



CI PRESENTIAMO

CURARE E PRENDERSI CURA

Dal 1902 la nostra A.P.S.P. opera sul territorio delle Giudicarie Esteriori, prima come Ospedale, poi come Casa di Riposo, dal 2005 come Azienda Pubblica di Servizi alla Persona.

Ci troviamo nelle "Giudicarie Esteriori", nella piccola frazione di Santa Croce nel Comune di Bleggio Superiore e, con i 138 posti letto complessivi (*nelle varie tipologie*) rappresentiamo una significativa risposta ai bisogni socio-sanitari-assistenziali di anziani o adulti non autosufficienti in ambito locale ma anche provinciale; la nostra posizione, marginale rispetto al contesto delle Giudicarie, ci rende aperti ed attrattivi anche per le zone limitrofe del Trentino.

L'APSP è un luogo in cui si intrecciano relazioni, dove si incontrano Ospiti, Operatori, Famigliari; è un crocevia di storie, di professionalità, di fragilità, di traguardi raggiunti, di esigenze a cui dare risposte. Desideriamo che chi vive ed opera nella nostra Casa senta forte l'appartenenza alla Comunità territoriale e rafforzi il legame che l'Ente ha con essa. È proprio con lo spirito di "*fare rete*" che vi presentiamo la nostra Carta dei Servizi per consentire il confronto e raccogliere punti di vista ed osservazioni.

