attivo volto a raccogliere stimoli, suggerimenti, desideri e aspettative dei residenti e dei loro familiari

Qualità: la struttura opera per mantenere e migliorare costantemente la qualità e il benessere del residente garantendo un ambiente di vita salubre e dignitoso nel rispetto delle esigenze della persona.

Integrazione con il territorio: l'ente è ben radicato nella comunità di valle ed è attivo nell'organizzazione di attività con associazioni, enti e organizzazioni promuovendo l'inclusione sociale e lo scambio intergenerazionale

Formazione specifica: Il personale della struttura è formato per rispondere alle esigenze specifiche degli anziani non autosufficienti, con competenze sia sanitarie che socio-assistenziali.

Stimolazione cognitiva e attività ricreative: vengono organizzate attività che mirano a mantenere le funzioni cognitive residue e a favorire la socializzazione.

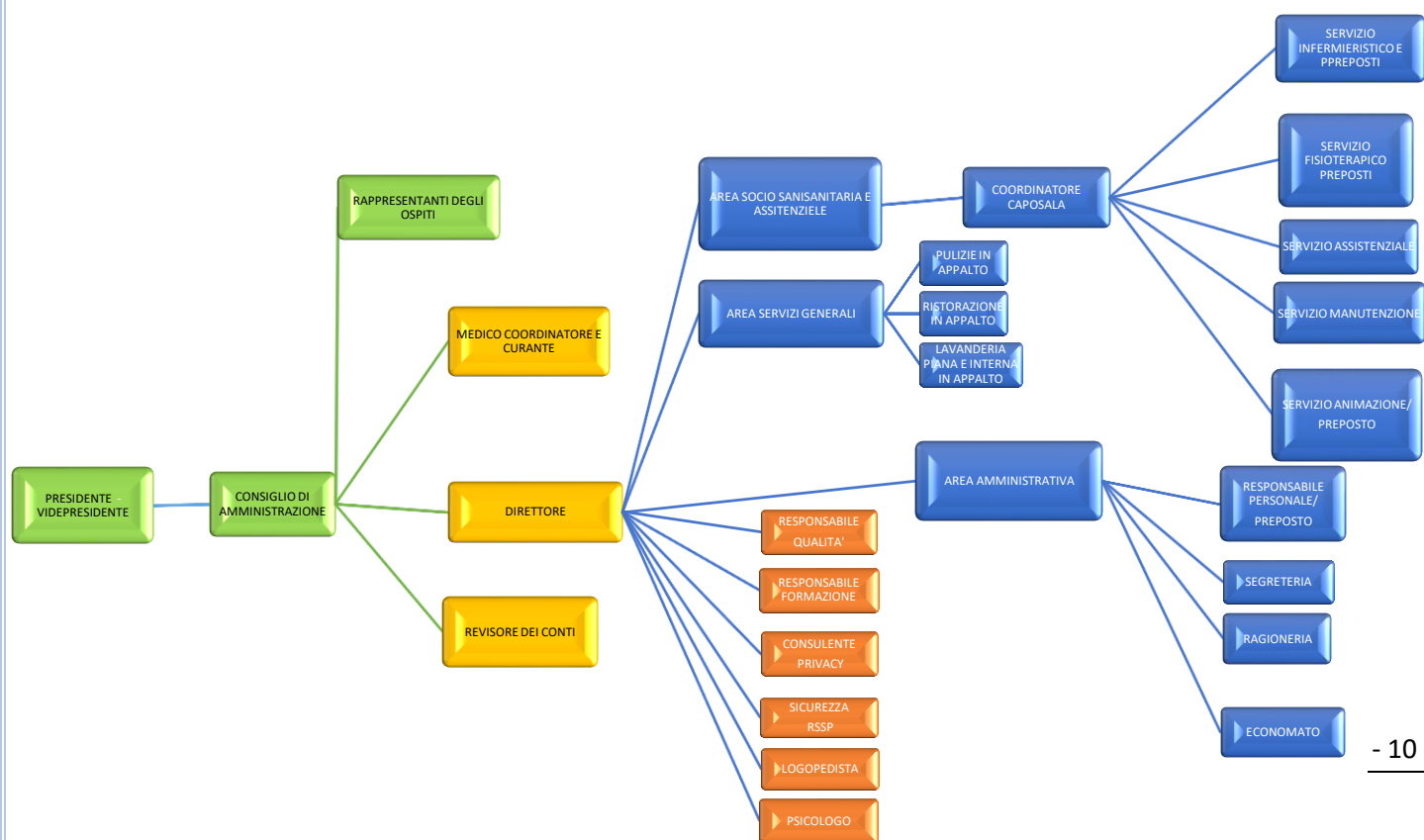
Affettività: la struttura favorisce il residente nel mantenimento dei propri legami affettivi con la famiglia e le persone care.

Socialità: viene incentivata l'organizzazione di momenti di socializzazione e di festa in favore dei residenti e dei loro cari.

Interiorità: particolare attenzione viene posta alla sfera spirituale e religiosa del residente, favorendo la partecipazione alle celebrazioni religiose.

- 9 -

Organigramma



Diritti e doveri dei Residenti

Al Residente, che soggiorna presso l'Azienda, sono riconosciuti in particolare questi diritti:

- **diritto di essere assistito e curato** con professionalità e dedizione, nel rispetto della persona per il soddisfacimento dei propri bisogni fondamentali;
- diritto di essere **informato** in merito alle procedure e alle motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto;
- diritto di essere **ascoltato** e che le richieste espresse vengano accolte ed esaudite nei limiti del possibile;
- diritto di essere **tutelato da violenze fisiche e morali**;
- diritto ad avere **rispetto e protezione del benessere psicologico ed emotivo** e protezione da ogni forma di **abuso e maltrattamento**;
- **diritto di accettazione**: ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di "valori";
- **diritto alla critica**: ogni persona può esprimere liberamente il proprio pensiero e le proprie osservazioni costruttive inerenti le attività e le disposizioni che la riguardano;
- **diritto di riservatezza**: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente;
- **diritto di pensiero e di religione**: ogni persona, nel rispetto delle idee altrui, deve poter esplicitare le sue convinzioni, nonché praticare la propria confessione religiosa;
- diritto a stanze **dignitose e pulite**, con sufficiente aerazione ed illuminazione naturale, locali igienici adeguati per numero, accessori di dotazione e pulizie periodiche, posti letto confortevoli con rifacimento quotidiano e cambio di lenzuola periodico e dotazioni di arredo sufficienti.

- 11 -

Nel contempo il Residente si impegna, in particolare, a **rispettare**:

- tutte le persone che a vario titolo sono presenti in Azienda: gli altri Residenti, il personale che vi opera, i volontari presenti per svolgere il loro servizio;
- l'ambiente, le attrezzature e gli arredi quale patrimonio di tutti;
- il regolamento della struttura;
- il divieto di dare denaro o assegnare vantaggi al personale per le prestazioni che deve svolgere nell'ambito del proprio ruolo.

Meccanismi di ascolto, rapporto con i cittadini, qualità, certificazioni e sicurezza

Tutela e partecipazione, reclami ed apprezzamenti, indagini periodiche

Obiettivo dell'Azienda è quello di rendere la permanenza del Residente/Utente la più serena e confortevole possibile. Si ritiene perciò importante conoscere l'opinione sui servizi erogati ed avere suggerimenti su come migliorarli. Quest'azione propositiva dei Residenti e familiari si sviluppa attraverso alcune modalità:

- ✓ segnalazione ai responsabili di un problema o di un suggerimento; può avvenire a voce oppure in forma scritta a seconda della natura del problema;

- ✓ elezione diretta, da parte dei Residenti o familiari, di due loro rappresentanti, con il compito di farsi tramite presso l'amministrazione delle problematiche di comune interesse;
- ✓ in alcuni momenti i responsabili dell'Ente organizzano incontri, aperti a tutti i Residenti/familiari oppure a piccoli gruppi, per esporre i programmi e sentire eventuali suggerimenti;
- ✓ una volta all'anno viene predisposto un questionario di rilevazione della soddisfazione dei Residenti e degli utenti e loro familiari, sui servizi offerti; gli esiti di tale strumento consentono all'Azienda di potenziare gli aspetti positivi evidenziati e migliorare quelli meno soddisfacenti.
- ✓ presenza di una bacheca interna, uno spazio dedicato esclusivamente a comunicazioni e avvisi

Interventi in materia di qualità

Standard di Qualità dei servizi erogati

L'Azienda si impegna, in particolare, a fornire ad ogni Residente/utente una serie di prestazioni, entro determinati tempi, con fissato il valore minimo al di sotto del quale non scendere. Tali prestazioni sono indicate dettagliatamente nel modello allegato alla Carta dei servizi. Questi standard di qualità sono soggetti a controllo e monitoraggio costante nel corso dell'anno, da parte dei responsabili della struttura, nella logica di un miglioramento continuo. In caso di sciopero sono garantiti gli standard minimi essenziali di servizio, concordati con le organizzazioni sindacali.

Obiettivi

Annualmente il Consiglio di amministrazione in collaborazione con la Direzione dell'ente fissa gli obiettivi di qualità per ogni servizio della struttura al fine di indirizzare le risorse e le energie del personale al miglioramento continuo.

Adesione Marchio Qualità e Benessere

L'Azienda aderisce al Marchio "Q & B - Qualità e Benessere" L'arte della Qualità della Vita nelle Strutture Residenziali per Anziani". Si tratta di un sistema di qualità, ideato da U.P.I.P.A. in collaborazione con personale delle R.S.A., Residenti e familiari e proposto come strumento comune a tutte le RSA, al fine di garantire la rilevazione di fattori e risultati di qualità dei servizi, difficilmente misurabili con i tradizionali sistemi di certificazione della qualità. Nonostante il marchio sia uno strumento attualmente in uso sull'attività residenziale, promuove il riconoscimento di questi valori in favore dell'anziano e dell'utente in generale dei vari servizi forniti, pertanto la ricaduta nel seguire le indicazioni aiuta ad orientare tutto il personale che opera in A.P.S.P. in modo capillare.

Elenco dei 12 fattori

I fattori di qualità individuati dal Marchio "Qualità e Benessere" di U.P.I.P.A. S.C., ai quali ogni struttura aderente fa riferimento, sono:

- ❖ **RISPETTO** inteso come possibilità di vedere riconosciuti dall'organizzazione il rispetto dei tempi di vita e 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 autonomamente 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 sviluppare e mantenere relazioni affettive ed emotive autentiche anche all'interno della residenza, sia con persone che con oggetti personali 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 e sul senso della vita anche affrontando l'esperienza della morte.
 - ❖ **COMFORT** inteso come possibilità di fruire di un ambiente fisico nel quale la persona vive ed opera in grado di coniugare le proprie esperienze personali e vita comunitaria con particolare attenzione alla dimensione familiare.
 - ❖ **UMANIZZAZIONE** intesa come possibilità di essere ascoltati 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, 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 di 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** inteso come possibilità di fruire di un servizio di 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.

- 13 -

Istituto per l'amministrazione di sostegno

L'Amministrazione è a disposizione per dare qualsiasi informazione oltreché ad istruire la pratica laddove il Residente è privo di rete familiare.

Certificazione family audit

L'azienda è certificata al modello Family Audit. Il percorso ha consentito di promuovere un cambiamento culturale e organizzativo e di adottare delle politiche di gestione del personale orientate al benessere dei propri dipendenti e delle loro famiglie.

Con la partecipazione dei collaboratori dell'organizzazione è stato possibile ricercare e attuare forme di conciliazione lavoro – famiglia per i dipendenti e di creare sinergie significative e promozione delle istanze di conciliazione nel territorio d'azione dell'Azienda. Per approfondimenti si rinvia al sito www.familyaudit.com.

