

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "SUOR AGNESE" Castello Tesino (TN)



CARTA DEI SERVIZI

Sede Legale: Castello Tesino (TN) – Via F.lli Ballerin 1
CF e P.IVA 01025950229
Tel (+39) 0461 594166 Fax (+39) 0461 592959
1e-mail info@apspsuoragnese.it
pec: apspsuoragnese@pec.it
www.apspsuoragnese.it

Gentile Cittadino,

il documento che sta leggendo è la dodicesima revisione della "Carta dei Servizi" della A.P.S.P. "Suor Agnese" di Castello Tesino (Tn).

L'A.p.s.p. fornisce diversi servizi:

- *Residenza sanitaria assistenziale (Rsa)*
- *Casa soggiorno*
- *Posti letto a pagamento*
- *Centro diurno di presa in carico diurna continuativa (in convenzione ed a pagamento)*
- *Centro di servizi (in convenzione ed a pagamento)*
- *Pasti esterni*

Questa carta dei servizi è dedicata alla **Residenza sanitaria assistenziale (Rsa)** ed è una guida alle prestazioni, agli obiettivi e alle modalità di verifica e controllo della qualità., individuate per garantire la migliore assistenza.

Si tratta di un importante strumento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura, i Servizi a Sua disposizione, gli Obiettivi che sono stati individuati per Lei e le modalità di controllo che sono state adottate per garantire la migliore Qualità possibile delle prestazioni progettate ed erogate nei Suoi confronti.

Questa Carta dei Servizi non rappresenta quindi solo un opuscolo informativo, ma è un mezzo per consentire una scelta consapevole di questa Struttura, come quella che risponde in modo convincente ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative.

La carta dei servizi è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli Utenti; non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale del cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

L'obiettivo principale che ci poniamo con questo strumento è quello di coinvolgere direttamente il cittadino cliente, anche se non più autosufficiente, nella gestione attiva della propria salute, facendogli conoscere il più compiutamente possibile ciò che gli viene prospettato dai vari Servizi della Struttura, affinché egli, dopo aver deciso di entrare in questo Ente, possa anche verificare che ciò che gli viene offerto gli venga poi effettivamente dato.

Con questo spirito, La invitiamo a offrirci i Suoi consigli ed a presentare i Suoi eventuali reclami, che ascolteremo sempre con attenzione ed interesse, avendo come scopo il miglioramento continuo della Qualità del nostro lavoro.

A Sua disposizione per ogni approfondimento.

IL PRESIDENTE

IL DIRETTORE

INDICE

LA MISSIONE DELL'ENTE	pag. 5
RIFERIMENTI	pag. 6
VALIDITA'	pag. 6
PERSONE DI RIFERIMENTO PER IL PUBBLICO	pag. 7
SEZIONE 1. PRESENTAZIONE	
Storia dell'A.P.S.P. "Suor Agnese"	pag. 8
Le possibilità offerte dallo Statuto dell'Ente	pag. 9
Presentazione dell'A.P.S.P. "Suor Agnese"	pag. 11
Gli obiettivi generali di gestione	pag. 11
Descrizione della Struttura	pag. 11
Principi fondamentali nell'erogazione dei servizi	
La filosofia dell'Ente	pag. 15
Uguaglianza e personalizzazione	pag. 15
Integrazione multidisciplinare	pag. 15
Integrazione della struttura con la rete dei servizi	pag. 16
Trasparenza	pag. 16
Qualità della vita dell'ospite	pag. 16
Efficacia, Efficienza e Qualità dei Servizi	pag. 17
Principi ispiratori e finalità del servizio	pag. 17
Modalità di accesso	pag. 20
Dimissioni	pag. 22
SEZIONE 2. INFORMAZIONI SPECIFICHE SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI EROGATI	pag. 23
La Direzione dell'Ente	
Ruoli e responsabilità	pag. 24
Assetto Organizzativo Interno	
Responsabili di funzione	pag. 25
Modalità di ammissione, di accoglienza e di inserimento	pag. 29
Giornata tipo dell'ospite	pag. 29
Servizio h/24 Struttura Residenziale	pag. 30
Valutazione multidimensionale e PAI	pag. 31
Assistenza Sanitaria	pag. 31
Assistenza alle attività di vita quotidiana ed a valenza sanitaria	pag. 33
Prestazioni alberghiere	pag. 35

Servizio di ristorazione	pag. 36
Servizio di parrucchiera	pag. 36
Servizio di pedicure	pag. 37
Assistenza religiosa e spirituale	pag. 37
Servizio funebre	pag. 37
Volontariato	pag. 37
Assistenza sussidiaria agli ospiti	pag. 38
Altri servizi offerti dalla struttura	pag. 39
SEZIONE 3. STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI	
AL CLIENTE OSPITATO	pag. 40
Fattori di qualità standard limite	pag. 40
SEZIONE 4. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI OSPITATI E DEI LORO FAMILIARI	
Meccanismi di tutela e di verifica	
Reclami ed apprezzamenti	pag. 41
Indagini sul grado di soddisfazione dei clienti/committenti ..	pag. 42
ALLEGATO 1. INFORMAZIONI GENERALI PER GLI OSPITI, I FAMILIARI E I VISITATORI	
Corredo personale dell'Ospite	pag. 43
Oggetti di valore ed oggetti personali	pag. 43
Servizi vari	pag. 43
Orario di visita	pag. 43
Farmaci	pag. 44
Visite mediche specialistiche ed analisi strumentali	pag. 44
Ricoveri in ospedale	pag. 45
Fumo	pag. 45
Mance e doni	pag. 45
La retta	pag. 45
ALLEGATO 2. TERMINI E DEFINIZIONI	pag. 47
ALLEGATO 3. MODULO DI NON CONFORMITA' E DI SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI	pag. 48
ALLEGATO 4. TARIFFE	pag. 49
ALLEGATO 5. FATTORI DI QUALITA' E RISPETTO	pag. 49

LA MISSIONE DELL'ENTE

«L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Suor Agnese" ha come scopo principale il soddisfacimento del bisogno di mantenimento e miglioramento della qualità della vita delle Persone che ne usufruiscono i servizi.

La 'Persona' significa per noi, chiunque cerchi, per vari motivi, nella nostra realtà un apporto supporto per sentirsi utile, adeguato alla vita che in ogni caso merita essere vissuta.

Dall'analisi di ciò che per noi significa qualità della vita, risulta che può essere identificata in quattro valori sociali fondamentali.

Qualità del servizio

Benessere

Autonomia

Dignità

Per noi questi valori significano realizzare e sostenere le condizioni ambientali, assistenziali e di relazione che consentono condizioni di vita improntate al benessere inteso come sensazione soggettiva di vita agiata e felice, libera nella misura in cui alla Persona viene assicurato tutto il rispetto che in quanto Uomo gli è dovuto e che comunque anch'egli deve a se stesso.

Il nostro intendimento è l'offrire un tipo di vita degna di essere vissuta non solo per le persone che su di noi fanno affidamento ma nel modo che anche noi desidereremmo vivere .

Il nostro agire non vuole limitarsi alla semplice e semplicistica custodia e cura della Persona in stato di bisogno ma viene finalizzato al soddisfare la principale esigenza della Stessa di mantenere la "voglia di vivere" di aggiungere anni ad una vita sempre degna, ad una vita tendente ad un continuo miglioramento del "sé".

Per l'ottenimento di tali risultati vogliamo e ci impegniamo in vari settori che vanno dal sanitario all'animativo, dal sociale allo spirituale dallo strutturale all'urbanistico, con l'unico scopo di rendere vivibile la vita.

Ci sentiamo di poter proporre a tali persone un'adeguata risposta in quanto, proprio basandoci sui principi fondatori della nostra casa, ci sentiamo adeguati e propositivi di innovazioni con risposte adeguate.

La qualità della vita che ci è di monito e sprone nel nostro intervenire diventa per noi l'anima ed il filo conduttore di tutto il nostro agire.

Tale visione ci ha sempre posto quale principale interlocutore nella richiesta di risposta ai bisogni e ci ha visti rispondere costantemente, e con solerzia agli stessi.

Troviamo quindi difficile esprimere una semplice considerazione su quanto il nostro Ente si prodiga a fare, mentre torna facile considerare che ogni Persona che in noi ripone la propria fiducia possa da noi essere soddisfatta.

RIFERIMENTI

La Carta dei Servizi della A.P.S.P. "Suor Agnese", Struttura residenziale per anziani di Castello Tesino (Tn) è stata realizzata in ottemperanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e ss. mm. "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Tale Direttiva ha fissato i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici:

- Erogati direttamente dalle Pubbliche amministrazioni
- Svolti in regime di concessione;

e prevede che, attraverso la redazione della Carta dei Servizi, gli Enti erogatori di servizi pubblici mirino "a garantire il godimento dei diritti della persona costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza ...".

La Carta dei servizi è un documento che la Pubblica amministrazione è tenuta a fornire ai propri utenti. In essa sono descritte finalità, modi criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

La carta dei servizi rappresenta per la A.p.s.p "Suor Agnese" l'impegno concreto a rispettare, nei rapporti con i cittadini, diritti, regole e standard di qualità dichiarati espressamente.

VALIDITÀ

La presente Carta dei Servizi ha validità dal 1° gennaio 2018.

PERSONE DI RIFERIMENTO PER IL PUBBLICO

<http://www.apspsuoragnese.it/persona-di-riferimento-per-il-pubblico/>

SEZIONE 1. PRESENTAZIONE

Storia dell'A.P.S.P. "Suor Agnese"

L'Ospitale e Ricovero di Castello Tesino ha origine antica. Dal carteggio reperito presso il decanato di Strigno si evince che l'allora parroco di Castello Tesino – preside della locale congregazione di carità, Don Bazzanella - in data 16.11.1883 formulò richiesta all'allora Rappresentanza Comunale di istituire, per i bisogni del paese, un Ospitale e Ricovero ben regolato con annessa somministrazione di medicinali e di cibo ai bisognosi. Nella conchiusa seduta di data 6 gennaio 1884 la Rappresentanza Comunale, a maggioranza di voti, accolse le suddette proposte, invitando la stessa Congregazione a formulare uno Statuto in esecuzione del progetto e secondo il fabbisogno riscontrato, da sottoporre alla propria approvazione.