Presidente e Consiglio di Amministrazione



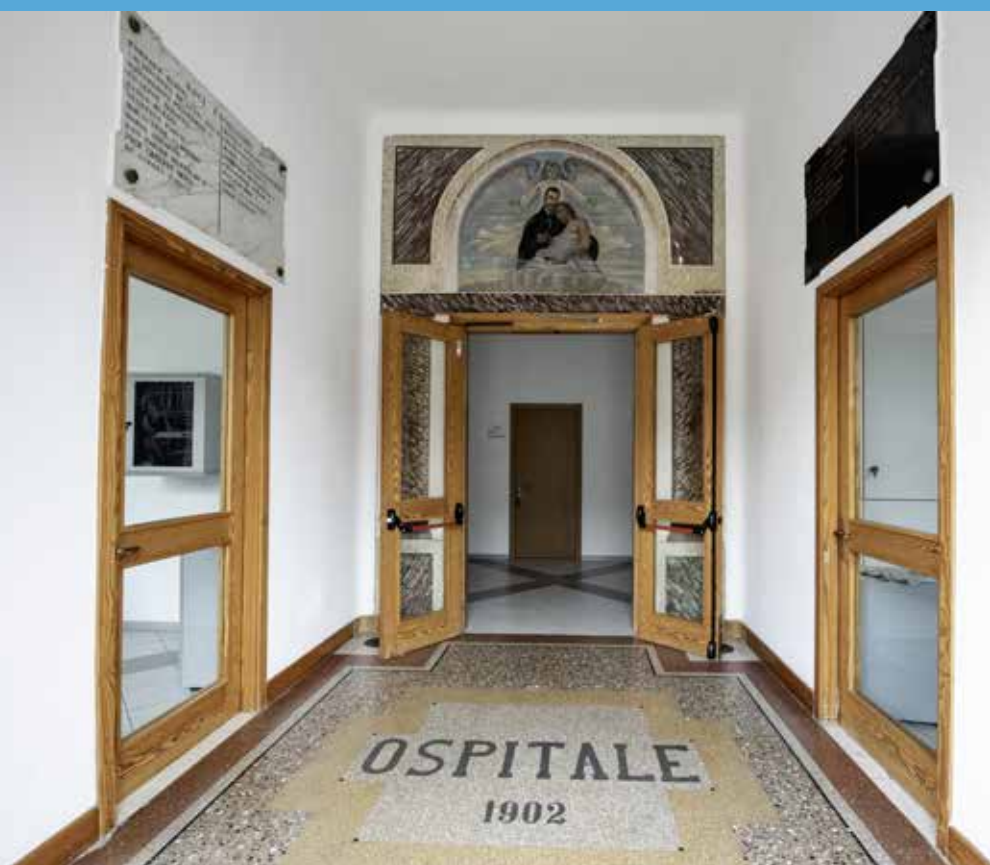


LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è la prima occasione di presentazione al territorio e si pone come strumento completo di informazione su quanto l'A.P.S.P. "Giudicarie Esteriori" è in grado di offrire ai cittadini, definendo la propria organizzazione, finalità, declinazione dei Servizi e modalità di erogazione degli stessi.

L'A.P.S.P. "Giudicarie Esteriori" attraverso la Carta dei Servizi si assume l'impegno nei confronti dell'Ospite, dei Familiari, della rete istituzionale, nell'ottica del miglioramento continuo del servizio offerto.

La Carta dei Servizi è disponibile in versione aggiornata in Struttura, pubblicata nella relativa sezione sul sito web aziendale ed in sede di domanda ospitalità ne viene consegnata copia al Famigliare/Referente





PRINCIPI FONDAMENTALI

L'azienda eroga prestazioni garantendo a tutti parità di trattamento e condizioni, considerando la persona nella sua unicità e programmando le attività secondo i singoli desideri, la cui valutazione viene fatta dall'equipe multiprofessionale interna.

Questo approccio viene declinato secondo i seguenti *Principi Fondamentali*

Continuità

Si garantisce continuità tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24 anche in caso di emergenze

Partecipazione

Poniamo grande attenzione nell'informare coinvolgere ascoltare i residenti e i loro familiari sulle scelte principali al fine di renderli consapevoli e coinvolti nelle attività proposte

Efficacia e efficienza

L'azienda garantisce un servizio efficace attraverso il monitoraggio dei bisogni degli ospiti e l'ottimizzazione di tutte le risorse disponibili con l'obiettivo di soddisfare le esigenze di ciascun residente

Qualità di vita dell'ospite

Obiettivo primario è il benessere degli ospiti puntando all'umanizzazione della cura nel rispetto della dignità dei ritmi ed abitudini di vita di ciascuno di essi

Flessibilità

Ci impegniamo a garantire il rispetto delle esigenze della persona attraverso la ricerca della flessibilità come un punto cardine dell'organizzazione e modulazione dei servizi

Riservatezza

Fondamentale il rispetto delle abitudini e del bisogno di intimità degli utenti nei vari momenti di vita quotidiana



MISSION ED OBIETTIVI

La nostra Mission

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Giudicarie Esteriori", attraverso un'assistenza qualificata e continuativa ed in stretta collaborazione con la famiglia, i servizi del territorio e il volontariato, mira a sostenere cittadini in condizione di fragilità, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona. Considerando i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali dell'Ospite si vuole garantire allo stesso una qualità di vita il più elevata possibile, contando sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale a cui si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero dell'Ospite residente risulta fondamentale "l'umanità" ed il valore della persona.

Obiettivi

L'attenzione verso gli Ospite e la soddisfazione dei loro bisogni, espliciti ed impliciti, è **obiettivo** primario del nostro agire, attraverso attuazione di sinergie per garantire una modalità di gestione partecipata del lavoro, in particolare tramite l'ascolto di Ospiti e Familiari, il confronto quotidiano in equipe e tra i professionisti che a vario titolo operano in Struttura, la promozione di iniziative "di rete" mediante apertura al territorio ed alle associazioni di volontariato.





CENNI STORICI

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona - APSP - “Giudicarie Esteriori” ebbe origine nel 1894 con il nome “Ospitale Ricovero di Santa Croce di Bleggio” per merito della omonima Società composta da 50 soci, il cui statuto fu approvato dalla Autorità politica l'anno successivo.