Sicurezza

L'azienda risponde ai requisiti previsti nell'ambito dell'accreditamento istituzionale e socio assistenziale e delle normative per la sicurezza dotandosi di strumenti per il monitoraggio, la valutazione e l'attuazione d'interventi volti a gestire gli aspetti della sicurezza e qualità di vita sia dei Residenti, utenti sia del personale.

Promozione della cultura della sicurezza alimentare

La revisione 2020 del General Principles of Food Hygiene CXC 1-1969 (della commissione del Codex Alimentarius), recepita dal REGOLAMENTO (UE) 2021/382 DELLA COMMISSIONE che modifica gli allegati del regolamento (CE) n. 853/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio sull'igiene dei prodotti alimentari per quanto riguarda la gestione degli allergeni alimentari, la redistribuzione degli alimenti e la cultura della sicurezza alimentare, permette di adottare una forte visione d'insieme sulle tematiche della sicurezza e qualità alimentare, attraverso pratiche di informazione e formazione in linea con gli standard internazionali (BRC Food 8, IFS Food 7 ed FSSC 22000, tutti adottati dal GFSI - Global Food Safety Initiative). L'intervento di sensibilizzazione prevede 3 ambiti di attuazione:

- obblighi per gli operatori del settore alimentare, per istituire e mantenere un'adeguata cultura della sicurezza alimentare, dimostrabile secondo precisi requisiti accertabili;
- impegno da parte della dirigenza a garantire una chiara comunicazione sui ruoli e responsabilità dell'attività, pianificando controlli e attività di formazione adeguate;
- attuazione della cultura della sicurezza alimentare secondo la natura e le dimensioni dell'impresa

Autorizzazioni e accreditamento

Tutti i servizi socio-sanitari soddisfano i requisiti previsti per l'Accreditamento istituzionale e socio assistenziale regolato dalla Provincia Autonoma di Trento. Oggetto dell'autorizzazione/accreditamento non è più la sola struttura residenziale o semi-residenziale in cui si svolgono i servizi, ma il soggetto che gestisce i servizi e la sua attitudine a prendere in carico gli utenti e risolvere i loro bisogni con un approccio individualizzato, flessibile ed innovativo.

L'accREDITamento è un'attestazione, previo accertamento, della capacità di operare in un campo di specializzazione. rilasciato da un'autorità, nei confronti di chi svolge un ruolo in un determinato contesto sociale o gestisce servizi pubblici, al fine di garantire standard di qualità della prestazione.

- 14 -

Per i servizi socio-assistenziali l'A.P.S.P. fa riferimento alle Determinazione n. 416 del 21/01/2022 e n.1192 dd.10/02/2022.

Per l'accREDITamento per la funzione di R.S.A si fa riferimento alla determinazione del Dirigente Generale n.1474 del 14/02/2023

PARTE SECONDA

Servizi Residenziali

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.) Servizio afferente all'autorizzazione e accreditamento istituzionale

SERVIZIO ACCOGLIENZA PER ANZIANI (EX CASA SOGGIORNO) Servizio afferente all'autorizzazione e accreditamento dei servizi socio sanitari

Destinatari e caratteristiche servizio

Residenza sanitaria assistenziale (R.S.A.)

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) è una struttura nella quale, in forma residenziale, sono organizzati servizi socio-sanitari integrati a prevalente valenza sanitaria. Per rispondere ai bisogni di chi necessita di trattamenti continui, di anziani non autosufficienti, non curabili a domicilio, nonché di persone con gravi disabilità fisiche e/o psichiche.

Nel dettaglio:

Rsa posti letto convenzionati: nr. 71 risponde ai bisogni di soggetti non autosufficienti, non curabili a domicilio. - 15 -

Posto di sollievo: nr. 1 posto letto tra quelli di R.S.A è riservato costantemente a ricoveri temporanei; si accede a seguito di valutazione effettuata dall'U.V.M. del Distretto.

Posti RSA Non convenzionati: nr. 4 per persone non autosufficienti, accreditati ma non negoziati (pertanto con pagamento a carico dell'utente, sia della quota alberghiera che sanitaria)

Ammissione R.S.A.

Sono ammesse nell'ambito della nostra R.S.A.:

- persone anziane, di ambo i sessi, valutate non autosufficienti dall'Unità Valutativa Multidisciplinare (U.V.M.). Tale organo, istituito presso i distretti sanitari dell'APSS (Azienda Provinciale Servizi Sanitari), può essere attivato, con il consenso informato della persona interessata o dei suoi familiari, dal medico di famiglia, dalle unità operative ospedaliere, dai responsabili dei servizi socio - assistenziali o sanitari operanti a livello territoriale. Una volta individuato il bisogno socio - assistenziale attraverso la Scheda di Valutazione Multidimensionale della persona, l'U.V.M. distrettuale contatta la struttura residenziale che avvia il processo di ammissione.
- persone non autosufficienti Residenti fuori provincia o persone valutate non autosufficienti dall'U.V.M. ed in lista d'attesa per un posto definitivo nel limite dei posti disponibili. In questo caso è necessario presentare domanda direttamente presso l'ufficio Segreteria.

L'ammissione viene disposta dalla Direzione nelle modalità previste dalla relativa procedura di ammissione.

Destinatari e Caratteristiche servizio

Servizio accoglienza per anziani (ex casa soggiorno) per Residenti autosufficienti

È un servizio residenziale volto ad assicurare condizioni abitative idonee per anziani autosufficienti che chiedono di poter vivere presso la nostra struttura in un contesto protetto e comunitario, con la finalità di promuovere il recupero dell'autonomia dell'anziano, favorendo la socializzazione e la vita di relazione, sia all'interno che all'esterno coinvolgendo i familiari ed il volontario. Sono destinatari del servizio gli anziani autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti per i quali risulti in parte compromessa la capacità di condurre una vita autonoma o che ne facciano espressa richiesta. Sono a disposizione nr. 5 posti letto.

Ammissione Accoglienza per Anziani

Per essere ospitati è necessario inoltrare domanda scritta direttamente all'Ente e può accogliere nel limite dei posti disponibili ammessi. Le ammissioni vengono effettuate in ordine di protocollo, previa valutazione del Direttore Sanitario, con priorità ai Residenti nei comuni della Valle di Primiero e Vanoi. Il personale incaricato effettua un colloquio con l'interessato/a, i familiari.

Lo stato di autosufficienza del Residente è rilevato, mediante apposita scheda, predisposta dal Medico dell'Ente. La dimissione può essere richiesta in qualunque momento, purché effettuata con preavviso nel rispetto di quanto disposto nel vigente regolamento.

I Residenti si integrano con la vita comunitaria dell'ente e dal punto di vista organizzativo beneficiano degli stessi servizi della Rsa.

Dal paragrafo successivo la descrizione dei vari servizi e degli spazi è comune per entrambe le tipologie di posto letto sopra presentate (Rsa e Accoglienza per Anziani).

- 16 -

Descrizione struttura

La Residenza per entrambi i servizi residenziali Rsa ed Accoglienza per Anziani è ubicata in viale Marconi 19.

I posti letto sono suddivisi in 16 stanze singole, 32 stanze doppie, oltre a n. 1 stanza del sollievo collocata nei pressi dell'ambulatorio infermieristico, per accogliere eventuali Residenti in fase terminale.

L'edificio si sviluppa su quattro piani oltre al piano seminterrato, ognuno dei quali contraddistinto da una fascia colorata affinché i Residenti riescano ad orientarsi con maggior facilità, è servito da due vani scala e da tre ascensori che collegano i seguenti piani:

- Piano seminterrato dove si trovano: lavanderia, centrale termica, camera mortuaria, spogliatoi personale, archivio, depositi e magazzini vari;
- Piano ammezzato (colore rosa), piano di residenza composto da n.2 stanze singole e n.8 stanze doppie, nr. 1 sala comune;
- Piano terra adibito a zona giorno e comprende la sala comune, la sala tv con annessa terrazza panoramica, una sala da pranzo con annessa cucina, il punto ristoro, la sala adibita a palestra per il servizio di fisioterapia, la sala e l'ufficio animazione, la cappella per il servizio religioso e gli uffici amministrativi.
- Piano primo (colore verde) adibito a soggiorno, sala fumatori, piano di residenza composto da n.3 stanze singole e n.8 stanze doppie;
- Piano secondo (colore azzurro) adibito a soggiorno, piano di residenza composto da n.1 stanza del sollievo, n.2 stanze singole e n.10 stanze doppie, infermeria, ambulatorio medico/ufficio Coordinatore dei Servizi, locale personale sala mensa con annesso cucinino, bagno assistito, giardino d'inverno e ampia terrazza, in questi spazi si colloca un reparto dedicato a Residenti con forme di demenza;
- Piano terzo (colore giallo) adibito a soggiorno, piano di residenza composto da n.9 stanze singole e n.6

stanze doppie, due soggiorni, bagno assistito, locale parrucchiera, sala mensa.

Ogni posto letto è servito da apparecchio telefonico (se richiesto), da citofono, da un sistema di chiamata interfonico con l'infermeria e da un sistema ottico di rilevazione movimenti ospiti (Ancelia). Ogni stanza è dotata di un televisore.

Tutte le stanze hanno il bagno e un terrazzino.

Per la cura e l'igiene della persona, la struttura è dotata di due bagni clinici, uno sito al secondo piano (Piano Azzurro) ed uno collocato al terzo piano (Piano Giallo) e un box doccia collocato nel piano ammezzato (Piano rosa), che permettono l'esecuzione del bagno assistito a tutti i Residenti in condizioni di sicurezza e nel pieno rispetto della privacy. Il bagno clinico presente al piano terzo è inoltre dotato di una vasca con idromassaggio che permette al contempo l'ascolto di musica e di godere dei benefici della cromoterapia.

La struttura è circondata da un ampio giardino panoramico di recente sistemazione, dotato di percorsi adeguati che ben si adattano alle necessità fisiche di tutti i Residenti fruibili in sicurezza con vista sulle montagne che fanno corona (Pale di San Martino, Vette Feltrine). Inoltre, in determinati punti sono collocate delle panchine, gazebo per momenti di sosta e di riflessione. Vi sono spazi pensati ed adatti anche per la visita da parte dei bambini. In estate il giardino è utilizzato anche per momenti di ritrovo e di festa.

Giardino d'inverno

Nel secondo piano della struttura residenziale è il "Giardino d'inverno", uno spazio in cui i Residenti possono soggiornare in qualsiasi momento della giornata. Dal punto di vista strutturale, il Giardino presenta caratteristiche atte a favorire un'atmosfera serena ed a contatto con la natura, condizione importante per instaurare e mantenere comportamenti positivi nel Residente stesso. Esso si rivela particolarmente utile durante il periodo invernale in cui il contatto diretto con la natura non può svolgersi nel giardino esterno.

- 17 -

Spazio per la gestione delle demenze

Lo Spazio conta 10 posti letto, situato al piano ammezzato della RSA, compreso nell'ambito degli 81 già esistenti, riservato principalmente all'accoglienza di residenti con problemi di demenza, disturbanti o con tendenza al vagabondaggio senza meta.

È dotato di accesso diretto al giardino protetto che consente la fruizione di spazio all'aria aperta. Vista la particolarità dell'utenza anche l'organizzazione della vita quotidiana cerca di strutturarsi in base alle esigenze delle persone che vi vivono. Al mattino viene favorito il risveglio naturale in particolare per le persone con wandering (vagabondaggio), persone agitate e a rischio caduta. Alle persone che si svegliano per prime viene servita la colazione e si prosegue con i residenti che si svegliano successivamente. Durante le attività della giornata è promosso l'ascolto attivo e il supporto relazionale da parte degli operatori e psicologico da parte di un consulente con tale professionalità.