Detto Statuto venne presentato il 5 settembre 1885 ed iniziò così la pratica per la costruzione del nuovo fabbricato di via Ospitale con ampliamento dell'esistente locale adiacente la vecchia canonica.

Su progetto dell'Ing. Benedetti di Borgo venne dato il via alla costruzione, al costo iniziale di 9.000 fiorini per la realizzazione di piano terra, primo piano e soffitta, mentre il 2° piano, iniziato nell'immediato ante guerra, verrà ultimato solo dopo la conclusione della 1° guerra mondiale.

In origine l'assistenza e la beneficenza erano amministrare dal Pio Istituto dei Poveri che elargiva sussidi in grano, farina, vestiario o soldi, successivamente dalla Congregazione di Carità e quindi dall'Ente Comunale Assistenza che sostituì la predetta Congregazione. La legislazione austriaca dell'epoca non prevedeva il riconoscimento delle persone giuridiche private e gli Ospitali e Congregazioni di Carità operavano senza particolari formalità. Con l'annessione all'Italia, ove le Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.) erano regolate dalla legge 17 luglio 1890 n. 6972 (legge Crispi), nella Provincia di Trento gli "Enti Morali di Beneficenza", furono riconosciuti sulla base di un immemorabile "possesso di status" dall'art. 4 del D.L. 22 aprile 1923 n. 982. Sin dalla fondazione, all'Ente furono disposti numerosi e consistenti lasciti pubblici e privati. Vanno ricordate le beneficenze di alcuni censiti ricoverati e di altri benefattori locali, tra le quali quelle personali del Capocomune degli inizi secolo Martino Braus, il quale

dispose inoltre l'elargizione anche di fondi pubblici, e recentemente l'eredità della signora Silvana Castaldi vedova prof. Ugo Pasqualini.

La prima responsabile dell'Istituzione dal 1897 fu la Madre Superiora Suor Costanza Festi che si prodigò per oltre 40 anni.

Le succedette l'indimenticata Suor Agnese Campolongo che dal 1922 e per 56 anni, con umanità e generosità, prima coadiuvò e poi ne divenne direttrice." Collaborò sempre e diresse con abnegazione e instancabile capacità, attenta alle esigenze dei bisognosi e/o degli ammalati ricoverati.

Ai giovani del paese rivolse dei corsi di formazione preparandoli ed avviandoli alla vita lavorativa e in particolare indirizzandone alcuni all'assistenza e alla cura, altri addirittura all'utilizzo dell'apparecchiatura radiologica di cui l'ente era allora dotato. Per questi meriti e qualità le fu intitolata la Casa di Riposo di Castello Tesino. Dal 1° gennaio 2008, ai sensi della Legge Regionale 21 settembre 2005 n° 7, a seguito del riordino delle I.P.A.B. si ha la trasformazione in A.P.S.P. (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona) "Suor Agnese" di Castello Tesino, ente di diritto pubblico senza finalità di lucro con sede legale in Castello Tesino.

La sede legale è stata trasferita dall'originario stabile di Via Ospedale n. 2, presso la nuova struttura sita in Via F.lli Ballerin n. 1.

Le possibilità offerte dallo Statuto dell'Ente

L'A.P.S.P. è soggetto pubblico istituzionale inserito nel sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio-sanitari del quale è attore nelle forme previste dalla legislazione provinciale vigente e persegue i seguenti scopi:

1. contribuire alla programmazione sociale e socio-sanitaria e di governo delle politiche sociali, in forma diretta o associata, nelle modalità previste dalle normative vigenti, anche attuando e promuovendo studi e ricerche nei propri settori di attività;
2. erogare e promuovere, anche in forma sperimentale o integrativa, interventi e servizi alla persona e alle famiglie attraverso attività socio sanitarie e socio assistenziali nel rispetto delle disposizioni date dagli enti titolari della competenza socio sanitaria e socio assistenziale, dei sistemi di autorizzazione e di accreditamento e degli eventuali accordi contrattuali allo scopo sottoscritti, assumendo come fine la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale dei cittadini. In particolare l'Azienda, attraverso i

servizi Residenza Assistenziale (R.S.A.), Hospice, Casa di Soggiorno per Anziani, Alloggi protetti, Assistenza Domiciliare Integrata e Servizi di sollievo per le famiglie, provvede al soddisfacimento dei bisogni della popolazione non autosufficiente e di persone disabili che comunque si trovino in condizione di disagio. A tale scopo può attivare e gestire strutture, servizi e ogni intervento utile a rispondere ai bisogni via via emergenti, inclusi servizi con carattere temporaneo e di urgenza, dei quali gli indirizzi della programmazione provinciale e locale evidenzino la centralità, attuando modalità di cura ed assistenza innovative e di eccellenza anche avvalendosi delle tecnologie informatiche e telematiche e di pratiche e terapie non farmacologiche, tra le quali quelle che riconoscono il valore terapeutico degli animali, promuovendo in tali ambiti iniziative, attività, studi e ricerche anche nel campo riabilitativo e delle cure palliative a favore di pazienti affetti da patologie allo stato terminale;

3. aggiornare le volontà originarie dei fondatori dell'ente, che intendevano sopperire a bisogni della popolazione di Castello Tesino, rispetto alle mutate esigenze del contesto storico-sociale, anche utilizzando parte dei proventi del patrimonio lasciato dai benefattori a tal fine razionalizzando e massimizzando la redditività con le più opportune operazioni ivi compresa la costituzione di società o fondazioni.

L'APSP, nell'ambito del sistema dei servizi alla persona, può attivare qualsiasi intervento consentito dalla programmazione e dalle normative vigenti, che sia coerente con i propri scopi e rispetto al quale possa disporre di adeguate strutture, risorse e competenze tecniche e gestionali.

Presentazione dell'A.P.S.P. "Suor Agnese"

La Struttura residenziale dell'Ente è specializzata nell'assistenza estensiva agli anziani non autosufficienti, secondo le modalità più avanzate di residenzialità extraospedaliera, in perfetta sintonia, non solo con quanto previsto dalle disposizioni della Giunta Provinciale di Trento, ma anche con la nuova filosofia gestionale dell'Ente, improntata all'assicurazione Gestione Sistema Sicurezza e Benessere & Qualità prospettata agli Ospiti ed orientata al suo miglioramento continuo.

Circa il 70% del lavoro svolto nell'ambito dell'Istituto è fornito dagli Operatori Addetti all'Assistenza, ai quali è affidata maggiormente la personalizzazione del servizio rivolto alle persone ospitate.

Gli Obiettivi generali di gestione

La presente Carta dei Servizi intende collegare i suoi contenuti con quelli della norma UNI 10881:2000, che definisce, per i servizi di assistenza residenziale agli anziani, i fattori di qualità ritenuti più importanti, al fine di far emergere la specificità dei servizi alla persona e alla comunità, rispettando i requisiti che sono stabiliti e le relative indicazioni organizzative.

Descrizione della Struttura

La Residenza sanitaria per anziani "Suor Agnese" è stata costruita a fine anni novanta su un lotto di terreno di circa 9000 mq. localizzato a valle del centro storico di Castello Tesino in una zona ben esposta all'illuminazione solare ed inserita in un sito caratterizzato dalla presenza di molto verde e piantumazioni che garantiscono la massima tranquillità ed integrazione dell'ospite.

Al tempo stesso la struttura è collocata a ridosso del centro abitato, quindi facilmente raggiungibile perché servita da un'ampia strada comunale, su cui è ubicato l'accesso principale alla casa, che collega la frazione di San Rocco con il centro di Castello Tesino. L'edificio è circondato da un ampio giardino nel quale è in via di completamento un percorso guidato per residenti con difficoltà nella deambulazione.

La struttura della A.p.s.p. "Suor Agnese" di Castello Tesino (www.apspsuoragnese.it) è articolata su 5 livelli:

- Piano Seminterrato: destinato a locali tecnologici e servizi.
- Piano Terra: adibito a zona giorno.
- Primo Piano: stanze Ospiti.
- Secondo Piano: stanze Ospiti.
- Terzo Piano: stanze ospiti - è collocata la palestra di riabilitazione, la stanza per la magnetoterapia e laserterapia, la foresteria.

PIANO SEMINTERRATO

A questo livello sono collocati, in zona riservata, non comunicante con le rimanenti parti dell'edificio ma con accesso esterno esclusivo tutti i locali destinati agli impianti tecnologici quali: riscaldamento, trattamento dell'aria, gas medicali, ecc..

Il piano seminterrato ospita la lavanderia, il guardaroba, magazzini, la camera mortuaria, locale manutentore, spogliatoi per personale, sala conferenze, rimessa, altri locali tecnici.

PIANO TERRENO

A questo piano sono collocati gran parte dei locali dedicati ai servizi di vita collettiva e dei servizi generali.

Dagli ingressi principali si accede in un ampio salone da dove, chi usufruisce della struttura assistenziale, può immediatamente orientarsi sui percorsi per accedere ai principali ambienti che compongono la casa di soggiorno.

Sono collocati, infatti, in prossimità degli ingressi tre ascensori e due giroscale comunicanti con tutti i piani della casa;

In posizione centrale è collocata una grande zona destinata a soggiorno, suddivisa in due sottozone quali atrio soggiorno e soggiorno tv.