Don Lorenzo Guetti, padre della Cooperazione Trentina, fu uno degli ispiratori; tra i promotori della iniziale Istituzione si ricordano don Giovanni Battista Lenzi, che ne fu presidente fino al 1917 e don Giovanni Salvadori, deputato al Parlamento ed alla Dieta provinciale di Innsbruck. Tra i benefattori ricordiamo il cavalier Enrico Salvadori, il professor Agostino Bonomi, il signor Omobono Bonomi, il signor Giuseppe Serafini, il dottor Andrea Baroni, in signor Daniele Speranza, il signor Angelo Serafini ed signor Luigi Lucchesa.



L'Ospitale, localizzato nella parte più datata dell'attuale fabbricato, iniziò ufficialmente la sua attività nel 1903 e fu riconosciuto giuridicamente ai sensi del paragrafo 9 della Legge 15 novembre 1867 n. 134, dal cessato regime austriaco, con provvedimento 8 aprile 1895 n. 551 dell'i. r. consigliere aulico di Trento. Una seconda ala di degenza si rese necessaria nel 1913, mentre nel 1933 venne realizzato un ulteriore ampliamento, per ricoverare pazienti affetti da tubercolosi, attivo fino al 1964.

Un nuovo statuto, approvato il 21 agosto 1927 riconduce l'Istituzione agli scopi originari, mentre un Regio Decreto del 26 novembre 1931 modifica la denominazione in "Società Ospedale di Santa Croce del Bleggio in Giudicarie" quale Ente Morale di Pubblica Assistenza e Beneficenza. La Regia Prefettura di Trento con Decreto n. 44467/5 del 3 marzo 1939 classificava l'Istituto "Infermeria mista". Nel 1968, la chiusura del reparto per tubercolotici e la presenza sul territorio dell'Ospedale di Tione di Trento misero in discussione la sopravvivenza dell'Istituzione.

Ci volle il coraggio e la lungimiranza del socio Senatore Bellotti, che poi assunse la Presidenza del Consiglio di Amministrazione, per modificare l'attività da "Infermeria mista" a carattere privato a "Casa di Riposo" ente di diritto pubblico. La nuova denominazione di "Casa di Riposo delle Giudicarie Esteriori" fu ratificata con lo statuto approvato il 6 luglio 1969.





Nel 1977 venne aggiunto un nuovo fabbricato, mentre dal 1982 vennero effettuati interventi di riqualificazione degli spazi esterni, con la realizzazione di parcheggi e di un parco destinato ai residenti e visitatori.

Uno statuto successivo, del 27 gennaio 1989, integrato il 19 gennaio 1990 e modificato il 21 settembre 1992, si adeguò alle norme previste dalla Legge Regionale nr. 20 del 26 agosto 1988 e cambiò la denominazione in "Casa di Soggiorno per Anziani delle Giudicarie Esteriori".

Nel corso degli anni l'evoluzione della cultura socio sanitaria e assistenziale e l'affermarsi di nuovi modelli gestionali hanno portato l'Ente a ricorrenti trasformazioni, cambiamenti ed adeguamenti strutturali, organizzativi e ricettivi.

A decorrere dal 1 Gennaio 1999 l'Ente è stato accreditato dalla Giunta Provinciale di Trento come "Residenza Sanitaria Assistenziale" operando a pieno titolo nel sistema socio-assistenziale provinciale, infine con Legge Regionale 21 settembre 2005 n. 7 - "Nuovo ordinamento delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza – Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona" e relativo Regolamento per il riordino delle I.P.A.B. approvato con D.P.R 13 aprile 2006 nr. 3/L, nasce l'A.P.S.P. "Giudicarie Esteriori"





ORGANI

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione, quale organo di indirizzo, programmazione e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'Azienda, provvede a fissare gli obiettivi strategici ed assumere le decisioni programmatiche e fondamentali dell'Ente e verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite. Il Consiglio di Amministrazione è composto da 7 membri compreso il Presidente, nominati dalla Giunta Provinciale di Trento su designazione motivata da parte dei Comuni delle Giudicarie Esteriori; dura in carica 5 anni.