Sono presenti operatori che si occupano dell'assistenza e conducono attività occupazionali, relazionali, progetti individualizzati e garantiscono l'idratazione. Gli accompagnamenti in bagno avvengono loro richiesta dei residenti rispettando i tempi e gli umori di questi ultimi. Si asseconda la necessità degli utenti di girovagare dentro e fuori dalle stanze, entrare e uscire dai letti, disfare, rovistare liberamente. Per questo motivo la "scontenzione" risulta necessaria per favorire la deambulazione e ridurre l'agitazione e lo stato di ansia.

Al momento del pasto la scelta dei posti a tavola rimane libera e a discrezione della persona mantenendo comunque fissi i posti per residenti in carrozzina per non scompensare il loro grado di orientamento spazio temporale. Dopo il pranzo viene servito il caffè d'orzo per chi lo desidera. Agli utenti che non gradiscono fermarsi e sedersi a tavola (a causa del wandering) si attuano degli interventi di alimentazione differiti e frequenti durante la giornata anche attraverso i cosiddetti finger food (cibi che si riescono facilmente a consumare in piedi, magari camminando). All'interno dello spazio, i disturbi del comportamento (di cui il wandering ne fa parte) vengono costantemente monitorati nell'ottica di comprendere quali situazioni/condizioni garantiscano maggiormente il benessere del residente.

L'ambiente strutturale è stato reso più sicuro grazie al blocco delle porte per i residenti a rischio di fuga. All'interno del nucleo si cerca di creare un ambiente "casalingo" attraverso arredamenti e divani che ricordano quelli di casa.

I familiari dei residenti costituiscono una risorsa fondamentale per il loro cari sia a livello affettivo sia psicologico. Il loro sostegno è altamente gradito, è importante però che non interferiscano nell'assistenza di altri residenti (anche mantenendo un atteggiamento di non giudizio). Un pilastro fondamentale per il buon funzionamento del nucleo è il lavoro di équipe: il continuo confronto e il corretto passaggio di informazioni tra diverse professionalità ha lo scopo di garantire all'utente un'appropriata continuità assistenziale attraverso l'uso di strategie comuni. Vista l'alta complessità del lavoro il personale deve essere adeguatamente formato e motivato.



- 18 -

Trasferimento tra Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona

Per il trasferimento da una struttura ad un'altra di un Residente non autosufficiente in convenzione con l'A.p.s.s., va presentata apposita richiesta di trasferimento alla segreteria dell'Unità Valutativa Multidisciplinare (U.V.M.) ove ha sede la struttura di destinazione.

Il nominativo del richiedente viene inserito nell'elenco dinamico della struttura di destinazione, nel rispetto del punteggio assegnato. La gestione dell'elenco dinamico così modificato è sempre di competenza dell'Unità Valutativa Multidisciplinare (U.V.M.).

Accoglienza, Inserimento ed Accesso ai servizi pre ingresso:

Il processo di accoglienza prevede che, prima dell'ingresso, venga compilata una scheda di pre inserimento contenente le informazioni derivate dalla U.V.M. (per i Residenti in convenzione con l'A.P.S.S.) e dal colloquio preliminare con la famiglia. Tale colloquio viene concordato con il Residente e la sua famiglia e suddiviso in una prima parte con l'Assistente Amministrativo e/o la Direzione, salvo situazioni di emergenza in presenza altrimenti in modalità telefonica e tramite scambio di corrispondenza telematica. La seconda, per l'ambito socio-sanitario, viene svolta telefonicamente con il Coordinatore dei Servizi che si impegna a raccogliere le principali informazioni necessarie l'adeguata accoglienza in struttura della persona. Successivamente all'ingresso il servizio Medico-Infermieristico, il servizio Fisioterapico e il servizio di Animazione prendono in carico la persona, ognuno per il proprio ambito di competenza, con lo scopo di conoscere la storia, le abitudini, le preferenze e individuare le esigenze assistenziali e riabilitative di cui necessita.

I dati sono messi a disposizione del personale affinché possa prenderne visione ed acquisire le informazioni utili a programmare, fin dall'inizio, un'assistenza adeguata e più personalizzata possibile.

Entro 30 giorni dall'ingresso l'equipe multidisciplinare si riunisce per predisporre il P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato) del residente invitando il familiare per condividere con lui gli obiettivi sanitari, assistenziali, e sociali prefissati.

Assegnazione della stanza ed accoglienza

All'entrata in sede, il nuovo Residente viene accolto dal Coordinatore dei Servizi (o in sua assenza dall'infermiera di turno) che lo accompagna nella stanza assegnatagli e gli dà una prima presentazione della struttura.

- 19 -

Nella prima giornata di permanenza, il nuovo Residente viene affiancato da un operatore che lo aiuta a rapportarsi nel miglior modo possibile con la struttura, sia essa logistica sia organizzativa, con lo scopo di favorire, in tal modo, un inserimento graduale e meno traumatico possibile. Entro la prima settimana dall'ingresso il Residente viene sottoposto alla visita medica.

Personalizzazione del proprio spazio

Al Residente è consentito portare con sé, dalla propria abitazione, alcuni oggetti per personalizzare il proprio spazio personale con le cose che ama, compatibilmente con i regolamenti sulla sicurezza e gli spazi disponibili all'interno della stanza assegnatagli. Ogni stanza è dotata di letto con materasso di prevenzione semplice dei decubiti delle lesioni da pressione, di armadio con possibilità di chiusura a chiave. È consentito al Residente di chiudere la propria stanza (se singola) a chiave.

Gestione e conservazione di denaro

Il Residente può chiedere al servizio amministrativo di custodire per suo conto del denaro o conservare oggetti personali nei cassetti dell'armadio a lui assegnato, munito di chiave. Si raccomanda vivamente al Residente di non lasciare incustoditi oggetti di valore, denaro o documenti ogni qualvolta lascia la stanza, in quanto l'Amministrazione non risponde della loro eventuale sottrazione o sparizione.

Richieste particolari



Le richieste particolari del Residente, quali per esempio recarsi in paese presso i vari uffici e servizi esterni per commissioni o quant'altro, fare una visita al cimitero o ancora acquistare o farsi acquistare qualcosa, vengono soddisfatte nei limiti consentiti dalle risorse dell'organizzazione.

Presa in carico del Residente

Ogni Residente viene seguito individualmente sul piano sanitario, assistenziale e riabilitativo, in modo da fornire un'adeguata personalizzazione di intervento. Viene utilizzato lo strumento informatico della cartella socio sanitaria che permette di gestire il fascicolo del Residente in tutte le sue 'declinazioni', da parte di tutte le figure professionali, dalla cartella d'entrata fino alla compilazione di diari (uno per ciascuna figura professionale coinvolta nel sistema) e consegne, passando per terapia farmacologica (nelle fasi di prescrizione, preparazione e somministrazione), accertamenti, rilevazione parametri vitali e clinici, schede cadute, lesioni, contenzioni, nutrizioni enterali e stomie. Entro 21 giorni dall'ingresso del nuovo Residente si riunisce l'Equipe Multidisciplinare Interna che redige il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), all'interno del quale vengono definiti gli obiettivi e le modalità di intervento atte a favorire il benessere psico - fisico della persona; il PAI viene poi presentato al familiare di riferimento del Residente o al Residente stesso, al termine della riunione, per condividerlo e creare sinergia. Il PAI verrà inserito all'interno della cartella assistenziale, per essere condiviso da tutto il personale, e verrà sottoposto a verifica degli obiettivi ed aggiornamento ogni 6 mesi ed ogni qualvolta, per mutate condizioni del Residente, se ne verifichi la necessità. L'Equipe multidisciplinare interna si riunisce con cadenza mensile ed è composta da: Medico, Coordinatore dei Servizi, un'Infermiera a rotazione, due OSS a rotazione, la Fisioterapista, l'Animatrice e lo Psicologo con funzione di supervisore.

Viene altresì raccolta **la scheda biografica o autobiografica** del Residente. Strumento utilizzato per la raccolta di informazioni relative al vissuto del Residente nella sua globalità, dalla nascita al momento dell'ingresso in RSA ove vengono approfonditi esperienze di vita, avvenimenti dell'infanzia, ricordi lontani, relazioni, nomi delle persone care, abitudini, hobby, desideri con l'obiettivo di:

- Instaurare con il Residente una comunicazione maggiormente efficace e costruttiva comprendendo l'importanza degli avvenimenti e delle relazioni significative vissute in prima persona
- Mantenere un contatto con ricordi lontani condividendo esperienze piacevoli;
- Stimolare il Residente a parlare e raccontare le proprie esperienze più rilevanti;
- Comprendere comportamenti apparentemente inspiegabili del Residente per individuarne la giusta causa e conseguente soluzione (questo aspetto assume particolare importanza nei Residenti dementi);
- Facilitare la stesura di un programma personalizzato con attività strutturate e di senso
- Rendere consapevole tutto il personale del percorso di vita dei Residenti nonché delle informazioni che li riguardano, indicando tale strumento come punto di riferimento per lo svolgimento ottimale dell'attività quotidiana con i Residenti.

Rientri temporanei in famiglia

Qualora non vi siano situazioni di emergenza sanitaria, il Residente può assentarsi temporaneamente dalla struttura per rientri temporanei in famiglia o altro; in questo caso l'Azienda lo facilita mantenendogli il posto letto con una riduzione della retta (vedi allegato rette) ed il servizio infermieristico gli fornisce assistenza sulla terapia, fornendogli una scheda riportante le indicazioni terapeutiche in atto (terapia orale o medicazioni) gli orari di assunzione dei farmaci, i farmaci e materiali necessari.

Residenti in fase terminale

Ai Residenti in fase terminale viene riservata la stanza del sollievo sita nei pressi dell'ambulatorio medico-infermieristico al fine di poter garantire una più personalizzata assistenza e la necessaria tranquillità ed intimità; i familiari possono rimanere presso il loro congiunto senza limitazioni di tempo e consumare i pasti presso la struttura.

Pianificazione condivisa delle cure

La Pianificazione Condivisa delle Cure (PCC) è un processo dinamico e continuo di pianificazione del percorso di malattia e cura di una persona affetta da patologia cronica e invalidante o caratterizzata da inarrestabile evoluzione con prognosi infausta. Per tale motivo il servizio Medico e Infermieristico si assicurano che, in presenza di tale condizione, l'assistenza e le cure sanitarie rivolte al residente siano ben definite, chiare e condivise con lo stesso e il suo familiare, sostenendo le sue scelte terapeutiche e la sua volontà su come affrontare il percorso della malattia pianificando l'assistenza.

La PCC è un percorso basato sul dialogo e su una comunicazione aperta, empatica e sincera.

Servizi alla persona

Servizio di coordinamento dei servizi

Tale servizio viene svolto dal Funzionario coordinatore dei servizi sanitari e socioassistenziali (Coordinatore dei Servizi) che è presente in struttura dal lunedì al venerdì.

- 21 -

La sua funzione di coordinamento si articola in:

- pianificazione, gestione e verifica dei diversi processi a valenza sanitaria e socioassistenziale relativi alla funzione infermieristica ed alla funzione alberghiera;
- gestione delle risorse tecno/strumentali (apparecchiature diagnostiche, terapeutiche ecc.) e dei presidi sanitari (materiale per medicazioni ecc.) e farmacologici (terapia orale, intramuscolare ecc.);
- elaborazione e gestione della turnistica del personale;
- coordinamento dell'équipe periodica sulla stesura del PAI e degli obiettivi previsti per il Residente.