Nella parte Est, oltre alla sala da pranzo ed alla cucina con i relativi locali accessori sono collocati alcuni servizi dedicati alla cura ed al benessere fisico degli anziani. Trovano, infatti collocazione, un capiente bagno assistito, locale parrucchiera, gli uffici del Coordinatore dei servizi socio-assistenziali, e del personale di animazione mentre nella parte Ovest si trovano la Cappella e gli Uffici amministrativi (Ufficio relazioni con il Pubblico – ufficio Protocollo – Ufficio personale - Ragioneria e contabilità ed economato) con l'ufficio del Direttore, la sala del Presidente e del Consiglio di Amministrazione;

Tutti gli spazi soggiorno hanno vista diretta sul terrazzo e sull'ampia area a verde adiacente, luoghi a cui gli ospiti possono accedere passando attraverso un gradevole

portico. Questi luoghi a diretto contatto con la casa di soggiorno sono tutti accessibili ed attrezzati appositamente con comodi percorsi, panchine per il riposo e la conversazione, con la formazione di ampi spazi destinati al verde, con piante floreali, cespugliose ed essenze tipiche del luogo.

La cucina è sufficientemente ampia per soddisfare il fabbisogno della casa, dei familiari degli ospiti, operatori, ed anche per un servizio di confezionamento pasti per la consegna a domicilio (servizio erogato in convenzione con la Comunità di valle).

PIANI PRIMO E SECONDO

I due livelli residenziali sono destinati ad ospitare altrettanti nuclei abitativi composti ciascuno da 25 posti letto e dai relativi servizi.

Ogni piano prevede la presenza di 10 stanze a due letti, di 2 stanze ad un letto e di 1 stanza a tre letti. Tutte le camere sono provviste di servizi a norma, sia per dimensioni che per elementi sanitari, con la normativa riguardante il superamento delle barriere architettoniche, sono realizzate inoltre in modo da garantire la completa movimentazione e l'accostamento ai letti sia con la sedia a rotelle sia con le apposite apparecchiature/sollevatori in uso al personale. A tutti i piani si accede tramite ascensori e giroscale, e l'ingresso ai vari livelli è collocato in prossimità di un'ampia zona destinata a soggiorno.

Sono previsti inoltre per ogni nucleo un presidio per il personale, l'infermeria, la cucinetta di supporto, una saletta da pranzo di servizio al piano, e soggiorno di piano.

Ogni nucleo abitativo è servito da bagno assistito, locali lavapadelle, locali deposito attrezzature e stivaggio materiale, dispone di montavivande collegato con la cucina e tunnel buttabiancheria.

PIANO TERZO

Questo livello abitativo è caratterizzato, per motivi di contenimento dell'altezza massima dell'edificio, ad avere la tipologia edilizia a mansarda con la presenza di ampi luminosi abbaini. Le stanze per gli ospiti sono 8 a due letti e 1 singola.

Anche queste sono servite tutte da bagni completi di ogni elemento sanitario. Il sottonucleo inoltre è completo di bagno assistito, lavapadelle, montavivande, locale buttabiancheria, ecc.

La parte centrale del complesso edilizio è destinata, anche in questo caso, a soggiorno, alla cucinetta domotica, alla sala da pranzo di piano, una stanza adibita a

foresteria. In locali dedicati sono collocate le apparecchiature per la magnetoterapia e laserterapia.

Nella parte ad Sud Ovest, sempre mansardato, è stata ricavata la palestra per fisioterapia. Al piano sono collocati l'ambulatorio medico gli uffici del personale di fisioterapia e riabilitazione, la collocazione del locale per le riunioni dell'equipe del P.A.I. (progetto assistenziale individualizzato)

Tutte le stanze sono dotate di un accesso su balcone esterno.

Principi fondamentali nell'erogazione dei servizi

La Filosofia dell'Ente

L' Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Suor Agnese" mira a realizzare una filosofia innovativa, nella gestione dei servizi residenziali riguardanti gli anziani, orientata al "pensare in positivo", comunque in senso migliorativo, nell'ottica di una auspicata riabilitazione degli anziani ospitati, anziché solamente nella fatalistica accettazione della loro condizione.

L'orientamento dell'Azienda è quello di tradurre il più compiutamente possibile, nella progettazione individuale, nelle procedure ed indicazioni operative, nei protocolli scritti e negli standard di servizio, questa peculiare filosofia gestionale.

Ritiene di orientare costantemente la propria "mission" (pag. 5) in termini di qualità della vita e di benessere per tutti i residenti della struttura, garantendo costantemente gli aspetti irrinunciabili di qualità del servizio stesso nel suo complesso attraverso l'attenzione mirata all'Individuo.

Uguaglianza e personalizzazione

La Struttura residenziale eroga servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, forme di handicap, anche se i servizi sono comunque personalizzati, tenendo conto delle necessità delle persone, secondo criteri di obiettività e di imparzialità.

Integrazione multidisciplinare

Nella struttura viene adottato un approccio alla persona di tipo globale ed una metodologia che privilegia il lavoro di equipe. Le diverse figure professionali modulano il proprio specifico intervento individuando comuni strategie, modalità di integrazione e relazione con altri ruoli, condividono gli obiettivi nei confronti dell'anziano e dei suoi familiari.-

La valutazione dei bisogni si concretizza all'interno della Unità Valutativa Multidimensionale (U.V.M.)¹ e della Unità Operativa Interna, attraverso un programma

1

terapeutico individualizzato, avente una valenza sanitaria – assistenziale – sociale - animativa e relazionale, al fine di potenziare, o mantenere, nella misura massima possibile, non solo il livello residuo di autonomia dell'ospite, ma anche tutte le potenzialità orientabili all'obiettivo ultimo di una piena riabilitazione.

Integrazione della struttura con la rete dei servizi

La struttura si pone come articolazione funzionale all'interno della rete dei servizi agli anziani ed è quindi aperta ed integrata con il territorio di riferimento, favorendo l'apporto di molteplici e differenti soggetti (istituzioni, associazioni, singoli volontari, ecc) Tra questi assumono particolare valore nella cura dell'anziano i familiari degli utenti e tutti i caregiver, cioè tutte le figure significative nella storia dell'anziano stesso.

Trasparenza

La Struttura garantisce la trasparenza della propria attività gestionale e amministrativa, non solo attraverso la possibilità di visionare i documenti dell'Ente, o di averne copia, ma anche con la chiarezza e con la tempestività dell'informazione richiesta, anche attraverso il sito www.apspsuoragnese.it (storia – struttura – statuto – regolamenti – certificazioni – servizi: carta dei servizi – tariffe – modulo online per reclami ed apprezzamenti – albo pretorio – amministrazione trasparente - contatti – dove siamo – maps – area riservata – link utili – privacy police – mappa del sito) salvaguardando comunque la riservatezza dei dati personali trattati.

Qualità della vita dell'ospite

L'obiettivo primario della Struttura è quello di prendersi cura dell'ospite, assicurandogli un insieme di servizi, che gli garantiscano, a livello ottimale:

- salute - assistenza sanitaria
- igiene e cura della persona
- alimentazione adeguata anche in presenza di specifiche esigenze dietetiche
- rieducazione fisica e cognitiva
- assistenza sociale

- vita relazionale e animazione
- comfort-alberghiero
- assistenza spirituale e religiosa.

Per l' A.p.s.p. "Suor Agnese" riveste un'importanza particolare il rispetto del tempo dell'ospite, in riferimento ai suoi ritmi e alle sue abitudini di vita entro i limiti organizzativi di una comunità di persone, mirando all'umanizzazione dei rapporti ed alla riservatezza come anche il rispetto della sua dignità in tutti i momenti del vivere quotidiano.

Efficacia, Efficienza e Qualità dei Servizi

La Struttura persegue tramite i propri Servizi attraverso un'efficiente, efficace ed economico utilizzo delle proprie risorse disponibili, il livello massimo ipotizzabile di potenziamento, o di mantenimento, del grado di autonomia residua dell'anziano non autosufficiente, attraverso il miglioramento continuo della Qualità complessivamente erogata.

Gli obiettivi di qualità:

- Rispondere ai bisogni delle persone;
- Tutelare i loro diritti e richiedere la loro partecipazione;
- Erogare un servizio di buon livello organizzativo;
- Erogare un servizio di buon livello tecnico operativo;
- Ricercare efficienza ed efficacia.

Gli standard di qualità

- Formulazione annuale di indicatori di qualità coerenti con la normativa sull'accreditamento istituzionale;
- Modulistica di presentazione reclami ed apprezzamenti.

Principi ispiratori e finalità del servizio

La struttura riconosce agli ospiti della struttura, ai loro familiari agli organismi accreditati di volontariato e di rappresentanza la tutela dei seguenti diritti:

- **Centralità della persona e della famiglia:** al momento dell'ingresso viene predisposto un progetto personalizzato, concordato e condiviso con l'ospite (ove possibile) e con la sua famiglia in modo da fornire risposte adeguate alle necessità di ciascuno. Alla stesura del progetto partecipano i rappresentanti di tutte le figure professionali operanti nelle strutture. Il progetto viene ciclicamente rivisto e modificato ove necessario.
- **Indipendenza:** L'ospite è libero di prendere le sue decisioni personali nel rispetto delle altre persone, degli operatori e delle regole della civile convivenza, se necessario viene sostenuto al fine di mantenere la propria indipendenza nel rispetto della privacy, della dignità e dello stile di vita.
- **Privacy:** le informazioni personali, la documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti, le certificazioni mediche, i progetti personalizzati, i dati relativi ai redditi, alle pensioni, alle invalidità ecc. sono trattati nel rispetto della normativa vigente.
- **Professionalità:** tutto il personale operante nella struttura ha i titoli professionali per svolgere le mansioni assegnate, frequenta i corsi di formazione previsti e gli incontri di supervisione, ogni nuova assunzione è preceduta da una attenta verifica dei requisiti richiesti nello specifico ruolo, nonché affiancata nell'inserimento.
- **Protezione:** sono previsti specifici protocolli per tutelare il benessere, la sicurezza e la salute degli ospiti e degli operatori, il rischio di incidenti o danni agli utenti o al personale è ridotto al minimo.
- **Cura degli oggetti personali:** gli oggetti personali sono protetti durante il periodo di permanenza; per quanto riguarda gli oggetti d'oro o particolarmente preziosi così come significativi importi di denaro (importi superiori a € 500,00), si preferisce che i parenti si adoperino affinché la custodia degli stessi non sia demandata alla struttura, solo in casi particolari possono essere lasciati in custodia in Amministrazione, che rilascerà contestuale ricevuta di deposito.
- **Qualità del servizio:** il servizio è reso dalla struttura in base ad una efficace gestione del sistema di qualità igiene e sicurezza sul lavoro, alla Carta dei valori a riferimento del Marchio Qualità & Benessere e per i servizi esternalizzati (cucina e mensa, pulizie ambientali e rifacimento letti) attraverso aziende certificate ISO 9001:2008 in tema di qualità, OHSAS 18001: 2007 in tema igiene e sicurezza sul lavoro, ISO 14001: 2004 in tema ambientale, SA 8000:2007 con un monitoraggio

costante da parte dei Responsabili della A.p.s.p. "Suor Agnese" sul livello delle prestazioni erogate.