DIRETTORE

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.

È responsabile della correttezza amministrativa nonché dell'efficienza ed efficacia di gestione in relazione alle risorse assegnate ed alle attribuzioni conferite.

Al Direttore competono tutti gli adempimenti specificatamente previsti dalle vigenti normative e dal regolamento di organizzazione dell'Azienda.





COMITATO ETICO

Il Comitato Etico, previsto dallo Statuto dell'Ente, esplica funzioni consultive e propositive del Consiglio di Amministrazione nelle materie inerenti l'attualizzazione della volontà dei fondatori, la qualità della vita degli Ospiti, la qualità e l'organizzazione dei servizi offerti dall'Azienda, l'umanizzazione delle cure e dell'assistenza e le questioni etico – deontologiche.

Il Comitato Etico, si riunisce almeno tre volte all'anno ed è composto da 5 membri:

- dal Presidente del Consiglio di Amministrazione, che ne assume la presidenza;
- dal Parroco di Santa Croce o un suo delegato;
- da 2 rappresentanti degli Ospiti o dei Familiari degli stessi;
- dal Medico Coordinatore sanitario dell'Azienda.

ORGANO DI REVISIONE

Esercita il controllo di regolarità amministrativa-contabile dell'Azienda e verifica la regolarità dei bilanci con le risultanze di gestione attraverso la redazione relativa relazione accompagnatoria. A norma di Statuto aziendale è previsto un revisore unico.



SERVIZIO AMMINISTRATIVO

SEGRETERIA ED AMMISSIONE AI SERVIZI

Segreteria istituzionale e di Direzione

Alla Segreteria si riconducono mansioni legate alla tipica attività amministrativa aziendale, gestione del flusso delle comunicazioni (canali tradizionali, posta elettronica ordinaria e certificata, sito aziendale, social media), protocollazione, raccordo con gli uffici aziendali, pubblicazione degli atti e predisposizione e diffusione avvisi di valenza istituzionale.

Esercita funzione di Segreteria di Direzione.

Ammissione ai Servizi (Residenziali - ambulatoriali e domiciliari per utenti esterni)

Riguardo *Ammissione ai Servizi Residenziali*, l'Ufficio svolge funzione di informazione ed indirizzo all'utenza; raccoglie le istanze di ammissione e, coinvolgendo i vari referenti, avvia le procedure di accoglimento delle richieste curandone le pratiche necessarie.

Mantiene i contatti con gli Enti competenti (Comuni, Azienda Sanitaria ...) per le comunicazioni relative all'ingresso in struttura e provvede a soddisfare eventuali richieste degli Ospiti durante la loro permanenza (istanza per visita medico legale, disdetta utenze, variazione residenza...). L'ufficio raccoglie e gestisce le richieste di ammissione ai servizi attivi per gli utenti esterni (ambulatorio di Fisioterapia, Cardiologia e Medicina dello Sport, Pasti a domicilio...) dall'accettazione alla definizione contabile della prestazione; inoltre sostiene e valuta, dietro particolare richiesta, progetti sperimentali di Centro Servizi o Assistenza domiciliare strutturata.





AREA RISORSE UMANE E GESTIONE DEL PERSONALE

L'Ufficio personale provvede alla gestione amministrativa del personale dipendente e dei vari collaboratori in convenzione con l'Azienda. Gestisce tutti gli aspetti relativi allo svolgimento del rapporto di lavoro, dalla selezione del personale alla raccolta presenze ed elaborazione stipendi, dall'applicazione delle norme contrattuali alla definizione delle pratiche pensionistiche.

AREA ECONOMICA-FINANZIARIA

Gli uffici dell'area economica-finanziaria si occupano della gestione finanziaria, contabile e fiscale dell'Azienda e curano i rapporti con il Tesoriere.