Servizi di assistenza alla persona

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore dagli Operatori O.S.S. presenti in servizio quotidianamente secondo turni prestabiliti.

L'O.S.S. (Operatore Socio-Sanitario) svolge le attività quotidiane di assistenza ai Residenti secondo programma stabilito dall'organizzazione, garantendo la soddisfazione dei bisogni primari del Residente nel rispetto della sua individualità e con l'obiettivo di rendere il suo soggiorno più gradevole possibile, attuando nel contempo un programma per mantenere le sue competenze il più a lungo possibile, secondo le indicazioni contenute nel suo PAI. Le attività espletate dall'Operatore Socio-Sanitario nella giornata comprendono:

- alzata, igiene, vestizione;
- bagno settimanale: dal lunedì alla domenica, secondo calendario prestabilito, assecondando per quanto lo permetta l'organizzazione, le esigenze e/o le richieste del Residente; i bagni vengono eseguiti dagli O.S.S. nel locale attrezzato; durante il bagno viene eseguito il taglio delle unghie delle mani e dei piedi la manicure e la pedicure; alle signore viene fatta la messa in piega dei capelli con casco o phon secondo

- preferenza. Il Residente può chiedere che venga modificato il proprio calendario dei bagni in base alle proprie esigenze, che verranno soddisfatte nei limiti consentiti dalle risorse dell'organizzazione;
- stimolazione della gestione dell'incontinenza, con accompagnamenti al bagno, anche se non richiesti;
- accompagnamento nella deambulazione del Residente e stimolazione della stessa almeno una volta al giorno; per persone con problemi di mobilità, prevenzione della sindrome ipocinetica e delle piaghe da decubito con corretta movimentazione e posizionamento a letto;
- corretto utilizzo degli ausili;
- assistenza nell'alimentazione con stimolazione ed eventuale imbocco
- partecipazione in équipe alla stesura del PAI e degli obiettivi previsti per il Residente.

Assistenza infermieristica

Il servizio infermieristico viene garantito nell'arco delle 24 ore, comprese le domeniche ed i giorni festivi, da Infermieri che si alternano. Il servizio viene svolto secondo protocolli prescritti dal Medico e comprende:

- preparazione e somministrazione della terapia orale, esecuzione di prelievi di controllo, terapia intramuscolare, endovenosa e sottocutanea, prevenzione e medicazione delle ulcerazioni e/o piaghe da
- decubito, controllo dei parametri vitali;
- controllo della continenza fecale e urinaria;
- controllo della dieta quotidiana, gestione dell'alimentazione artificiale
- partecipazione in équipe alla stesura del PAI e degli obiettivi previsti per il Residente.

Il dolore

Il dolore come 5° parametro vitale. Il dolore è uno dei fattori che maggiormente condiziona la qualità della vita per le persone di ogni età, ma in particolare per quelle più deboli. Da più di un decennio, in Italia, il Legislatore ha ribadito e sottolineato l'importanza della realizzazione di progetti indirizzati al miglioramento del processo assistenziale specificamente rivolto al controllo del dolore di qualsiasi origine. Ancora oggi tuttavia, il dolore continua ad essere una dimensione cui non viene riservata adeguata attenzione, nonostante sia stato scientificamente dimostrato quanto la sua presenza sia invalidante dal punto di vista fisico, sociale ed emozionale. Per questo motivo, al fine di rafforzare ulteriormente la buona pratica in tale ambito (Legge 38 del 2010, art. 7) è stato sancito l'obbligo di riportare la rilevazione del dolore all'interno della cartella clinica, la sua evoluzione durante il ricovero, nonché la tecnica antalgica e i farmaci utilizzati, i relativi dosaggi e il risultato antalgico conseguito.

- 22 -

Servizio di assistenza medica

Due Medici sono presenti in struttura dal lunedì al venerdì. Il servizio notturno e festivo viene garantito dalla Guardia Medica territoriale.

Il Medico esplica nei confronti del Residente, compiti di:

- diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione, avvalendosi, se lo ritiene opportuno, di consulenze specialistiche espletate all'interno della struttura (geriatra, neurologo, diabetologo, fisiatra) e di esami diagnostici strumentali, visite programmate ed ogniqualvolta ne rilevi la necessità;
- responsabilità nell'ordinazione dei farmaci e prescrizione del corretto uso, dei tipi e delle qualità;
- disponibilità quotidiana ai colloqui con i parenti dei Residenti durante la sua presenza nella Casa;
- partecipazione in équipe alla stesura del PAI e degli obiettivi previsti per il Residente.

Il servizio medico è garantito per direttive provinciali a tutti i Residenti in convenzione con l'A.P.S.S. (Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari) mentre per tutti gli altri servizi i Residenti hanno la facoltà di mantenere il proprio medico di base o di scegliere il medico della struttura. Fatta eccezione per il posto temporaneo RSA di sollievo ove viene mantenuto il proprio medico.

Servizio di coordinamento sanitario

Uno dei Medici svolge funzione di Medico coordinatore e in quanto tale si occupa del coordinamento degli interventi sanitari messi in atto all'interno della struttura, offrendo al contempo collaborazione per tutti quegli interventi attuati all'esterno della casa (ricoveri ecc.). È il Responsabile sanitario della struttura e pertanto mantiene i rapporti con l'Azienda Sanitaria, il Distretto e con i Medici Specialisti e collabora con la Direzione alla gestione sanitaria ed al controllo della qualità delle cure e dell'assistenza in generale. È presente in struttura e disponibile a colloqui, secondo gli orari esposti all'ingresso dell'Azienda o sul sito aziendale.

Servizio di riabilitazione

Il servizio di fisioterapia è svolto da Fisioterapisti ed è attivo dal lunedì al venerdì; svolge attività di prevenzione, cura e mantenimento, e, avendo come referenti il Medico dell'ente e lo specialista Fisiatra, rende esecutivi trattamenti riabilitativi atti a favorire il recupero delle competenze motorie, a mantenere le funzionalità residue e, a prevenirne l'indebolimento. Tutto ciò al fine di garantire la maggiore autonomia possibile nella deambulazione e nel compimento delle azioni quotidiane, quali l'aiutarsi nel vestirsi, lavarsi o mangiare, che possono garantire una soddisfacente autosufficienza a salvaguardia della dignità della persona. L'attività della Fisioterapista si articola:

- in palestra ed in reparto, con interventi riabilitativi individuali e di gruppo, e con attività di consulenza per la movimentazione e le posture preventive della sindrome ipocinetica, in collaborazione con il personale per la deambulazione assistita e la stimolazione al mantenimento delle autonomie residue
- nella partecipazione in équipe alla stesura del PAI e degli obiettivi previsti per il Residente
- nella gestione degli ausili (carrozine, deambulatori, calzature ortopediche ecc.) con l'individuazione del tipo più adatto alle esigenze del Residente che ne necessita, la personalizzazione nelle situazioni particolari, il loro rinnovo o trasferimento
- nel rapportarsi con lo specialista Fisiatra per consulenze e prescrizioni di nuovi ausili
- si occupa, su incarico della Direzione, della formazione continua del personale riguardo alle movimentazioni di Residenti e carichi a salvaguardia della salute del Residente e del rachide dell'operatore
- gestisce in collaborazione con il manutentore il servizio di locazione ausili a persone della comunità della valle e/ o turisti che ne fanno richiesta.

Il servizio è garantito per il servizio Rsa.

- 23 -

Altri servizi

I seguenti servizi sono messi a disposizione dalla nostra APSP a tutti gli utenti che ne avessero necessità.

Servizi amministrativi



Il personale amministrativo è formato, oltre che dal Direttore, da un Collaboratore Amministrativo, tre Assistenti Amministrativi e un Assistente Contabile, dipendenti della struttura.

Servizio supporto psicologico

Lo psicologo opera presso l'Azienda in regime di libera professione in favore dei Residenti, dei loro familiari e degli operatori. I compiti dello stesso consistono in particolare in:

- partecipare alla riunione d'equipe finalizzata all'elaborazione e alla revisione dei Piani Assistenziali Individualizzati;
- effettuare colloqui con i familiari dei nuovi RESIDENTI o anche di quelli già presenti in struttura da molto tempo ma che necessitano di un aiuto nella gestione della relazione con il proprio caro;
- è disponibile anche ad effettuare colloqui con coloro che accedono ai vari servizi semiresidenziali e agli utenti degli alloggi;
- effettuare colloqui con i dipendenti che ne facciano richiesta;
- prendere parte ad iniziative varie volte al miglioramento dell'assistenza erogata in favore dei Residenti e del benessere lavorativo dei dipendenti, da concordare con la Direzione.

Servizio Logopedia

Vi è un professionista incaricato per l'assistenza logopedica per l'espletamento delle seguenti attività:

- ✓ Valutazione dei Residenti (problematiche organiche, cognitivo – linguistiche e comunicative);
- ✓ Valutazione e trattamento dei disturbi del tratto oro-faringeo di competenza logopedica; -
- ✓ Valutazione e trattamento dei disturbi di deglutizione e disfagia di competenza logopedica;
- ✓ Valutazione e trattamento delle problematiche uditive di competenza logopedica;
- ✓ Terapie di gruppo di competenza logopedica (disturbi cognitivi – linguistici e comunicativi);
- ✓ Terapie individuali di competenza logopedia (disturbi cognitivi – linguistici e comunicativi);
- ✓ Supervisione e consulenza per operatori, familiari e volontari durante l'assunzione dei cibi (disfagie – turbe della deglutizione);
- ✓ Formazione del personale addetto all'assistenza (disfagie – turbe della deglutizione, cognitivo-linguistiche e comunicative);
- ✓ Altre valutazioni e trattamenti di competenza logopedia.

- 24 -

Servizio Formazione

Il settore Formazione è interno all'Azienda ed è seguito da un assistente amministrativo, il cui compito consiste nel seguire la formazione del personale presente in struttura.

Servizio di Animazione

Il servizio di animazione della struttura viene seguito dal lunedì al venerdì da due Animatrici dipendenti della struttura.

Le attività di animazione hanno lo scopo di mettere a disposizione del Residente varie modalità di impiego del tempo libero. L'animazione parte da un approccio relazionale con il Residente in cui si favorisce la costruzione di rapporti di fiducia fondamentali per la nascita di nuove relazioni.

Il servizio è mirato e orientato alla cura e all'attenzione per la vita quotidiana a partire dai bisogni del Residente, cercando di finalizzare il tutto al recupero e al mantenimento delle sue autonomie residue, in accordo con il PAI concordato in sede d'équipe multidisciplinare interna di cui fa parte anche l'Animatrice. Il servizio di animazione partecipa in équipe alla stesura del PAI e degli obiettivi previsti per il Residente.

Un'attenzione particolare viene data alla storia di vita del Residente, alle sue attitudini e preferenze prima del suo soggiorno nella nostra struttura, al fine di proporre attività a lui congeniali e gradite che possano dare una continuità alle sue abitudini ed esperienze.

Tale servizio si avvale della collaborazione degli O.S.S. in servizio nella casa, in particolare per quanto riguarda le attività personalizzate rivolte ai Residenti con gravi difficoltà di comunicazione e partecipazione; l'Animatrice si avvale di altre figure che collaborano con l'ente a vario titolo. Le attività di animazione proposte si suddividono in: attività ricreative manuali, ludico - ricreative, motorie, culturali, attività all'aria aperta, attività personalizzate anche in collaborazione con altre organizzazioni, finalizzate a promuovere l'inclusione sociale e lo scambio intergenerazionale.