- **Apprezamenti e reclami:** l'utente, i familiari, i caregivers, le associazioni di tutela possono esprimere i loro apprezzamenti o i loro reclami anche attraverso la compilazione degli appositi moduli messi a disposizione. A salvaguardia dell'anonimato tali moduli possono essere inseriti nei contenitori posti all'ingresso della struttura.
- **Partecipazione:** è garantita la possibilità di conoscere e partecipare alle scelte organizzative attraverso momenti di informazione, incontro e verifica con i responsabili della struttura. Presso la struttura è attivo il Comitato rappresentanti degli ospiti e parenti.

Modalità di accesso

La A.p.s.p. "Suor Agnese" di Castello Tesino dispone di 67 posti letti dei quali:

- 3 autorizzati per Casa di soggiorno (ospiti autosufficienti);
- 64 autorizzati per R.S.A e dei quali 56 convenzionati (compresi 2 posti di sollievo) con l' Azienda Sanitaria per i servizi sanitari della Provincia Autonoma di Trento.-

I cittadini interessati all'inserimento presso:

n. 3 posti di Casa di soggiorno devono compilare la domanda di ingresso su modulo predisposto dall'Ente reperibile presso l'ufficio amministrativo, oppure scaricabile e compilabile dal sito internet: www.apspsuoragnese.it nella sezione: Accesso e Comunicazione / Domanda di ammissione presso l'A.P.S.P. SUOR AGNESE di Castello Tesino, da inoltrarsi direttamente alla Direzione della Struttura (cartaceo, modalità e-mail, fax) la quale, sulla base della disponibilità all'accoglienza, informerà il richiedente.

(Rif: A.p.s.p. Suor Agnese Via F.lli Ballerin, n. 1 -38053 Castello Tesino (Tn) - e-mail: info@apspsuoragnese.it - fax: 0461 592959 per informazioni 0461 594166);

n. 56 posti R.S.A. e sollievo convenzionati con l'A.p.s.s. di Trento - rivolti a residenti in Provincia di Trento alla data di attivazione della richiesta - possono rivolgersi all' UVM distretto di appartenenza per il tramite dell'Assistente sociale, Medico di base, medico ospedaliero per la attivazione della richiesta di ingresso in struttura in funzione delle priorità di inserimento e disponibilità dei posti (lista dinamica di inserimento). L'ingresso in RSA viene disposto dall'U.V.M. distrettuale.

In base alle Direttive provinciali sulla non autosufficienza sono possibili dei ricoveri di sollievo per un periodo massimo di 60 giorni da richiedersi sempre all'U.V.M. distrettuale così come per l'inserimento in posti d'urgenza non procrastinabile.

Altri posti RSA - autorizzati non convenzionati - in libero mercato: devono compilare la domanda di ingresso - su modulo predisposto dall'Ente reperibile presso l'ufficio amministrativo oppure scaricabile e compilabile dal sito internet: www.apspsuoragnese.it nella sezione: Accesso e Comunicazione / Domanda di ammissione presso l'A.P.S.P. SUOR AGNESE di Castello Tesino da inoltrarsi direttamente alla Direzione della Struttura (cartaceo, modalità e-mail, fax) la quale, sulla base della disponibilità all'accoglienza, informerà il richiedente.-

(Rif: A.p.s.p. Suor Agnese Via F.lli Ballerin, n. 1 -38053 Castello Tesino (Tn) - e-mail:
info@apspsuoragnese.it - fax: 0461 592959 per informazioni 0461 594166);

Dimissioni

Decadono dal diritto di permanenza nella struttura gli ospiti che:

- Si allontanano dalla residenza per più di trenta giorni senza aver ottenuto la preventiva autorizzazione;
- Contraggono una morosità pari a tre mesi, salvo deroghe autorizzate;
- Infrangono in maniera grave o continuativa le norme contenute nel Regolamento interno della A.p.s.p "Suor Agnese" e nella presente Carta dei servizi;
- Scadenza del termine autorizzato nel caso di ricovero temporaneo;
- Trasferimento disposto dall'U.V.M.;
- Comunicazione² scritta da parte dell'Ospite e/o di un familiare con preavviso di 10 giorni alla Direzione;

² La dimissione volontaria di un Ospite va comunicata alla Direzione con un preavviso di 10 giorni – in caso di non rispetto dei termini di preavviso, verranno addebitati in retta gli importi delle giornate di mancato preavviso dai 10 giorni previsti.

SEZIONE 2. INFORMAZIONI SPECIFICHE SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI EROGATI

La presente Carta dei Servizi si applica ai servizi residenziali per anziani, il cui grado di non autosufficienza è definito in base alla Scheda di Valutazione Multidimensionale (S.V.M.³), vale a dire in base alla scheda di valutazione adottata dalla APSS della Provincia Autonoma di Trento, utilizzata per la definizione del profilo specifico di non autosufficienza.

Essendo questa struttura un Azienda pubblica, la definizione degli indirizzi e degli obiettivi generali, la programmazione strategica ed il controllo sui risultati dell'Ente sono di competenza dell'organo politico – Consiglio di Amministrazione - mentre la gestione operativa è in capo alla dirigenza – Direttore - ai sensi della L.R. 7/2005 e suoi Regolamenti attuativi anche con successive modificazioni ed integrazioni.

Recapiti:

telefono: 0461 594166

fax 0461 592959

indirizzo e-mail: info@apspsuoragnese.it

indirizzo e-mail posta certificata: apspsuoragnese@pec.it

sito web: www.apspsuoragnese.it

3

per Valutazione Multidimensionale si intende una procedura alla quale partecipa un'equipe pluriprofessionale finalizzata ad accertare la condizione di autonomia della persona anziana, considerata nelle diverse dimensioni fisiche, psichiche e sociali, allo scopo di definire modalità e criteri di tutela e promozione

La Direzione dell'Ente

Ruoli e responsabilità

Lo Statuto dell'Azienda prevede all'art. 8 - che **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, ad assumere le decisioni programmatiche fondamentali dell'azienda verificandone quindi la rispondenza dei risultati della gestione, alle direttive gestionali impartite.

Lo Statuto adottato dal Consiglio di Amministrazione per la A.p.s.p. "Suor Agnese" - come dettato dalla legge di riforma - ha previsto autonomia statutaria, regolamentare, patrimoniale, contabile, gestionale e tecnica ed operativa con criteri imprenditoriali.

L'attività di gestione è improntata a criteri di efficienza ed efficacia ed economicità, nel rispetto del pareggio del bilancio da perseguire attraverso l'equilibrio dei costi e dei ricavi.

Nello Statuto è prevista l'applicazione dei principi relativi alla distinzione dei poteri di indirizzo e programmazione dai poteri di gestione.

Il Presidente è il legale rappresentante dell'azienda. In seno al Consiglio di Amministrazione coordina e stimola la definizione del piano programmatico.

Il Direttore è responsabile della gestione amministrativa, della direzione e dell'organizzazione dell'Ente, sovrintende alla corretta tenuta delle scritture contabili, è il responsabile del budget che gestisce in autonomia sulla base del budget annuale approvato dal Cda, dell'implementazione all'interno dell'azienda di adeguati sistemi di controllo di gestione.

L'azienda è dotata di un Organo di revisione il **Revisore Legale dei Conti** a cui compete il controllo di regolarità amministrativa e contabile.

Assetto Organizzativo Interno

Responsabili di funzione:

Direttore	<p>E' la figura apicale dell'A.P.S.P ed è responsabile della gestione amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e socio-assistenziale della medesima, nei limiti delle risorse e degli obiettivi assegnati dal Consiglio di Amministrazione. Assiste alle sedute del Consiglio di Amministrazione dell'Ente, ne redige e sottoscrive i verbali, autentica e rilascia copia degli atti dell'istituzione ed esprime il proprio parere in ordine alla legittimità degli atti adottati dal Consiglio stesso. Collabora con il Presidente e il Consiglio di Amministrazione per la predisposizione degli atti di programmazione e rendicontazione.</p>	<p style="text-align: center;">dott.ssa Danila Ballerin</p> <p style="text-align: center;">Tel 0461 594166 Fax 0461 592959 E-mail: danila.ballerin@apspsuoragnese.it</p>
Direttore Sanitario Medico	<p>Ha la responsabilità del coordinamento delle attività sanitarie della R.S.A. fra cui: collaborazione nelle attività di organizzazione della vita comunitaria e nell'accoglimento degli Ospiti; coordinamento dei piani di intervento individuali e controllo di qualità della cura e dell'assistenza in generale; organizzazione di incontri periodici con i medici che svolgono funzioni di diagnosi e cura all'interno della struttura residenziale, raccordo con i medici specialisti, partecipazione ad incontri con l'Azienda Sanitaria e il Distretto.</p>	<p style="text-align: center;">Medico in Convenzione</p> <p style="text-align: center;">Tel 0461 594166 int. 200 Fax 0461 592959 E-mail: medico@apspsuoragnese.it</p>
Responsabile Servizi Assistenziali R.d.S.	<p>Ha la responsabilità di programmare l'attività del servizio infermieristico dell'Ente coordinando le risorse umane e materiali indispensabili per il buon funzionamento dello stesso, verifica che l'operato degli infermieri sia conforme alle direttive impartite dal responsabile sanitario, collabora con la Direzione e con il Responsabile Sanitario nell'opera di integrazione dei servizi socio – assistenziali e sanitari segnalando necessità di riorganizzazione degli stessi e/o revisione delle procedure;</p> <p>Collabora con la Direzione dell'Ente nell'attività di studio, elaborazione e progettazione per l'aggiornamento del personale in servizio.</p>	<p style="text-align: center;">In. Lorenza Balduzzo</p> <p style="text-align: center;">Tel 0461 594166 int. 508 Fax 0461 592959 E-mail: lorenza.balduzzo@apspsuoragnese.it</p>