L'Azienda dispone inoltre di un servizio di economato cui è affidata la gestione della cassa contanti dell'Ente, per l'effettuazione di spese minute e straordinarie e l'introito di proventi preventivamente individuati. Detto servizio tiene inoltre i rapporti con i fornitori e gli addetti alle manutenzioni, e cura la gestione del patrimonio aziendale mobile e immobile.





OFFERTA DI SERVIZI RESIDENZIALI

... SERVIZI RESIDENZIALI

- 6 posti letto da Autosufficienti (*accreditamento socio-assistenziale*)
- 122 posti letto per Non Autosufficienti negoziati con A.P.S.S. (*accreditamento socio-sanitario*)
 - di cui: 111 posti letto base
 - 1 posto temporaneo di sollievo
 - 10 posto Nucleo (Alto Fabbisogno Assistenziale)
- 10 posti letto per Autosufficienti o Non Autosufficienti (accreditati e non negoziati con A.P.S.S.)

RESIDENZIALITÀ SANITARIA-ASSISTENZIALE

La Residenza Sanitaria Assistenziale è una struttura nella quale in forma residenziale sono organizzati servizi di carattere sociale, assistenziale e sanitario. Essa risponde a bisogni, richiedenti trattamenti continui, di anziani non autosufficienti, non curabili a domicilio, nonché di persone non autosufficienti o con gravi disabilità fisiche o psichiche.

CASA DI SOGGIORNO

Attraverso la funzionalità di casa di soggiorno si assicurano condizioni abitative idonee per anziani o adulti autosufficienti per i quali risulti in parte compromessa la capacità di condurre una vita autonoma. Sono garantiti i servizi alberghieri ed assistenziali, le attività ricreative e di mobilitazione e le prestazioni sanitarie.



RICHIESTA DI AMMISSIONE

OSPITE AUTOSUFFICIENTE RESIDENZA PAT O FUORI PAT

La richiesta viene presentata direttamente presso l'Ufficio Ammissione ai Servizi compilando gli appositi modelli e allegando la documentazione richiesta.

OSPITE NON AUTOSUFFICIENTE RESIDENZA PAT – SU POSTO LETTO NEGOZIATO

L'accesso di persone "non autosufficienti" su posto letto negoziato è subordinato alla valutazione dell'Azienda per i Servizi Sanitari della Provincia di Trento (U.V.M.) ed il transito su elenco dinamico per la Rsa scelte in sede di domanda.

L'attivazione dell'UVM avviene tramite:

- medico di base
- servizio socio assistenziale del territorio
- presidi ospedalieri.





L'UVM entro 15 giorni dalla richiesta provvede a valutare la condizione socio-sanitaria e stabilisce il relativo bisogno di assistenza del richiedente, inserendone il nominativo nella graduatoria di accesso alla RSA.

Successivamente all'inserimento in lista di attesa l'interessato o un familiare di riferimento dovrà compilare la domanda di ospitalità presso l'Ufficio Ospiti dell'Ente.

**OSPITE NON AUTOSUFFICIENTE
RESIDENZA PAT O FUORI PAT
SU POSTO LETTO NON NEGOZIATO**

La richiesta viene presentata direttamente presso l'Ufficio Ammissione ai Servizi attraverso la sottoscrizione della domanda di ospitalità e di impegno di assunzione onere per la retta sanitaria.





ACCOGLIENZA

L'INGRESSO

L'ingresso in Struttura, rappresenta per l'Ospite un momento molto delicato e qualificante per l'intera durata della sua degenza.