Servizio Parrucchiera

Il servizio di parrucchiera viene svolto in un apposito locale predisposto della struttura, da persona qualificata che effettua taglio, permanente, colore e messa in piega a coloro che ne fanno richiesta, previo pagamento della prestazione che verrà addebitata nella retta mensile.

Servizio cure estetiche di Pedicure/Manicure

Il servizio di pedicure e manicure è svolto da Operatori dipendenti dell'ente, qualificati in materia, che svolgono per i Residenti il proprio compito ogni qualvolta necessario durante il bagno settimanale e/o al bisogno secondo le indicazioni del Coordinatore dei Servizi. Le cure estetiche accessorie sono invece eseguite da un'estetista professionista esterna alla struttura. Questo servizio è a pagamento.

- 25 -

Servizi alberghieri generali

Servizio di Ristorazione

I pasti vengono preparati in loco da una ditta che gestisce il servizio mensa, utilizzando personale proprio e l'attrezzatura della Casa.

Il menù è elaborato da una dietista e tiene conto sia dei corretti principi nutrizionali per l'età avanzata, sia delle specifiche esigenze legate ad eventuali patologie, sia anche della presenza di alcuni piatti unici della tradizione locale. Nei limiti del possibile si cerca di soddisfare alcune esigenze particolari ed è comunque garantita la possibilità di un'alternativa nella scelta in base ai gusti di ognuno; il menù è stagionale, a rotazione, e tiene conto anche della cultura e dei prodotti gastronomici locali.

I pasti sono serviti in camera con appositi vassoi, quando il Residente non è in grado, per le proprie condizioni fisiche, di poterli consumare nelle predisposte sale mensa.

Sono forniti alimenti adeguati per diete particolari di Residenti con problemi di masticazione e deglutizione, o con patologie che richiedono particolare attenzione al tipo di alimenti da assumere. L'assistenza alimentare e l'imbocco del Residente non autosufficiente rientrano nell'ambito di competenza del personale della Casa.

I familiari possono pranzare con il proprio caro in occasione del compleanno del Residente stesso oppure in caso di attività di socializzazione organizzate dal servizio animazione (es: pranzo in giardino, giro pizza) previa prenotazione, salvo non vi siano situazioni di rischio e di emergenza sanitaria.

In occasione del 100esimo compleanno del loro familiare residente, la Casa offre il pranzo a 4 invitati.

Mensilmente vengono celebrati con apposita Festa i compleanni di tutti i Residenti nati nel mese alla presenza della comunità tutta.

Servizio di pulizia dei locali

Le pulizie della casa vengono svolte quotidianamente dal personale della ditta, che gestisce l'appalto del servizio di pulizie ambientali, riconoscibile dall'apposito cartellino identificativo.

Servizio guardaroba e lavanderia

Il servizio di guardaroba e lavanderia è gestito in appalto, con supervisione di un operatore incaricato e prevede la cura e il lavaggio del vestiario e della biancheria personale dei Residenti.

All'entrata il Residente deve avere un proprio corredo personale, la cui lista viene consegnata prima dell'entrata in struttura, sufficiente a garantire i cambi necessari alla sua permanenza nella Casa. Il corredo di ciascuno viene contrassegnato con il nome stampato su etichetta da apporre ad ogni capo, entro tre giorni dalla consegna in lavanderia. I capi nuovi acquistati dopo l'entrata in struttura, prima di essere riposti nell'armadio del Residente, devono essere consegnati al Coordinatore dei Servizi o all'infermiera di turno per l'etichettatura. Il servizio di guardaroba provvede al lavaggio ed alla riparazione dei capi personali del Residente. I capi vecchi e logori vengono consegnati al familiare che ne disporrà in merito e li potrà sostituire con quelli nuovi.

Il lavaggio e la fornitura della biancheria piana (biancheria da letto, da bagno e da pranzo) è a carico di una ditta esterna appaltata.

Servizio di manutenzione

Il servizio è svolto dal manutentore dipendente dalla struttura. Oltre alle normali attività di manutenzione, egli svolge anche funzioni di supporto quali l'accompagnamento dei Residenti alle visite specialistiche, ritiro o trasporto di materiale vario ecc.

Volontariato

In base al programma settimanale è inserita la presenza dei volontari in supporto delle attività di animazione o per relazione individuale e passeggiate, che va a coprire quasi tutti i giorni feriali della settimana, talvolta anche i festivi. Essi intervengono sia a titolo individuale che attraverso un'associazione del territorio.

Associazione A.V.U.L.S.S.

È presente nella struttura dal 1985, anno di costituzione del Nucleo Locale A.V.U.L.S.S. (Associazione per il Volontariato nelle Unità Locali dei Servizi Socio - sanitari) di Fiera di Primiero, con servizi diversi di volontariato organizzato.

Collabora con il servizio di animazione e di assistenza, ed in particolare: pone attenzione all'ascolto, alla compagnia, alla deambulazione dei Residenti; partecipa alla progettazione e realizzazione di attività manuali e di intrattenimento, assieme all'Animatrice; cura l'animazione delle funzioni liturgiche con un piccolo coro; è disponibile per accompagnamento a visite mediche, all'imbocco, per le persone senza familiari o con problemi familiari e di indigenza, su richiesta del Coordinatore dei Servizi e, in sua assenza, dell'Infermiera di turno.

Accompagnamento spirituale

L'A.P.S.P. garantisce il rispetto delle scelte personali di ciascuno e le possibilità di avere degli spazi per professare il proprio credo. Dato che la maggioranza dei Residenti è di confessione cattolica è stato realizzato al piano terra un locale cappella, che viene utilizzato per le celebrazioni comunitarie e per la preghiera personale. Il gruppo di volontari che cura il servizio religioso cattolico d'intesa con i Parroci del Decanato organizza un insieme di incontri, salvo emergenza sanitaria, a seconda dei vari periodi dell'anno. La struttura propone almeno una volta alla settimana la celebrazione della Santa Messa presso la chiesa.

I parroci della Valle sono presenti in alcuni momenti per incontrare personalmente chi abbia desiderio di parlare con un sacerdote e per l'assistenza al morente.

Il servizio comprende l'assistenza religiosa al morente, con il coinvolgimento del parroco del paese di residenza della persona.

- 27 -

Ulteriori informazioni e indicazioni per la vita in struttura

Comportamento del Residente e dei Visitatori

Al momento dell'ingresso nella struttura il Coordinatore dei Servizi assegna al Residente la stanza, che può essere da condividere con uno o più Residenti o singola.

È possibile che l'assegnazione della stanza venga modificata, in seguito ad esigenze organizzative o di salute del Residente stesso, oltre che a richiesta del Residente o suo familiare. In questo caso tale eventualità verrà concordata con il Residente o con la famiglia prima di rendere esecutivo il cambio.

All'entrata il Residente deve avere un proprio corredo personale sufficiente a garantire i cambi necessari alla sua permanenza nella struttura.

Il corredo di ciascuno viene etichettato con il nome proprio per facilitarne il riconoscimento al fine di facilitarne il riconoscimento. Tutti i nuovi indumenti devono essere segnalati tempestivamente dal Residente o dai familiari per l'aggiornamento dell'inventario. Gli indumenti che sono privi di nominativo saranno inviati in lavanderia e depositati successivamente nel guardaroba della struttura per lasciarli a disposizione per 30 gg. a

chi ne reclamasse la proprietà. Trascorso tale termine senza che alcuno li abbia reclamati verranno distribuiti ai Residenti che ne abbisognano.

Salvo situazioni di emergenza sanitaria, i Residenti possono ricevere visite sia nella propria stanza che all'interno della struttura, con l'eccezione delle fasce comprendenti la distribuzione dei pasti, l'igiene, la messa a letto ed alzata, al fine di garantire il rispetto della loro intimità e dignità, e compatibilmente con le necessità del personale per la pulizia dei locali. I Residenti hanno libertà di azione e di movimento all'interno o all'esterno della struttura, nel rispetto degli orari e dei regolamenti dell'Ente. L'amministrazione non risponde di eventuali danni arrecati a sé stessi o a terzi da persone Residenti, durante le uscite individuali da essi stessi effettuate. È necessario avvisare il Coordinatore dei Servizi o in sua assenza l'Infermiera di turno, prima di allontanarsi o di portare fuori un Residente dalla struttura. Nel caso in cui le condizioni di salute rendano pericoloso al Residente lasciare la sede ed uscire da solo all'esterno, previa prescrizione dei sanitari e con il consenso dei familiari, viene utilizzato un sistema di controllo che eviti uscite pericolose. Ai Residenti è fatto divieto di fumare all'interno della struttura ad eccezione dei locali in cui ciò è espressamente consentito (saletta per fumatori).

Sono inoltre da evitare quei comportamenti che, in base al buon senso ed alle norme di educazione, risultino dannosi per i Residenti stessi o creino difficoltà alla convivenza con le altre persone.

Al fine di tutelarne la riservatezza e la dignità, durante gli interventi di assistenza igienica e sanitaria, i visitatori sono tenuti ad allontanarsi dalle aree di residenza dei Residenti.

Prima di fornire al Residente generi alimentari quali biscotti, frutta, cioccolata ecc. è necessario che i parenti si consultino con il Coordinatore dei Servizi o, in sua assenza, con l'infermiera di turno, i quali, essendo al corrente del fabbisogno calorico giornaliero del Residente e delle sue esigenze dietetiche, possono provvedere a razionare tali alimenti o consigliare altri generi in modo che la dieta giornaliera del Residente non sia sovraccarica o addirittura dannosa. Tutti i medicinali di cui il Residente avrà bisogno saranno prescritti dal Medico e somministrati dalle Infermiere della struttura. Pertanto, si raccomanda di non assumere o somministrare alcun tipo di farmaco senza l'autorizzazione del personale medico.

- 28 -

Orario di visita

L'A.P.S.P. è una struttura aperta, qualora non vi siano situazioni di emergenza sanitaria. Per necessità organizzative e di sicurezza gli orari di apertura della sede dell'Azienda in viale Marconi 19 sono fissati in orari sia mattutini che pomeridiani negli spazi comuni, esposti all'ingresso, eventuali visite fuori orario potranno essere di volta in volta autorizzate dall'infermiere.

Ai parenti ed amici è comunque richiesto:

- il rispetto della riservatezza dei Residenti;
- di non soggiornare nelle camere durante il riposo, durante le attività di assistenza e di pulizia degli ambienti;
- di evitare di alimentare i Residenti fuori dai pasti senza informare l'infermiere;
- di non introdurre bevande alcoliche;
- di non accedere nelle sale da pranzo, se autorizzati per l'aiuto nell'assunzione del pasto verranno fatti accomodare in altro spazio;
- in caso di condizioni sanitarie critiche può essere consentita la presenza dei familiari durante la notte;
- di concordare con l'infermiere le uscite dalla struttura in compagnia del Residente.

Regalie

Il personale dell'Ente non può ricevere denaro o conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti al proprio servizio.

Presenza di animali

La presenza di animali, di proprietà dei Residenti o per attività educative o riabilitative, può essere consentita dall'equipe multi professionale valutando di volta in volta secondo il tipo di animale. È permesso l'ingresso a persone esterne con il proprio cane al guinzaglio avvisando comunque l'infermiere in turno per avere eventuali e particolari indicazioni.

Uso spazi comuni della struttura

Negli spazi di uso comune i Residenti ed i familiari possono relazionare in tranquillità, guardare la tv, bere un caffè, mentre i più piccoli possono giocare nell'angolo giochi predisposto per loro sia interno che esterno.

Tutti gli spazi comuni possono essere usati dai Residenti e familiari, in ogni momento dalla giornata, l'uso consapevole e l'ordine di queste sale sono comportamenti importanti per garantire a tutti i fruitori un adeguato comfort ambientale.