<p>Responsabile Servizio Economico-Finanziario R. di A. EFA</p>	<p>E' responsabile della gestione del personale compresa l'attuazione pratica delle disposizioni riguardanti gli aspetti giuridici ed economici relativi al rapporto di pubblico impiego in applicazione di norme di legge, regolamentari e contrattuali (attività di natura tecnico e amministrativa consistente nell'istruttoria degli atti concernenti la costituzione, lo sviluppo e la cessazione dei rapporti di lavoro nonché interpretazione e applicazione delle norme riguardanti il personale) Cura l'istruttoria, la predisposizione e la formazione di atti e provvedimenti amministrativi nei servizi di competenza, collabora con la Direzione dell'Ente per l'attuazione delle decisioni del Consiglio di Amministrazione; Nei casi di assenza o impedimento giuridico sostituisce il Direttore.</p>	<p>Funz.Amm. Eleonora Lucca</p> <p>Tel 0461 594166 int. 426 Fax 0461 592959 E-mail: eleonora.lucca@apspsuoragnese.it</p>
<p>Responsabile Servizio Riabilitativo R. di A. RIAB.</p>	<p>E' responsabile nell'ambito dell'unità operativa cui è assegnato della formazione dei piani di lavoro, assicurando l'attuazione degli interventi previsti dai piani stessi. Promuove la formazione di piani di lavoro individuando i provvedimenti necessari per una soluzione concreta dei problemi che sorgono nella movimentazione dei carichi da parte degli operatori di assistenza. Svolge attività didattica e attività finalizzate alla formazione propria e degli operatori di assistenza. Ha la piena responsabilità professionale dei propri compiti prestazioni e funzioni che per la normativa vigente è tenuto ad attuare. E' coordinatore dell'Unità Operativa Interna.</p>	<p>FT Rocco Guarini</p> <p>Tel 0461 594166 int. 506 Fax 0461 592959 E-mail: rocco.guarini@apspsuoragnese.it</p>
<p>Responsabile di Animazione</p>	<p>E' responsabile dell'elaborazione dell'attività di animazione, di socializzazione, gestione e condivisione della quotidianità dell'Ospite sulla base di programmi (relazione individuale con l'Ospite, organizzazione e gestione risorse interne e/o esterne – famiglie, volontari, associazioni, servizi territoriali, progettazione dei gruppi). Cura la fase di inserimento dell'Ospite e gestisce i rapporti con la rete familiare. Attiva le risorse territoriali nell'ottica</p>	<p>Sig.ra Anna Maria Casata</p> <p>Tel 0461 594166 int. 401 Fax 0461 592959 E-mail: annamaria.casata@apspsuoragnese.it</p>

	di integrazione sociale e lavoro di rete; attua gli interventi socio-culturali e ricreativi decisi in sede di programmazione, sulla base degli orientamenti forniti dal personale di livello superiore, di pari livello, e della equipe socio-sanitaria con i quali mantiene periodici rapporti di verifica; coordina il volontariato.	
Coordinatore Servizio Cucina	E' responsabile del coordinamento degli operatori addetti al reparto, cura l'attuazione di istruzioni di carattere dietetico, alimentare, organizzativo che gli vengono impartite dai responsabili dei servizi sanitari ed economici; controlla la quantità, qualità ed immagazzinamento delle derrate alimentari e delle altre merci in arrivo per la cucina ed è consegnatario di tutti gli utensili, attrezzi, macchinari e materiali di cucina, rispondenti in proprio della loro cura e manutenzione.	Cuoco Luigi Moranduzzo Tel 0461 594166 int. 403 Fax 0461 592959 E-mail: luigi.moranduzzo@apspsuoragnese.it
Responsabile Servizio Lavanderia	E' responsabile del coordinamento degli addetti al guardaroba e lavanderia: Svolge operazioni di lavaggio, rammendo e stiratura di biancheria e vestiario e di effetti lettereci.	Sig.ra Silvana Moranduzzo Tel 0461 594166 int. 408 Fax 0461 592959 E-mail: silvana.moranduzzo@apspsuoragnese.it
Responsabile Servizio Manutenzione	E' responsabile dell'esecuzione di lavori tecnico/manuali specializzati per l'installazione, manutenzione, riparazione, gestione d'impianti, macchinari, arredi e manufatti nonché strumenti ed apparecchiature controllandone lo stato di efficienza ed assicurandone la regolare funzionalità. Aziona e verifica gli impianti di sicurezza, controlla la corrispondenza dello stato degli impianti elettrici, idrici, termici, e simili, oltre a quelli sussidiari; collabora alla gestione del magazzino ed espleta servizi di commessa richiesti dalla direzione o dai responsabili sanitari dell'Istituzione anche mediante conduzione dei mezzi dell'Ente; ha compiti di autista nei casi di trasferimento degli ospiti; si occupa della manutenzione degli spazi comuni dell'edificio garantendone l'accessibilità. E' responsabile della tenuta e della conservazione del magazzino ove sono riposte le attrezzature dell'ente; cura gli spazi verdi adiacenti l'edificio ove ha sede l'istituzione.	sig. Sirio Poletto Tel 0461 594166 int. 507 Fax 0461 592959 E-mail: sirio.poletto@apspsuoragnese.it

<p>Ufficio Relazioni con il pubblico U.R.P.</p>	<p>Sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini al fine di normalizzare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti; promuove ed assicura l'esercizio dei diritti di informazione ed accesso agli atti dell'Ente e di partecipazione ai procedimenti in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza di cui al D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196; organizza in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti per i servizi erogati; organizza la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei clienti, predisponendo precise procedure di risposta; collabora con gli altri servizi dell'Ente per il miglioramento degli stessi in funzione delle aspettative e delle richieste dei clienti.</p>	<p>rag. Federico Micheletto</p> <p>Tel 0461 594166 int. 427 Fax 0461 592959 E-mail: federico.micheletto@apspsuoragnese.it</p>
----------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Modalità di ammissione, di accoglienza e di inserimento

Il processo di pre-inserimento prevede qualora possibile:

- un colloquio con l'ospite e/o i suoi familiari (su richiesta) con concomitante presentazione della struttura e stanza in cui l'ospite verrà accolto;
- la compilazione di una cartella individuale che, oltre alle informazioni ricavate dalla valutazione multidimensionale della U.V.M., aggiunga anche quelle derivanti dal colloquio;
- informazioni agli operatori addetti all'assistenza, affinché chi entra non risulti del tutto sconosciuto a chi deve garantirgli fin da subito un'assistenza non solo adeguata, ma anche personalizzata;
- la presentazione al compagno di stanza.

L'inserimento prevede:

- l'effettuazione della visita medica e fisioterapica;
- la presentazione analitica del nuovo ospite agli operatori del reparto;
- la valutazione multidimensionale e la redazione del piano assistenziale individuale scritto, a cura della Unità Operativa Interna (U.O.I.);
- una prima verifica con i familiari, in merito all'andamento dell'inserimento del nuovo ospite, nell'ambito della Struttura.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

1. La giornata inizia con il momento dedicato all'igiene personale (bagno o spugnatura) eseguita secondo procedure validate in relazione alle esigenze, al grado di autonomia e desiderio di ciascun ospite (desiderio di dormire un po' di più, bisogno di essere aiutato per alcune funzioni, cambiato, ecc.).
2. Completata l'igiene personale, l'ospite viene aiutato nell'alzata. La colazione viene servita di regola in sala da pranzo. Coloro che per particolari motivi sanitari o altro oppure dovuto a indisposizione è facilitato da un operatore a consumare la colazione nella saletta al piano, a consumare la colazione a letto, oppure accompagnato in sala

da pranzo dove viene accolto da un operatore addetto alle colazioni. L'igiene, l'alzata, la consumazione dei pasti, la differenziazione delle alzate e gli allettamenti avvengono di regola secondo le modalità previste dal piano di assistenza individuale dell'ospite. Vengono comunque anche garantite le prestazioni assistenziali dovute a situazioni estemporanee o da indisposizione improvvisa.

3. Dopo la prima colazione (fruibile dalle 7.30 alle 9.30 nelle sale da pranzo) l'ospite può, se lo desidera, accedere alle diverse attività e servizi proposti dalla A.P.S.P. "Suor Agnese".
4. In alternativa può disporre del proprio tempo come desidera come consultare le riviste e i libri della biblioteca interna, leggere il giornale, partecipare alle diverse attività di animazione proposte, sostare al piano terra accudito oppure salire ai piani, conversare, decidere di uscire all'esterno, guardare la televisione negli spazi comuni oppure in stanza, ecc. Ogni ospite può scegliere di impiegare il proprio tempo come meglio crede; la A.P.S.P. si impegna comunque ad offrire un'adeguata gamma di attività diverse, in modo da rendere piacevole e vivace ciascuna giornata. Le possibilità offerte sono programmate e differenziate tenendo conto delle condizioni psico-fisiche della persona e dei bisogni che essa esprime. Il personale sostiene attivamente e tende a facilitare la vita di relazione familiare anche nella struttura degli ospiti con limitate capacità fisiche.

Servizio h/24 Struttura Residenziale

La Residenza per anziani della A.P.S.P. "Suor Agnese" è una struttura polifunzionale, che ospita anziani aventi diverse gravità e differenti esigenze.

I suoi servizi sono integrati con i servizi sanitari e socio-sanitari, gestiti dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari della Provincia Autonoma di Trento.