Precedentemente l'ingresso tramite contatto dell'Ufficio Ammissione ai Servizi, i familiari/referenti dell'Ospite forniscono al Coordinatore dei servizi ed al Responsabile del Servizio sociale e di Animazione le informazioni aggiornate sulle condizioni socio sanitarie, sui bisogni assistenziali e sugli stili di vita della persona da accogliere per una precisa presentazione al Personale che lo seguirà (I.P. – Operatori di Assistenza – Fisioterapisti) ed al fine di valutare, all'interno della Struttura, le attitudini e le potenzialità del singolo Ospite per il coinvolgimento in attività mirate.

All'ingresso, durante un momento dedicato, si forniscono all'Ospite ed ai famigliari/referenti tutte le informazioni relative alla residenzialità presso la Struttura (servizi, orari, presenza personale, colloqui post ingresso, ecc.), si risponde ai quesiti posti e si formalizzano domanda di ammissione e consensi previsti per l'accesso e la gestione sanitaria ed amministrativa dell'Ospite.

È a cura del Servizio sociale e di animazione l'accompagnamento dell'Ospite nella stanza assegnata oltre la presentazione del compagno di stanza, del Personale di piano e degli altri ambienti della struttura.

La stanza dell'Ospite ne rappresenta il nuovo domicilio; per esigenze personali e/o esigenze organizzative motivate dall'Azienda, all'Ospite potrà essere assegnata altra stanza, dandone preventiva informazione alla prima persona di riferimento.



I FAMIGLIARI

L'Azienda intende valorizzare la relazione affettiva che ogni Ospite ha con i propri familiari affinché questa si traduca in una naturale vicinanza alla persona e in un'integrazione significativa dell'azione assistenziale; questo soprattutto per gli Ospiti che per l'alta problematicità della loro situazione sono difficilmente coinvolgibili nelle attività quotidiane.

La presenza della Famiglia e delle persone care è ciò che permette al nostro agire di essere veramente efficace.

L'Azienda facilita la relazione con i Familiari attraverso varie iniziative tra le quali rientrano in particolare:

- *ampia apertura quotidiana per visite ai Residenti*
- *rientri temporanei al domicilio organizzati*
- *riunioni annuali di confronto fra Azienda e Familiari e Referenti degli Ospiti*
- *dispositivi di videochiamata e scambio di materiale fotografico*
- *possibilità di disporre di spazio riservato e dedicato per trascorrere con i propri Familiari occasioni particolari (compleanni, ricorrenze...)*
- *organizzazione annuale della "Giornata della Famiglia" – occasione per i Residenti di invitare a pranzo i propri Familiari e Residenti in un contesto festoso con aperitivo di benvenuto, momento religioso, pomeriggio in musica*





UNA GIORNATA IN STRUTTURA

L'Azienda, compatibilmente alle esigenze di servizio, si impegna ad offrire un'assistenza personalizzata a ciascun Ospite, il quale è libero di partecipare alla vita comune della Casa come meglio crede.

Si prendono in considerazione particolari richieste dell'utente, (alzata personalizzata, pasti anticipati, orari anticipati, gusti e abitudini) l'Azienda si impegna a rispondere in modo personalizzato qualora queste siano compatibili con le esigenze organizzative e degli altri Ospiti.

HA INIZIO LA GIORNATA DEI NOSTRI OSPITI

Dopo il risveglio del mattino e l'igiene personale, ove necessario eseguita o assistita da personale qualificato che si occupa anche della cura dell'abbigliamento, l'infermiere esegue, le dovute terapie rispondendo ai vari bisogni sanitari.

Gli Ospiti vengono quindi accompagnati in sala da pranzo per la

colazione e la terapia orale; successivamente, se lo desiderano, possono partecipare o seguire le altre attività proposte dal Servizio di Animazione e Religioso.

Nell'arco dell'intera giornata il personale di assistenza è sempre attento ai bisogni fisici e psicologici degli Ospiti.

Le terapie orali sono somministrate dal personale preposto durante i pasti principali.

Nel primo pomeriggio gli Ospiti possono riposare nelle loro stanze e al risveglio viene offerto loro uno spuntino e una bevanda.