Riduzione delle barriere di comunicazione o di altro genere

In caso di problemi linguistici la struttura fa riferimento al personale non italiano. Ove non possibile si contatta un'agenzia di mediazione culturale per avere il supporto di un mediatore culturale.

- 29 -

Assistenza Privata

Al Residente che lo desidera è data la possibilità di attivare una propria assistenza privata. Essa, intesa come integrativa e non sostitutiva dell'assistenza assicurata dall'Azienda, deve armonizzarsi con le modalità operative ed organizzative della struttura e va comunicata all'ufficio amministrativo al fine di disciplinarne le modalità.

Una giornata del Residente nella Casa

Allo scopo di rendere con più chiarezza l'articolarsi delle varie attività nel corso della giornata, riportiamo qui di seguito lo schema di una giornata esemplificativa del Residente presso la nostra struttura:

Attività

Risveglio

Colazione

Tempo libero - partecipazione al programma di animazione - attività varie - merenda

Pranzo

Riposo pomeridiano

Alzata pomeridiana - tempo libero - partecipazione al programma di animazione - attività varie -

merenda

Cena

Preparazione per la notte

Riposo notturno

Mattino:



qualità & benessere



La giornata inizia con la distribuzione del caffè, di primo mattino, ai Residenti che lo gradiscono. Quindi viene iniziata la procedura dell'alzata, con l'igiene personale mattutina (bagno o spugnature) secondo le procedure ed in base alle esigenze di ciascun Residente (può

esservi la necessità di medicazioni o terapie intramuscolari eseguite dalle Infermiere ecc.). Prima della colazione l'Infermiere esegue eventuali prelievi ematici e terapie insuliniche.

Le colazioni per i Residenti non autosufficienti avvengono nel rispetto dei loro tempi, stimolandoli ad alimentarsi per quanto possibile da soli; gli operatori che li assistono li aiutano e, quando necessario, li imboccano, cercando nel contempo di stimolare quanto più possibile la loro autonomia e di favorirne i gusti personali nella scelta delle vivande. Le stesse procedure vengono adottate per tutti i pasti.

I Residenti più autonomi possono far colazione nella sala al piano terra. Alla fine della colazione i Residenti sono liberi di impiegare il loro tempo come meglio credono, passeggiando, leggendo, guardando la televisione o partecipando alle attività organizzate dalla Casa.

A questo proposito l'Ente offre al Residente la possibilità di accedere a varie attività, in relazione anche alle sue condizioni psico - fisiche e secondo gli obiettivi previsti nel PAI di ognuno; per quelle persone che esprimono bisogni di relazione e socializzazione è possibile accedere alle attività di animazione e terapia occupazionale con l'esecuzione di lavoretti manuali, lettura di libri o notizie di giornali, visione di film ecc.; a coloro che esprimono bisogni di tipo riabilitativo viene proposto di frequentare la palestra di fisioterapia per sedute riabilitative individuali o per la ginnastica di gruppo, che viene svolta in area comune due volte alla settimana, la deambulazione assistita, l'attività fisica su cyclette ecc.; i volontari dell'A.V.U.L.S.S. (salvo emergenza sanitaria), sono spesso a disposizione per accompagnare i Residenti in brevi passeggiate o per conversare.

È comunque lasciata la libera scelta di ognuno nell'accettare o meno tali proposte che in ogni caso mirano a mantenere il più a lungo possibile un soddisfacente grado di autonomia, nel rispetto della dignità di ognuno, ed a rendere più gradevole e motivante il soggiorno presso di noi.

Verso la metà della mattinata vengono servite bevande calde o fredde, per favorire un'adeguata idratazione.

Durante tutta la mattinata gli Operatori sono a disposizione nello spazio comune di atrio, dove soggiorna la maggioranza dei Residenti, per accompagnare al bagno od eseguire cambi di panno, secondo bisogno, per la deambulazione assistita, per la relazione e per la sorveglianza che tutela la sicurezza dei Residenti.

Il pranzo viene servito, iniziando dai Residenti maggiormente bisognosi di assistenza, secondo i loro tempi; i Residenti autosufficienti pranzano nella sala al piano terra.

Le terapie orali vengono somministrate direttamente degli infermieri durante i pasti.

Per persone con problemi di masticazione e deglutizione sono sempre presenti alimenti adeguati e così pure per le diete per persone con patologie che richiedono particolare attenzione al tipo di alimenti da assumere.

Pomeriggio:

Dopo il pasto il Residente può riposare a letto.

Sia prima che dopo il riposo pomeridiano viene assicurata l'igiene o il cambio dei panni, al bisogno.

Dopo l'alzata pomeridiana e la merenda, servita negli spazi comuni, il Residente può scegliere l'attività che preferisce, tra quelle proposte, o gestire il proprio tempo in autonomia.

Il servizio di animazione si occupa, con la collaborazione del personale O.S.S. anche di Residenti con importanti problematiche di comunicazione, offrendo loro attività personalizzate, svolte in questa fascia oraria, atte a promuovere il loro benessere psicofisico. Tempo permettendo, i Residenti possono passeggiare in mezzo al verde percorrendo i vialetti che si inoltrano nel grande giardino adiacente la casa, riposare sostando su una delle numerose panchine distribuite nel giardino o controllare la crescita delle piante nell'orto coltivato dai Residenti in collaborazione con il servizio di animazione.

La cena viene servita secondo le stesse modalità del pranzo ai Residenti più debilitati vengono fatti consumare i pasti a letto. Alla fine della cena i Residenti vengono accompagnati nelle loro stanze ed aiutati a coricarsi dopo l'igiene serale ed i cambi dei panni. Coloro che lo desiderano possono rimanere alzati a guardare la televisione o altro.

Notte:

Durante la notte i Residenti autosufficienti possono servirsi del sistema di comunicazione interna per il soddisfacimento di eventuali bisogni o necessità; per coloro che si trovano in condizioni di non autosufficienza, viene operato un controllo più frequente ed attento da parte del personale (ad esempio nel cambio dei panni, somministrazione di liquidi, cambio di postura e verifica del suo stato generale ecc.).

I Residenti a rischio di lesioni da compressione (secondo l'obiettivo determinato dal Piano Assistenziale Individualizzato) vengono movimentati con cambio di postura secondo procedura.

Durante la notte sono presenti un O.S.S. ed un Infermiere, ed in caso di urgenza è a disposizione la Guardia medica di Distretto operante dalle ore 20.00 alle ore 8.00.

Mezzi comunicazione con l'esterno:

Telefono in Camera: È disponibile il servizio di telefono in camera su richiesta dell'utente.

- 31 -

Copertura Wifi: Nella struttura è attiva una rete di copertura internet alla quale possono accedere GRATUITAMENTE tutti gli utenti. La password di accesso va richiesta all'ufficio segreteria.

Quotidiani: l'ente mette a disposizione degli utenti i giornali quotidiani dal lunedì al sabato ed alcuni periodici settimanali e mensili.

Televisione: in ogni stanza è presente un televisore. In alcune sale comuni vi sono delle Smart Tv

Schermo Diffusione Eventi Territorio Comunità Primiero/Vanoi: collegato al sito Primiero Events <https://www.primiero.events>

Computer a disposizione su richiesta dell'utenza o dei famigliari per collegamento via skype, tablet per effettuazione videochiamate via whatsapp

Retta giornaliera

La retta di degenza, che è la controprestazione dei servizi resi dall'Ente, viene determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione con apposito provvedimento.

Le rette di degenza per l'anno in corso sono riportate nell'allegato. Per l'accompagnamento dei Residenti a visite specialistiche nelle strutture ospedaliere, l'Ente si avvale della collaborazione dei familiari laddove possibile. Se il trasporto viene effettuato dall'Ente, il relativo costo di andata e ritorno verrà addebitato nella retta mensilmente, secondo quanto indicato nell'allegato.

PARTE SPECIFICA PER CIASCUN SERVIZIO

Servizio Residenziale

Abitare accompagnato per Anziani (Alloggi)

Definizione e scopi

Gli alloggi sono una residenza comunitaria composta da unità abitative autonome di proprietà della A.P.S.P. "San Giuseppe" di Primiero. Disponiamo di n. 5 alloggi. I destinatari del Servizio Abitare Accompagnato sono persone che versano in una situazione di disagio economico, personale, sociale o familiare, in grado di autogestirsi per quanto riguarda le principali attività della vita quotidiana ma che necessitano di un ambiente controllato.

Negli alloggi possono trovare ospitalità anche più persone appartenenti ad uno stesso nucleo familiare, se ciò è ritenuto utile al perseguimento delle finalità di cui sopra.

Ubicazione - struttura e ambienti

Sono collocati in una struttura nei pressi della Azienda, a poche centinaia di metri, in Viale Marconi n.28 a Primiero San Martino di Castrozza. L' Accesso alle residenze è autonomo e senza barriere, con adiacente parcheggio e raggiungibili anche su percorso con marciapiede.

Ogni alloggio è arredato con mobili accoglienti e funzionali dotati di due stanze e servizio igienico: zona giorno con cucina a salotto con televisore e zona notte. Gli appartamenti al piano primo sono tutti con balcone. Tutti hanno la possibilità di allacciamento telefonico con opportunità di attivazione del telesoccorso. Gli alloggi sono corredati di tutto l'arredamento necessario, spetta ai Residenti provvedere alla dotazione di pentolame, suppellettili e biancheria.

Negli spazi comuni sono a disposizione degli utenti: telefono per contatto diretto con l'Apsp, salotto comune, giardino con gazebo esterno.

Modalità di accesso

La domanda di accesso al Servizio Abitare Accompagnato è presentata all'A.P.S.P. "San Giuseppe" di Primiero da parte dell'interessato su apposito modulo disponibile presso la segreteria dell'A.P.S.P. oppure scaricabile dal sito internet della struttura.

L'occupazione degli Alloggi è effettuata in ordine cronologico di presentazione delle domande, dando priorità a chi proviene dall'ambito territoriale principale (costituito dai Comuni di Primiero San Martino di Castrozza, Mezzano, Imer, Sagron Mis situati in provincia di Trento), previa valutazione effettuata da parte dell'equipe multiprofessionale dell'A.P.S.P. "San Giuseppe" di Primiero, composta dal Direttore, dal Coordinatore dei Servizi, dall'Infermiere referente, dal Responsabile Qualità e dall'Assistente Amministrativo, anche in relazione alla capacità del servizio di erogare le prestazioni richieste ed in relazione alla disponibilità dell'Alloggio.

Prestazioni e servizi erogati

Le prestazioni di base assicurate a tutti i Residenti comprendono:

- ✓ concessione in uso dell'alloggio assegnato e dei relativi arredi;
- ✓ pulizie dell'alloggio secondo quanto concordato con i singoli Residenti;
- ✓ uso degli spazi comuni;
- ✓ erogazione dell'acqua fredda, dell'acqua calda e del riscaldamento;
- ✓ servizi comuni (pulizie, manutenzione e illuminazione degli spazi comuni, interni ed esterni, amministrazione)
- ✓ possibilità di utilizzo della sala comune al piano terra secondo modalità da concordare
- ✓ servizio di taglio erba periodico del giardino;
- ✓ assicurazione.

Personale

Ogni tipo di assistenza professionale agli utenti è assicurata con idoneo personale, dipendente o convenzionato, in possesso dei requisiti di legge per l'esercizio delle relative funzioni di competenza, costantemente aggiornato.