Il Servizio sanitario – assistenziale all'ospite residente viene garantito nelle 24 ore per tutti i giorni dell'anno. Il servizio **notturno** si sviluppa dalle ore 22 alle ore 6 con la presenza di almeno un Operatore Socio Sanitario e di un Infermiere. Il servizio medico notturno è garantito dalla Guardia Medica.

Valutazione multidimensionale e PAI

Alla base dell'assistenza fornita agli Ospiti della A.P.S.P. "Suor Agnese" c'è un'equipe, detta Unità Operativa Interna (U.O.I.), che ha il compito di valutare la natura del bisogno socio - assistenziale e sanitario degli Ospiti per elaborare il progetto assistenziale individualizzato più appropriato. La U.O.I. è costituita da un gruppo di lavoro composto da diverse professionalità: il Fisioterapista in qualità di responsabile dell'Unità Valutativa, il Medico, la Responsabile dei Servizi Sanitari e Assistenziali, l'Animatore, un Operatore socio assistenziale o di altre figure professionali, nei casi in cui la loro presenza venga ritenuta utile ai fini della elaborazione del piano.

L'equipe prende in carico il soggetto in modo "multidimensionale" analizzando, quindi, non solo la sua condizione di salute fisica, ma anche i suoi bisogni sociali, animativi ed assistenziali in genere. E' prevista e sostenuta la partecipazione in equipe dell'ospite qualora questi lo desideri, di una persona di fiducia qualora indicata o di familiari. La U.O.I. interna redige quindi il progetto assistenziale individualizzato (PAI) ne segue l'esecuzione e ne verifica i risultati.

Assistenza Sanitaria

L'**assistenza infermieristica** viene garantita ventiquattro ore su ventiquattro con la presenza di uno o più infermieri. Il personale infermieristico assicura attraverso la pianificazione dell'assistenza personalizzata, le seguenti funzioni:

- tenuta e approvvigionamento di farmaci ed ausili medico chirurgici;
- costante e diretto rapporto con il medico della struttura ed i medici specialistici;
- indirizzo e coordinamento del lavoro degli addetti all'assistenza e raccordo con le altre figure professionali.

Coordinamento sanitario ed assistenza medica generica viene garantita mediante l'opera di medici convenzionati con la A.P.S.P.

Il servizio medico di Medicina Generale, viene assicurato dalla Struttura, giornalmente in fasce orarie non coperte dal servizio garantito dall'Azienda Provinciale Servizi Sanitari (APSS) di Guardia Medica. Viene inoltre assicurata - per discutere dello stato di salute dell'ospite - la possibilità di incontrare ambulatorialmente il medico nell'orario esposto al pubblico.

Il medico esplica nei confronti degli anziani non autosufficienti, compiti di diagnosi, di cura, terapeutici, di prevenzione, di riabilitazione e di educazione sanitaria, avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e di esami di diagnostica strumentale.

Il medico di Medicina Generale, effettua, inoltre, tutte le altre prestazioni di propria competenza, comprese le certificazioni;

L'attività sanitaria, garantita dal personale medico e paramedico della Struttura, prevede:

- somministrazione della terapia orale ed esecuzione della terapia intramuscolare, endovenosa o sottocutanea, e dei prelievi
- prevenzione e medicazione delle ulcerazioni e delle piaghe
- controllo e gestione dei cateteri, delle sonde e delle stomie
- controllo della continenza urinaria e fecale
- controllo dell'alimentazione
- controllo dei parametri vitali
- effettuazione delle visite mediche periodiche ed all'occorrenza
- approvvigionamento, controllo e conservazione dei farmaci
- compilazione e gestione della cartella clinica ed infermieristica.

Il personale medico assume anche compiti di direzione - coordinamento sanitario del personale infermieristico – riabilitativo e di assistenza, nell'ambito dei **programmi terapeutici e riabilitativi** stabiliti dalla Unità Operativa Interna (U.O.I.).

La U.O.I. è uno degli strumenti fondamentali su cui si basa il lavoro della Struttura, in quanto si prefigge di raggiungere il maggior benessere dell'anziano attraverso una valutazione multidimensionale, finalizzata a determinare con precisione il grado di autonomia funzionale del cliente, e con una programmazione personalizzata degli interventi, di cui alla fine viene valutato il grado di efficacia e di efficienza.

Gli aspetti più specifici del programma terapeutico e delle sue modalità di realizzazione sono comunicati all'ospite ed ai suoi familiari dal medico curante, dal fisioterapista, dal responsabile dei servizi sanitari ed assistenziali, ciascuno per le proprie competenze.

Sono garantiti anche i servizi e le **consulenze medico-specialistiche**, sia nell'ambito della Struttura, sulla base di quanto prevede la normativa provinciale e secondo le condizioni previste dalla convenzione stipulata con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.

Ulteriori interventi specialistici, qualora si dovessero rendere necessari, saranno effettuati con l'ausilio delle consulenze prestate dal personale medico del presidio ospedaliero o

poliambulatoriale, su richiesta del medico curante. In caso di necessità di trasporto dell'ospite non autosufficiente presso altre sedi di cura e di diagnosi, oltre a quanto previsto dalla convenzione con l'A.P.S.S., l'Ente su richiesta dell'Ospite o del familiare all'interno del territorio del Distretto Sanitario Est, è in grado di assicurare la prestazione con un proprio mezzo veicolato – dal lunedì al venerdì festivi esclusi - alle tariffe determinate a carico dell'utente.

Qualora gli ospiti, in relazione al loro grado di non autosufficienza, avessero bisogno di usufruire di prestazioni di **assistenza protesica**, nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale, la Struttura attiva tutte le procedure necessarie a soddisfare tali esigenze.

La fornitura dei farmaci e del materiale sanitario viene garantita dall'Ente attraverso il **Servizio Farmaceutico** dell'Azienda Sanitaria e farmacie, sulla base dei criteri e delle specifiche delle direttive provinciali.

Il **Servizio di riabilitazione e di fisioterapia** è assicurato con l'impiego di Fisioterapisti, secondo quanto previsto dagli standard provinciali.

Questo servizio ha la funzione di mantenere e di migliorare il grado di autonomia degli ospiti, svolgendo in palestra e ai piani delle prestazioni riabilitative individuali, o in gruppo, avendo come referente il Fisiatra, o il medico dell'Ente, ed agendo sempre nell'ambito dei programmi terapeutici e riabilitativi stabiliti dalla Unità Operativa Interna (U.O.I.).

Assistenza alle attività di vita quotidiana ed a valenza sanitaria

L'assistenza alle attività di vita quotidiana dell'anziano non autosufficiente e l'assistenza a valenza sanitaria vengono garantite dal Medico dagli Infermieri e dagli Operatori Socio Sanitari, nonché dagli addetti ai servizi generali di supporto a tali attività.

L'attività socio-assistenziale viene programmata, coordinata e verificata da tutte le figure professionali coinvolte.

Vengono garantite tutte le attività inerenti la vita quotidiana degli ospiti, dall'igiene personale alla vestizione, dall'aiuto nell'assunzione del cibo alla mobilizzazione, a tutte le attività di manutenzione e pulizia degli ausili e dell'arredamento personale dell'ospite.

In particolare, l'attività di assistenza prevede:

- la cura quotidiana della cute, con detergente, oltre ad un periodico bagno assistito
- la mobilizzazione attiva e passiva, con particolare attenzione alle posture
- la vestizione, mirante all'utilizzazione di un abbigliamento decoroso e idoneo
- l'uso ponderato di ausili per l'incontinenza, in relazione alle necessità individuali

- il controllo, la sanificazione e la disinfezione accurata e periodica del mobilio personale dell'ospite
- il posizionamento e la manutenzione di eventuali ausili e protesi
- la gestione di un'alimentazione assistita.

Servizio di animazione: viene assicurato da personale di animazione secondo quanto previsto dagli standard provinciali. Il servizio favorisce i rapporti interpersonali fra gli ospiti e opera in sinergia con tutte le altre figure professionali per garantire interventi personalizzati. Contribuisce a determinare un clima di serenità e di fiducia reciproca, intervenendo nella gestione delle dinamiche di gruppo e nelle relazioni tra ospiti, operatori e familiari. Programma le attività giornaliere dell'anziano, sia a livello individuale che collettivo, organizza e partecipa alle attività di animazione sia all'interno che all'esterno della struttura, anche con il coinvolgimento del volontariato

Tutta l'attività animativa si attua attraverso:

- interventi mirati e personalizzati rivolti a piccoli gruppi;
- interventi di socializzazione generalizzata, rivolti a grandi gruppi;
- uscite sul territorio.

Riabilitazione funzionale: il fisioterapista interviene per mantenere le capacità motorie della persona ed il recupero funzionale a livello motorio e cognitivo, interviene inoltre sul recupero delle capacità legate alle azioni di vita quotidiana. Indirizza e supporta il personale nella gestione delle attività assistenziali, alla formazione continua del personale nella movimentazione dei carichi ed alla verifica delle modalità di attuazione e dei risultati conseguiti dai programmi terapeutici e riabilitativi individualizzati.

Uffici Amministrativi: sono aperti dal lunedì al venerdì, di ogni settimana, con il seguente orario:

- in orario mattutino, dalle ore 8 alle ore 12, dal lunedì al venerdì
- in orario pomeridiano, dalle ore 13.30 alle ore 17.30, dal lunedì al giovedì.
- in altro orario, previo appuntamento.
- chiuso sabato e festivi

Nell'ambito dell'attività degli Uffici Amministrativi ed in collaborazione con i Servizi Sanitari ed Assistenziali si colloca l' **Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)** - orario uffici amministrativi.

Prestazioni alberghiere:

Servizio alimentazione: è fornito dalla cucina interna – in gestione esternalizzata. La preparazione e distribuzione delle colazioni, pranzo, merende e cena avviene in struttura. I pasti vengono distribuiti in sala da pranzo, nelle salette ai piani oppure in appositi contenitori personalizzati qualora le condizioni sanitarie o altro lo richiedano.

Il Servizio di pulizia ordinaria e straordinaria degli ambienti compreso il rifacimento letti è gestito in appalto con affido a ditta esterna in possesso di certificazione di qualità secondo la norma EN ISO. L'affido riguarda la pulizia completa delle stanze, dei bagni degli ospiti, locali di servizio, oltre che degli spazi comuni, nonché il rifacimento letti.