Prestazioni accessorie escluse dal canone

Servizio di custodia: attraverso proprio personale, nelle fasce orarie di presenza, un servizio di monitoraggio sull'andamento della vita degli utenti, al fine di garantire loro protezione e appoggio. Nelle fasce orarie di assenza del personale sarà possibile contattare il Funzionario coordinatore dei servizi socio assistenziali e sanitari (Coordinatore dei Servizi) o l'infermiere di turno presso la sede dell'Ente.

- 33 -

Su richiesta:

- ✓ fornitura occasionale dei pasti non rientrante nelle prestazioni di assistenza (riguarda il pranzo se fornito dal Servizio pasti a domicilio gestito dal Settore Sociale della Comunità di Primiero – il pranzo e la cena se fornito dall' APSP previo pagamento del relativo costo);
- ✓ noleggio del corredo di biancheria;
- ✓ tutte le altre eventuali prestazioni di carattere sanitario o alberghiero che l'A.P.S.P. potrà assicurare nell'ambito della propria attività statutaria;
- ✓ periodiche attività di animazione e socializzazione organizzate presso l'A.P.S.P.;
- ✓ trasporto utenti a visite specialistiche

Ove se ne riscontri l'opportunità, i Residenti degli alloggi possono usufruire dei servizi di assistenza domiciliare da richiedere direttamente all'Azienda o in alternativa al Settore Sociale della Comunità di Primiero.

Tariffe

Annualmente viene determinato l'ammontare del canone mensile di concessione in uso dell'alloggio, i cui costi si differenziano a seconda della cadenza delle pulizie come da tabella riepilogativa allegata.

Suggerimenti, reclami o disaccordi, proposte migliorative



L'utente ha la possibilità di inoltrare reclamo per disservizio o eventuali disaccordi di convivenza in via prioritaria al Referente per gli alloggi. Il modulo è disponibile presso la struttura degli alloggi, della Rsa o scaricabile dal sito aziendale.

Viene somministrato un questionario di rilevazione della soddisfazione degli utenti e loro familiari, sui servizi offerti; gli esiti di tale strumento consentono all'Azienda di potenziare gli aspetti positivi evidenziati e migliorare quelli meno soddisfacenti.

Dimissioni

Le dimissioni, su richiesta dell'Utente, sono possibili con un preavviso e nei tempi previsti dai vigenti regolamenti presso la Direzione dell'A.P.S.P. La dismissione dell'alloggio può avvenire per rinuncia dell'interessato, revoca da parte dell'APSP, inserimento in altra struttura, per decesso, per morosità.

PARTE TERZA

Servizi Semiresidenziali

Servizio Presa in Carico Diurna Continuativa

Definizione

Il **Servizio di presa in carico diurna continuativa** si configura come un inserimento diurno all'interno della RSA sino a un massimo di 4 accoglienze in contemporanea ed è attivato in caso di richiesta delle Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM) o privatamente come servizio non convenzionato.

Il Servizio di presa in carico diurna continuativa si svolge presso la sede della R.S.A. A.P.S.P. "San Giuseppe" di Primiero in Viale Marconi 19 a Primiero San Martino di Castrozza (TN).

Tipologia Servizi

Nell'ambito del **Servizio di presa in carico diurna continuativa** vengono erogati servizi socio-assistenziali e socio-sanitari a favore di anziani e persone non autosufficienti o con gravi disabilità, al fine di favorire il più possibile la loro permanenza nel proprio ambiente di vita e di sostenere le famiglie di appartenenza. I servizi sono volti alla risocializzazione, alla riattivazione ed al mantenimento delle capacità residue della persona. Possono integrarsi con altri interventi svolti a livello domiciliare.

- 35 -

Il servizio di presa in carico diurna continuativa offre le seguenti prestazioni:

- a) Attività di socializzazione e animazione;
- b) Possibilità di riposo e sonno nel corso della giornata;
- c) Attività terapeutiche e riabilitative per il mantenimento e/o miglioramento delle capacità funzionali, motorie, comportamentali, cognitive e affettivo-relazionali;
- d) Prestazioni di cura e igiene della persona;
- e) Ristorazione e aiuto nell'alimentazione;
- f) Servizio di trasporto per chi non è in grado di provvedervi autonomamente.

Ciascuno dei servizi sopra elencati o altri servizi che si rendessero necessari in funzione della tipologia di utenza accolta potranno essere erogati anche a pagamento.

Destinatari

Sono eleggibili al servizio di presa in carico diurna continuativa gli anziani e, residualmente gli adulti, assistiti dal Servizio Sanitario provinciale (SSP) Residenti in Provincia di Trento per i posti convenzionati o fuori PAT per i posti non convenzionati. Per i posti convenzionati gli utenti sono valutati da parte dell'Unità Valutativa Multidimensionale secondo un diverso grado di non autosufficienza:

- o non autosufficienti o con gravi disabilità che evidenzino bisogni comunque compatibili con le caratteristiche strutturali del servizio di presa in carico diurna continuativa e con le necessità assistenziali degli altri utenti.

Possono accedere al centro diurno anziani e persone non autosufficienti o con gravi disabilità che abbisognano di assistenza continuativa o che si trovano in stato di limitata autonomia fisica e/o di isolamento sociale, tale da richiedere interventi di assistenza diretta alla persona nello svolgimento delle attività quotidiane e di supporto dal punto di vista relazionale, di norma in un contesto di presenza complementare dei familiari.

Le condizioni psico-fisiche delle persone accolte devono essere compatibili con le esigenze di vita comunitaria che il **Servizio di presa in carico diurna continuativa** propone; non possono pertanto essere accolte le persone allettate, o con problematiche di natura assistenziale/sanitaria i cui bisogni non possono trovare un'adeguata risposta nei servizi offerti dallo stesso.

Non possono fare accesso in struttura:

- persone allettate non mobilizzabili in carrozzina;
- persone con gravi disturbi comportamentali quali: deliri, allucinazioni, agitazioni, disinibizioni, attività motoria aberrante (vagabondaggio o tendenza alla fuga);
- persone con turbe del comportamento, che controindicano all'inserimento in un contesto comunitario;
- persone che vivono in contesti abitativi con barriere architettoniche non superabili con ausili di uso comune e/o con i servizi disponibili quali il trasporto disabili;
- persone disabili con importanti problemi di salute per le quali il trasferimento fuori casa o l'alterazione dei ritmi della giornata non produrrebbe benefici.

Tempi di erogazione

1. Il servizio in convenzione è assicurato 5 giorni in settimana dal lunedì al venerdì, escluse le festività, per un totale di 9 ore giornaliere (le eventuali ore eccedenti sono a carico dell'utente) e con un orario indicativo 8.30-17.30.

2. L'orario può essere prolungato, compatibilmente con le possibilità organizzative della struttura su richiesta dell'utente, con costo a totale carico del medesimo, secondo tariffe fissate annualmente dal Consiglio di Amministrazione. - 36 -

Sono previste due modalità di inserimento al servizio:

- a tempo pieno: giornata intera
- a tempo parziale: mezza giornata, mattina o pomeriggio

L'APSP può attivare l'apertura del servizio anche nelle giornate di sabato e festivi.

L'eventuale frequenza al servizio il sabato e i giorni festivi si intende a totale carico dell'utente.

Determinazione della Tariffa

Il corrispettivo del servizio per gli utenti accolti su posti convenzionati sarà fatturato direttamente all'utente dall'A.P.S.S.

Per i posti autorizzati e non convenzionati il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda determinerà annualmente la tariffa, avendo cura di garantire per l'assistenza personale appositamente dedicato.

Dimissione

Così come l'accesso anche la dimissione andrà concordata con l'UVM o la Direzione a seconda che si tratti di servizio convenzionato o non convenzionato.

L'APSP metterà a disposizione tutte le informazioni e l'eventuale consulenza e affiancamento utili per ridurre al minimo le difficoltà di cambiamento dell'anziano e garantire una continuità assistenziale.

Le dimissioni sono disposte per:

- peggioramento delle condizioni di autonomia, cliniche, cognitive o comportamentali tali da modificare il profilo e non rendere più adeguato il servizio ai bisogni della persona;
- assenza non giustificata oltre 3 settimane continuative, tale caso dovrà essere segnalato all'UVM.

Standards

L'Azienda si impegna, in particolare, a fornire ad ogni Residente una serie di prestazioni, entro determinati tempi, con fissato il valore minimo al di sotto del quale non scendere. Tali prestazioni sono indicate dettagliatamente nel modello allegato alla Carta dei servizi. Questi standard di qualità sono soggetti a controllo e monitoraggio costante nel corso dell'anno, da parte dei responsabili della struttura, nella logica di un miglioramento continuo.

Centro Servizi

Scopo e Destinatari

Il Centro Servizi è una struttura semiresidenziale a carattere diurno, la cui attività concorre con altri servizi, e in particolare con l'assistenza domiciliare, a favorire la permanenza dell'anziano nel proprio ambiente ad evitare il ricorso al collocamento in strutture residenziali.

Il servizio è gestito, nel limite dei posti autorizzati, in una duplice forma:

1. in convenzione con la Comunità di Primiero dall'Ente Azienda pubblica di servizi alla persona "San Giuseppe" di Primiero;
2. in forma privata per gli utenti che accedono facendo domanda direttamente presso l'APSP e sostenendo integralmente l'onere economico delle prestazioni usufruite.

Sono destinatari del servizio: anziani autosufficienti o con parziale grado di compromissione delle capacità funzionali e adulti destinatari di interventi di assistenza domiciliare o anche coloro per i quali è ipotizzato un progetto di assistenza domiciliare.

- 37 -

È possibile prevedere l'accesso a soggetti non autosufficienti per specifiche prestazioni purché opportunamente assistiti da un proprio familiare o da persona di fiducia.

Ubicazione e Struttura

Il servizio è collocato all'interno della Rsa. In forma transitoria e in situazioni particolari sanitarie può essere dislocato presso la sede degli alloggi in viale Marconi 28 - Primiero San Martino di Castrozza, a pochi passi dall'ApSP.

Caratteristiche del Servizio e personale

Il centro servizi si caratterizza per la polifunzionalità delle sue prestazioni, che possono comprendere in particolare attività ludico-ricreative, socializzazione, ginnastica di gruppo, la cura e l'igiene della persona, servizi di mensa e di lavanderia, il trasporto dalla propria abitazione.

Un operatore addetto all'assistenza segue gli utenti durante la fase di accogliimento e li accompagna nel corso della giornata nelle varie attività, fino al momento in cui gli stessi lasciano il centro per rientrare al proprio domicilio. Ogni tipo di assistenza professionale agli utenti è assicurata con idoneo personale, dipendente o convenzionato, in possesso dei requisiti di legge per l'esercizio delle relative funzioni di competenza, costantemente aggiornato.

Sarà garantita un'attività ricreativa e/o culturale e/o motoria a favore degli utenti anche in collaborazione con altre organizzazioni, finalizzate a promuovere l'inclusione sociale e lo scambio intergenerazionale.

Tempi di erogazione

Il centro servizi in convenzione è attivo dal lunedì al venerdì, escluse le festività. L'orario di apertura avrà un'articolazione minima di 4 (quattro) ore giornaliere, indicativamente dalle ore 9.00 alle ore 13.00, ma potrà strutturarsi anche nella fascia pomeridiana dalle 13:00 alle 17:00 o a giornata intera dalle 09:00 alle 17:00;

L'APSP può attivare l'apertura del servizio anche nelle giornate di sabato e festivi, previo consenso da parte del servizio socio-assistenziale a seguito valutazione del singolo caso, e qualora non vi siano situazioni di emergenza sanitaria. L'eventuale frequenza al servizio il sabato e i giorni festivi si intende a totale carico dell'utente.

Modalità accesso:

Si può accedere tramite domanda al Servizio Sociale della Comunità di Primiero e all'Azienda pubblica di Servizi alla Persona "San Giuseppe" di Primiero per gli accessi in forma privata e con oneri a proprio carico. L'esame delle domande e la redazione del progetto d'intervento individualizzato sono effettuati dal Servizio Sociale della Comunità in collaborazione con l'Ente e dall' A.P.S.P. per gli accessi in autonomia.

Sarà compito del Servizio Sociale della Comunità di Primiero disporre l'ammissione dei soggetti al Centro Servizi e trasmettere copia di tutte le informazioni necessarie nel rispetto della normativa sulla privacy, quali:

- piano assistenziale individualizzato del nuovo utente, condiviso con il Collaboratore responsabile dei servizi sanitari e socio assistenziali (Coordinatore dei Servizi), referente dell'Ente, controfirmato per accettazione dal familiare di riferimento

- 38 -

Volontari

Riconoscendo la funzione di utilità sociale del volontariato reso da singoli cittadini o da associazioni, l'Ente favorisce e programma la presenza di volontari singoli o di associazioni di volontariato, anche mediante specifiche convenzioni. I volontari agiscono in sintonia con gli obiettivi dell'ente, si integrano con le attività della struttura ma senza sostituirsi agli operatori ed alle specifiche competenze professionali. Gli ambiti preferenziali di operatività del volontariato sono il supporto relazionale nelle attività della vita quotidiana, l'animazione e la socializzazione.

Tariffe

La controprestazione richiesta all'Ospite per l'erogazione dei servizi offerti dal Centro Servizi sarà fatturata direttamente dalla Comunità di Primiero. La compartecipazione alla spesa è fissata in base alla condizione economica familiare (ICEF).

Il corrispettivo riguarda le seguenti prestazioni:

- animazione e socializzazione
- bagno assistito protetto
- doccia assistita

- mensa
- trasporto

La controprestazione richiesta all'Ospite, che ha avuto accesso alle prestazioni dei servizi offerti dal Centro Servizi in forma privata, sarà fatturata direttamente allo stesso, con emissione di fattura mensile e allegato rendiconto cartaceo delle prestazioni erogate, sulla base di tariffe approvate annualmente del consiglio di amministrazione e allegate.

Dimissioni dal centro servizi

Le dimissioni dal Centro Servizi avverranno o per rinuncia volontaria o su decisione del referente del Settore Sociale competente o del Direttore Sanitario dell'Azienda, quando venga meno lo stato di bisogno o quando il soggetto inserito, a causa dell'aggravamento delle sue condizioni di salute psico-fisica o per l'insorgere di gravi patologie, richiede un livello di assistenza che il Centro Servizi non può garantire.

Suggerimenti, reclami o disaccordi, proposte migliorative e standard indicatori di Qualità

Viene somministrato un questionario di rilevazione della soddisfazione degli utenti e loro familiari, sui servizi offerti; gli esiti di tale strumento consentono all'Azienda di potenziare gli aspetti positivi evidenziati e migliorare quelli meno soddisfacenti.

L'utente ha la possibilità di inoltrare reclamo per disservizio o eventuali disaccordi di convivenza. Il modulo è disponibile presso la struttura del centro servizi, della RSA o scaricabile dal sito aziendale.

- 39 -

L'Azienda si impegna, in particolare, a fornire ad ogni Residente una serie di prestazioni, entro determinati tempi, con fissato il valore minimo al di sotto del quale non scendere. Tali prestazioni sono indicate dettagliatamente nel modello allegato alla Carta dei servizi. Questi standard di qualità sono soggetti a controllo e monitoraggio costante nel corso dell'anno, da parte dei responsabili della struttura, nella logica di un miglioramento continuo.

Altri servizi dell'A.P.S.P. aperti al territorio

Servizio Assistenza Domiciliare

Scopo e destinatari

L'assistenza domiciliare erogata dall'APSP di Primiero è rivolta a tutti i cittadini Residenti e non nella Provincia Autonoma di Trento, senza limiti di età, trattabili a domicilio, qualora possibile e salvo situazioni di emergenza sanitaria.

È finalizzata a fornire prestazioni di assistenza a domicilio, dando così un aiuto alla famiglia che si fa carico a casa dell'assistenza del proprio congiunto.

Definizione

Con il termine di assistenza domiciliare ci si riferisce "all'insieme delle attività socio assistenziali integrate tra loro, per la cura della persona nella propria casa dove può mantenere il legame con le proprie cose, le abitudini e le persone che le sono care."

Tipologia Servizi

Le forme di cure domiciliari attivabili sono:

- ☐ Assistenza Domiciliare assistenziale
- ☐ Ambito servizi generali
- ☐ Lavaggio capi

Modalità di attivazione

Per attivare le cure domiciliari è necessario rivolgersi alla segreteria dell'APSP compilando l'apposito modulo. I tempi di risposta sono assicurati entro cinque giorni lavorativi.

Piano Assistenziale Individualizzato

- 40 -

Il Piano di Assistenza individualizzato viene predisposto dall'APSP e tiene conto delle necessità individuali dell'anziano, ammalato o disabile e della sua famiglia; viene elaborato in base alle condizioni fisiche e psicologiche dell'utente, alla disponibilità dei familiari e alla presenza o meno di una "badante".

Per effettuare un PAI si rende necessaria una visita domiciliare, che verrà effettuata da parte di un nostro incaricato sul territorio, per valutare la situazione a 360 gradi. A seguire verrà proposto alla famiglia, un Piano Assistenziale Individualizzato.

Modalità di espletamento del servizio:

- 1) Domanda presso APSP: con allegata dichiarazione medica e modulo consenso per valutazione dati personali e informativa trattamento dati.
- 2) Accesso al domicilio da parte di nostro incaricato
- 3) Predisposizione piano assistenziale individualizzato
- 4) Accettazione del piano assistenziale individualizzato da parte della famiglia/utente
- 5) Erogazione del servizio:
 - ✓ OSS accede al domicilio nelle fasce orarie concordate e compila la scheda degli accessi in ambito socio assistenziale.

Personale

Il personale che verrà adibito all'espletamento dell'attività di assistenza domiciliare è personale dell'Azienda qualificato, selezionato in relazione alle competenze professionali, alla motivazione e alla capacità di adattamento in un contesto operativo nuovo quale quello del domicilio.

Giorni e orari di apertura

Il servizio è attivabile 7 giorni su 7 in base alle risorse disponibili.

L'utente verrà tempestivamente informato in caso di assenze impreviste mediante chiamata telefonica al numero di riferimento indicato nella scheda compilata all'atto della domanda.

Tariffe

Le tariffe sono approvate annualmente dal consiglio di amministrazione come da allegato

Standard indicatori di Qualità

Viene somministrato un questionario di rilevazione della soddisfazione degli utenti e loro familiari, sui servizi offerti; gli esiti di tale strumento consentono all'Azienda di potenziare gli aspetti positivi evidenziati e migliorare quelli meno soddisfacenti.

L'Azienda si impegna, in particolare, a fornire ad ogni Residente una serie di prestazioni, entro determinati tempi, con fissato il valore minimo al di sotto del quale non scendere. Tali prestazioni sono indicate dettagliatamente nel modello allegato alla Carta dei servizi. Questi standard di qualità sono soggetti a controllo e monitoraggio costante nel corso dell'anno, da parte dei responsabili della struttura, nella logica di un miglioramento continuo. In caso di sciopero sono garantiti gli standard minimi essenziali di servizio, concordati con le organizzazioni sindacali.

- 41 -

Welfare territoriale e attività di informazione a favore degli utenti, dei caregiver e dei familiari

Saranno garantite le seguenti iniziative di:

- ✓ informazione/formazione riguardante le attività elementari di accudimento e della mobilitazione delle persone non autosufficienti a domicilio sia in favore dei caregiver che dei familiari una volta all'anno
- ✓ attività di informazione sulle possibilità ed iniziative di invecchiamento attivo ed una di informazione e di orientamento nell'accesso ai servizi disponibili sul territorio a favore delle persone anziane e dei loro caregiver annuale
- ✓ supporto nelle attività di assistenza a domicilio, allo scopo di garantire al caregiver tempo per sé, per la propria vita di relazione e lavorativa
- ✓ almeno 1 azione all'anno di sostegno relazionale a supporto dell'attività dei caregiver, dei familiari e dei volontari

- ✓ almeno 1 attività all'anno a favore degli utenti e dei caregiver per l'alfabetizzazione nell'utilizzo delle tecnologie che sono oggi a disposizione diretta degli utenti per il controllo di alcuni parametri sanitari o per il supporto alle attività quotidiane.
- ✓ almeno 1 iniziativa all'anno di promozione della cultura del cohousing o del welfare di condominio o del welfare di quartiere, a supporto degli utenti.

Servizio lavanderia utenti esterni

Caratteristiche servizio

Il servizio lavanderia offre il lavaggio, la stiratura e la piegatura della biancheria e degli indumenti personali. A richiesta è disponibile anche il servizio noleggio biancheria.

Destinatari

Utenti dei vari servizi dell'A.P.S.P. ed utenti esterni

Tariffe

Sono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'A.P.S.P. come da tabella tariffe allegata.

- 42 -

Normativa di Riferimento dell'A.P.S.P.

La legge 7 agosto 1990, n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi (Legge Regionale 31 luglio 1993, n. 13);

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;

Legge 8 novembre 2000 n. 328 – Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;

L.P. 13 del 2007 Politiche Sociali

Decreto del Presidente della provincia 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg **Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13** (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale –

DGP nr. 1182 dd. 06/07/2018 Approvazione linee Guida per la redazione della Carta dei Servizi socio-assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali”

Deliberazione della Giunta provinciale n. 173 del 7/2/2020 - Approvazione del Catalogo dei servizi socio-assistenziali previsto dall'articolo 3 del Decreto del Presidente della Provincia 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg.

D.M. 21 maggio 2001 n. 308 – Regolamento concernente requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale a norma dell'art. 11 della legge 8 novembre 2000 n. 328;

Legge regionale 1° agosto 1996 nr. 3 – Nuova disciplina delle IPAB; Legge provinciale 12 luglio 1991 n. 14 – - 43 -
Ordinamento dei servizi socio assistenziali nella Provincia Autonoma di Trento;

Regolamento sull'autorizzazione al funzionamento e sulla vigilanza delle strutture socio assistenziali residenziali e semiresidenziali ex art. 35 l.p. 12 luglio 1991, n. 14 e s.m., recante ordinamento dei servizi socio assistenziali in provincia di Trento; Legge provinciale 28 maggio 1998 n. 6 – Interventi a favore degli anziani e delle persone non autosufficienti o con gravi disabilità;

Regolamento provinciale concernente “Disciplina in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie e socio sanitarie pubbliche e private ai sensi dell'art. 43 della L.P. 03 febbraio 1998, n. 3 e s.m.;

Direttive provinciali per l'assistenza sanitaria provinciale e assistenza a rilievo sanitario nelle residenze sanitarie assistenziali;

Legge regionale 21 settembre 2005 n. 7 “Nuovo ordinamento delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza – aziende pubbliche di servizi alla persona”.

APSP "San Giuseppe" di Primiero
Viale Marconi, 19
38054 Primiero San Martino Castrozza (TN)
Cod. Fiscale e P. IVA 00374850220

Sito aziendale: <https://www.apsp-primiero.net/>

Seguici su:



Facebook: APSP "San Giuseppe" di Primiero



YouTube : canale YouTube APSP "San Giuseppe" di Primiero

Segreteria

PEC: segreteria@pec.apsp-primiero.net

Email: segreteria@apsp-primiero.net

Tel: 0439.62371 - Fax: 0439.765399

Infermeria: attiva 24 ore su 24: diretto 0439/64620