Il Servizio di lavanderia-guardaroba: il lavaggio dei capi personali degli ospiti è gestito da operatori dipendenti della Struttura che si occupano della etichettatura, del lavaggio, della stiratura e riordino. Il noleggio e lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani, tovaglie) è in affido a ditta esterna.

Il servizio cura della persona: l'attività di cura della persona viene erogato principalmente da operatori dipendenti della struttura. Per le prestazioni di parrucchiere e pedicure l'A.p.s.p. si avvale della collaborazione di libero professionisti esterni.

Servizio di Ristorazione

La giornata alimentare dell'Ospite è organizzata nel seguente modo:

ORARIO PASTI PRINCIPALI:

COLAZIONE: 7.30 – 9.30

PRANZO AI PIANI: 11.15

PRANZO IN SALA DA PRANZO:11.45

CENA AI PIANI: 18.15

CENA IN SALA DA PRANZO:18.45

Oltre ai pasti principali, è previsto un apporto di bevande, fredde o calde, durante l'intera giornata.

Il Servizio si impegna ad integrare in maniera armonica le valenze nutrizionali con quelle igienistiche, economiche ed alberghiere. Le procedure del Servizio di cucina prevedono che:

- il menù previsto per i pasti deve essere tale da soddisfare le esigenze dell'utenza, sia dal punto di vista delle "quantità" che, nel limite delle alternative proposte in ragione delle patologie e delle preferenze individuali.
- il menù viene definito in modo personalizzato e valutato dal medico in riferimento al quadro sanitario dell'ospite.
- le pietanze da somministrare agli ospiti, sono servite e presentate con cura, rispettando le norme igienico-sanitarie vigenti, utilizzando le apposite stoviglie.

La valutazione delle esigenze nutrizionali poggia sulla presenza di eventuali patologie e sulle capacità funzionali residue degli anziani non autosufficienti, mirando all'applicazione di schemi dietologici adeguati. In ogni caso, l'Ente si impegna a valutare le particolari esigenze degli ospiti.

L'elaborazione dei menù, a rotazione stagionale, tiene conto anche della cultura culinaria e gastronomica locale, presentando regolarmente piatti tipici.

Servizio di parrucchiera

Nella Struttura è presente un locale attrezzato per le prestazioni del servizio di parrucchiera con prestazione effettuata da professionisti esterni.

Su richiesta dell'Utente, viene garantito mensilmente un taglio e messa in piega. Per maggiori frequenze e tipologie di prestazioni vengono applicate, con oneri a carico, le tariffe determinate annualmente dal Consiglio di amministrazione.

Servizio di pedicure-manicure

Nell'ambito della Struttura è assicurato lo svolgimento del servizio di taglio unghie da parte del personale addetto all'assistenza, in occasione del bagno programmato.

La Struttura garantisce mensilmente la presenza di un professionista esterno (callista).

Per differenti tipologie di prestazioni vengono applicate, con oneri a carico, le tariffe determinate annualmente dal Consiglio di amministrazione.

Assistenza religiosa e spirituale

Ogni Ospite è libero di professare la propria religione ed è garantito l'accesso dei ministri di tutti i culti.

Il servizio religioso di fede cattolica è coordinato dal parroco di Castello Tesino e/o da suoi incaricati.

L'assistenza religiosa si svolge, nell'ambito della Struttura, sia attraverso la visita agli anziani ospitati di Ministri del culto che con la celebrazione delle funzioni liturgiche.

La Santa Messa viene celebrata di norma una volta a settimana secondo un calendario esposto. La struttura assicura uno spazio di riflessione e preghiera anche per altri culti, diversi da quello cattolico.

Servizio funebre

E' a totale carico dei familiari, compresa l'individuazione dell'agenzia funebre da incaricare per il servizio.

Volontariato

L'Ente riconosce la funzione di utilità sociale del volontariato reso ai singoli cittadini o da associazioni e per questo favorisce e propone la presenza di volontari singoli e/o di associazioni di volontariato. Promuove ogni forma di presenza delle associazioni di

volontariato, per lo svolgimento di attività di sostegno agli anziani non autosufficienti, che vi sono ospitati.

Qualsiasi associazione di volontariato, purché in regola con le disposizioni di legge, infatti, può essere autorizzata a svolgere delle attività di accompagnamento, di animazione e di supporto all'assistenza, rivolte al singolo o a gruppi di anziani, purché tali attività – coordinate da personale dell'Ente - si integrino con le finalità e le modalità operative della Struttura, soprattutto per quanto concerne la promozione ed il miglioramento della qualità della vita quotidiana degli ospitati.

L'autorizzazione per le associazioni, viene formalizzata dal Presidente, mediante l'approvazione di una specifica convenzione.

L'Ente, in accordo con le Associazioni di volontariato ed altri Enti, concorre anche ad organizzare dei corsi di formazione, di tipo socio-sanitario, finalizzati ad agevolare il rapporto diretto con l'ospite non autosufficiente. L'espletamento delle attività di volontariato non può essere in nessun caso sostitutivo dei compiti propri ed istituzionali della Struttura erogatrice.

Le attività di volontariato, inoltre, devono intendersi senza fini di lucro ed improntate solamente ad un'azione spontanea e solidale di aiuto, all'assistenza delle persone non più autosufficienti.

Assistenza sussidiaria agli ospiti

Considerando che, anche attraverso l'adozione della presente Carta dei Servizi, la Struttura assicura e garantisce agli ospiti ospitati tutto ciò che attiene alle loro necessità primarie, sono valutati e autorizzati eventuali interventi assistenziali sussidiari secondari, rivolti ai singoli ospiti, in forma diretta, da parte di familiari e/o amici, oppure in forma indiretta, da parte di persone incaricate dai familiari committenti, a patto che tali interventi non interferiscano in alcun modo con l'andamento e con l'organizzazione dei reparti e della Struttura, e che avvengano con modalità concordate e compatibili con le disposizioni dei medici e del responsabile dei servizi sanitari ed assistenziali e senza oneri a carico dell'Ente.

Qualora tale assistenza sia fornita da persone incaricate dai familiari degli anziani non autosufficienti, i committenti devono farsi carico delle relative responsabilità assicurative e civili, comunicando preventivamente e per iscritto, al Responsabile dei Servizi Assistenziali, il nominativo, i compiti e gli orari di presenza del loro incaricato presso la Struttura. L'Amministrazione, si riserva di impedire in modo permanente l'accesso ad

incaricati che dovessero assumere comportamenti non consoni alle caratteristiche del contesto o di manifesto disturbo all'ambiente della Struttura. Si consiglia che i familiari committenti accertino che la persona incaricata segua individualmente solo il proprio congiunto.

Altri servizi offerti dalla Struttura

- Servizio pasti a domicilio;
- Servizio pasti dipendenti
- Servizio pasti per esterni;
- Stanza singola
- Doccia e bagno assistiti per esterni
- Servizio parrucchiere e pedicure
- Utilizzo camera mortuaria per esterni
- Attività Centro di presa in carico diurna continuativa
- Attività Centro di servizi

SEZIONE 3. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI AL CLIENTE OSPITATO

In questa sezione vengono presentati gli standard di qualità che l'Ente intende rispettare. Con il termine standard di qualità ci si riferisce alle singole prestazioni concrete (come l'orario dei pasti o il numero minimo di visite mediche per ogni ospite della casa) che vengono garantite agli anziani residenti nella struttura.

Nei casi in cui nell'erogazione del servizio intervengano fattori esterni, non completamente controllabili dall'Ente, la percentuale di rispetto dello standard, indicata nella tabella di pagina non corrisponde al 100%.

Inoltre, in riferimento agli standard, l'Ente precisa, per tutte le attività svolte dalla Struttura, quali sono i Fattori di Qualità del servizio erogato, ovvero gli aspetti rilevanti per la qualità del servizio verificabili concretamente anche dagli ospiti e dai familiari, che la struttura si impegna a raggiungere attraverso l'utilizzazione di specifici indicatori.

Questi standard saranno oggetto di controlli durante l'arco dell'anno e di una verifica finale, che ha lo scopo di valutare i risultati conseguiti dalla Struttura ed, eventualmente, di aggiornare gli impegni assunti nei confronti degli Ospiti, nella logica già citata di un Miglioramento continuo della Qualità Finale erogata.

Gli esiti delle verifiche annuali saranno comunicati, oltre che ai dipendenti dell'Ente, anche ai clienti ospitati ed ai loro familiari, - mediante esposizione delle risultanze in appositi spazi accessibili al pubblico e comunque sempre visionabili presso l'U.R.P. - al fine di rendere attivamente e responsabilmente partecipi tutte le componenti che possono consentire al Consiglio di Amministrazione dell'Ente, di definire gli obiettivi ottimali di gestione dei servizi erogati dalla R.S.A. "Suor Agnese". In caso di sciopero, vengono garantiti gli standard minimi essenziali di servizio, concordati con le Organizzazioni Sindacali.

FATTORI DI QUALITÀ STANDARD LIMITE

La determinazione ed il rispetto dei fattori di qualità da parte dell'Ente è valutata dal Consiglio di Amministrazione.

SEZIONE 4. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI OSPITATI E DEI LORO FAMILIARI

Meccanismi di tutela e di verifica

Reclami ed apprezzamenti

L'Ente riconosce l'importanza degli Ospiti e dei familiari degli stessi ai fini del miglioramento continuo della qualità del servizio erogato. La A.P.S.P. "Suor Agnese" garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente ospitato, attraverso la possibilità di sporgere **reclami** su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento nella Struttura.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

Il Cliente e/o il Committente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- a) compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto "Modulo di non conformità e di suggerimenti migliorativi", (modulo a pag. 48 Carta dei servizi) che va recapitato alla Direzione dell'Ente;
- b) lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alla Direzione dell'Ente o anche consegnata a mano all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o ancora via e-mail o fax all'indirizzo dell'Ente.

Il Responsabile di Area, cui fa riferimento anche quanto perviene tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, provvede a dare o a far dare immediata risposta a quelle segnalazioni di natura assistenziale o alberghiera o amministrativa che si presentassero di veloce soluzione.

Negli altri casi, la Direzione avvia un'indagine con i responsabili delle Unità Operative e/o dei Servizi interessati e fornisce la risposta al cliente/committente entro quindici giorni; in questi ultimi casi, la Direzione dell'Ente comunica quanto verificatosi al Presidente del Consiglio di Amministrazione.

Per **reclamo** si intende ogni comunicazione nella quale il cliente, o un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore.

Allo stesso modo dei reclami, saranno gestiti gli **apprezzamenti** rivolti all'operato della Struttura, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

Indagini sul grado di soddisfazione dei clienti/committenti

Con frequenza annuale le risposte fornite nei questionari da parte dei clienti e/o dei committenti e familiari vengono analizzate e sottoposte all'attenzione della Direzione dell'Ente, che provvede alla eventuale rimozione della fonte di disservizio ed alla gestione delle insoddisfazioni più significative.

I risultati raccolti ed elaborati sono oggetto di comunicazione annuale agli ospiti ed ai loro familiari con esposizione:

- all'albo dell'ente su supporto cartaceo
- sul sito www.apspsuoragnese.it nella sezione: Avvisi – Restituzione risultati questionario di soddisfazione

ALLEGATO 1. INFORMAZIONI GENERALI PER GLI OSPITI, I FAMILIARI E I VISITATORI

Corredo personale dell'Ospite

Al momento dell'inserimento, ad ogni ospite è richiesto di portare con sé quanto previsto dall'Ente nell'elenco vestiario consegnato agli ospiti/familiari prima dell'ingresso. Il guardaroba iniziale va aggiornato periodicamente, a cura dei familiari.

Al momento dell'ingresso in struttura è bene che ogni cliente ospitato abbia con sé:

- la carta di identità valida
- la tessera sanitaria
- il codice fiscale
- la documentazione clinica precedente l'ingresso nella struttura
- eventuali certificazioni di invalidità rilasciati da commissioni competenti
- quanto altro richiesto dall'Ente prima dell'ingresso.

Oggetti di valore ed oggetti personali

I Servizi Amministrativi, su richiesta dell'Ospite o dei suoi familiari ed in modo concordato, effettua un servizio di custodia valori ed anche di custodia di oggetti personali di particolare significato per i quali viene rilasciata contestuale ricevuta.

Servizi vari

Distributore a pagamento di bevande calde, fredde, snack ...

Sistema telefonia interna nelle stanze.

Rete wi-fi per l'accesso a internet alla quale è possibile connettersi previa autorizzazione.

Orario di visita

Non sono fissati orari di apertura per le visite dei parenti e amici, la struttura è sempre aperta dalle 7.00 alle 21.00. E' consentito l'accesso in altri orari concordati con l'Amministrazione. Alle persone in visita è comunque richiesto:

- rispetto della riservatezza degli altri ospiti;

- comportamento rispettoso nei confronti del personale, eventuali contestazioni devono essere fatte al Responsabile dei servizi sanitari ed assistenziali, al Responsabile in servizio ed alla Direzione;
- non soggiornare nelle camere durante il riposo;
- evitare di alimentare gli ospiti fuori dai pasti senza informare l'infermiere e sentirne il parere;
- non introdurre bevande alcoliche senza l'autorizzazione dell'infermiere;
- non è consentita la presenza dei parenti in sala da pranzo, a meno che autorizzati per l'aiuto nell'assunzione del pasto o la consumazione del pasto al tavolo – nel rispetto del proprio familiare e degli altri ospiti;
- in caso di condizioni sanitarie critiche può essere concordata la presenza dei familiari durante la notte.

Farmaci

E' assicurata, a favore dei residenti non autosufficienti, la fornitura di farmaci e dispositivi medici di uso corrente e materiale di medicazione. La fornitura gratuita dei materiali e presidi, purchè rientranti nel nomenclatore farmaceutico, è riservata alle persone residenti in provincia di Trento ed iscritte al Servizio Sanitario Provinciale. Per chi non beneficia del finanziamento a carico dello stesso Servizio e per i restanti farmaci non compresi nel nomenclatore, l'assistenza farmaceutica è assicurata in base a prescrizione-proposta del medico della Struttura, coi relativi costi a carico del residente. Per i residenti autosufficienti e per chi occupa posti di RSA non convenzionati vige il sistema seguito per la persona a domicilio.

Visite mediche specialistiche ed analisi strumentali

Quando gli ospiti su richiesta del medico curante, necessitano di visite specialistiche non erogate presso la struttura (dentista, ginecologo, cardiologo ecc...) l'infermiere della RSA provvede a prenotare la visita e l'ambulanza o altro mezzo idoneo al trasporto dell'ospite, secondo le direttive provinciali vigenti.

I prelievi di sangue vengono effettuati direttamente dall'infermiere in RSA.

Ricoveri in ospedale

In caso di ricovero in ospedale sono immediatamente avvisati i familiari. Non è prevista l'assistenza sanitaria ed assistenziale da parte degli operatori della RSA durante il ricovero ospedaliero.

Il personale della RSA durante il ricovero mantiene i rapporti con l'ospite e l'ospedale, monitorizza le condizioni di salute e garantisce presso la propria struttura il ritiro a cura dei familiari, del cambio della biancheria personale dell'ospite conferita.

Fumo

Per rispetto della salute propria ed altrui, oltre che per ragioni di sicurezza, è assolutamente vietato fumare nelle stanze degli ospiti, nei reparti, nei corridoi e nei luoghi comuni posti all'interno della Struttura.

Mance e doni

Il Personale dell'Ente non può ricevere regali in natura, in denaro, o conseguire vantaggi, per le prestazioni inerenti al proprio servizio. L'Ente in tal senso ha adottato il "Codice di comportamento dei dipendenti" della A.P.S.P. "Suor Agnese" di Castello Tesino con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 9 di data 19.03.2015 scaricabile dal sito www.apspsuoragnese.it/accesso-e-comunicazione/regolamenti .

La Retta

Agli utenti è richiesto il pagamento di una retta giornaliera determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

Il residente è tenuto a versare la retta mensile posticipatamente e a saldare le spese extra addebitate, entro 15 giorni dalla data della distinta.

In caso di ritardo verranno conteggiati e addebitati agli inadempienti gli interessi di mora, legalmente previsti, a partire dal primo giorno successivo alla scadenza e fino alla data del versamento.

Dalla retta giornaliera determinata sono escluse le spese per:

- Medicinali di uso personale non forniti dall'Apss (o SSN) e ticket;
- Trasporto se non assunte dall'Apss;

- Utilizzo del telefono;
- Pulizia a secco di indumenti personali;
- Servizi particolari, servizio parrucchiera e callista richiesti oltre alla misura determinata dall'Ente.

Gli importi previsti per l'anno in corso sono specificati nell'allegato.

Ogni altra informazione relativa al funzionamento della struttura, così come le norme di riferimento, sono disponibili sul sito internet www.apspsuoragnese.it

ALLEGATO 2. TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta dei Servizi si applicano le definizioni della UNI EN ISO 10881.

Caso: situazione/quadro clinico del cliente.

Cliente: persona a favore della quale si esplicano gli effetti del servizio socio-assistenziale e socio-sanitario, ovvero il destinatario finale del servizio o utente.

Committente: chi richiede ed acquista il servizio (familiare, ente pubblico, familiare ed ente pubblico).

Organizzazione per "nuclei": tipo di organizzazione che consente di accogliere nella stessa struttura residenziale persone non autosufficienti a vario titolo ed autosufficienti, senza determinare sovrapposizioni, consentendo l'erogazione di servizi autonomi.

Risultato: conservazione/ripristino/cambiamento dello stato psicofisico prodotto sul cliente a fronte di obiettivi specifici definiti nel progetto individuale di intervento.

Salute: massimo stato di benessere raggiungibile in rapporto alle condizioni di autonomia funzionale esistente rispetto alle esigenze fisiche, psichiche e sociali.

Struttura erogatrice: istituzione o ente che eroga i servizi di assistenza residenziale agli anziani.

Valutazione multidimensionale: procedura alla quale partecipa un'équipe pluriprofessionale finalizzata ad accertare la condizione di autonomia della persona anziana, considerata nelle diverse dimensioni fisiche, psichiche e sociali, allo scopo di definirne modalità e criteri di tutela e promozione.

ALLEGATO 3. MODULO DI NON CONFORMITÀ E DI SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI

Con l'obiettivo di migliorare la Qualità dei Servizi offerti e di rilevare le non conformità agli standard previsti dalla Carta dei Servizi, la A.P.S.P. "Suor Agnese" di Castello Tesino le propone di compilare questo modulo, affinché Lei possa esprimere il suo reclamo. (scaricabile dal sito www.apspsuoragnese.it)

Data:

Cognome e Nome:

Eventuale grado di parentela con l'ospite:

tipologia di cliente (barrare):

- a. ospite*
- b. parente dell'ospite*
- c. altro*

Reclamo o suggerimento migliorativo che si vuole esprimere (precisare che cosa si è rilevato, non rispondente a quanto previsto dalla Carta dei Servizi, il momento ed il luogo dell'avvenimento, le eventuali persone responsabili dell'accaduto):

Firma

Indirizzo e n° di telefono

ALLEGATO 4. TARIFFE (in vigore e determinate al link)

www.apspsuoragnese.it/Accesso-e-comunicazione/Tariffe

ALLEGATO 5. FATTORI DI QUALITA' E RISPETTO

(approvate e pubblicate sul sito istituzionale nella sezione accesso e
comunicazione -> carta dei servizi)

[http://www.apspsuoragnese.it/wp-content/uploads/2018/06/Standard-di-qualit
%C3%A0-2018.pdf](http://www.apspsuoragnese.it/wp-content/uploads/2018/06/Standard-di-qualita-C3A0-2018.pdf)