Il pomeriggio prosegue con attività di tipo animativo e di socializzazione e/o in compagnia dei familiari o altre persone, da cui possono anche essere accompagnati all'esterno della struttura, previa identificazione.

Dopo la cena gli Ospiti vengono accompagnati nelle rispettive stanze per il riposo notturno e viene distribuita la camomilla per un buon riposo.

Durante la notte sono previsti giri di controllo in tutte le stanze, con frequenza maggiore presso gli Ospiti più bisognosi.





...SERVIZI DOMICILIARI ED AMBULATORIALI PER UTENTI ESTERNI

() Se attivato, si rimanda la spiegazione
nell'allegato alla presente Carta.*

PASTI A DOMICILIO

Quello della preparazione e consegna quotidiana del pasto è un servizio, importante e consolidato, promosso e gestito dal Servizio Socio-assistenziale della Comunità di Valle delle Giudicarie, al quale la nostra Azienda ha sempre rivolto un'attenzione particolare attraverso il coinvolgimento di vari settori interni.

Ogni pasto è vario e bilanciato e prevede il primo piatto, il secondo con due tipologie di contorno cotto, frutta o dolce e pane.

Il servizio copre l'intera zona delle Giudicarie Esteriori e l'attivazione dello stesso avviene tramite il Servizio di Assistenza Sociale territoriale presso il quale viene regolamentato l'accesso in convenzione o direttamente presso l'Ufficio Ammissione ai Servizi dell'Azienda in caso di richiesta attivazione in forma privata.





SERVIZIO AMBULATORIALE DI RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE PER UTENTI ESTERNI (FISIOTERAPIA PER ESTERNI) (*)

Il servizio di Fisioterapia in regime ambulatoriale offre interventi di prevenzione, cura e riabilitazione ad utenti esterni. Le prestazioni possono essere orientate alla prevenzione di danni secondari da patologie croniche o al trattamento di disabilità o disfunzionalità segmentarie e/o transitorie e vengono erogate all'interno della palestra della APSP, da parte dei fisioterapisti della struttura, dal lunedì al venerdì con fascia oraria dedicata (indicativamente 12.30 – 14.00).

Il servizio è svolto in regime privato, non convenzionato e quindi a pagamento; per accedere è necessaria la prescrizione del medico di base o di uno specialista e la prenotazione avviene direttamente presso il Servizio fisioterapico aziendale (*).

SERVIZIO AMBULATORIALE DI CARDIOLOGIA E MEDICINA DELLO SPORT (*)

L'A.P.S.P. "Giudicarie Esteriori" offre, nel rispetto degli scopi istituzionali e statutari dell'Ente, delle disposizioni Provinciali in materia di assistenza specialistica ambulatoriale, servizio di *Cardiologia e Medicina dello sport* a favore di utenti esterni.

La Cardiologia si occupa dello studio, della diagnosi e della cura (farmacologica e/o invasiva) delle patologie cardiovascolari acquisite o congenite.

La Medicina dello Sport mira alla prevenzione, a tutela della pratica sportiva agonistica ed amatoriale.

L'accesso alle prestazioni avviene tramite Ufficio Ammissioni ai Servizi dell'Azienda, su richiesta diretta del cittadino; è previsto il pagamento delle prestazioni, in forma privata, secondo le tariffe stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione (*).

CENTRO SERVIZI (*)

Rappresenta 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. Si caratterizza per la polifunzionalità delle sue prestazioni (*).



CENTRO DIURNO (*)

Struttura semiresidenziale a carattere diurno nella quale vengono erogati servizi socio-assistenziali e socio-sanitari a favore di anziani e persone parzialmente auto sufficienti, 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 ri-socializzazione e alla riattivazione ed al mantenimento delle capacità residue della persona. Possono integrarsi con altri interventi svolti a livello domiciliare (*).





IL PERSONALE ED I NOSTRI SERVIZI

Il personale impiegato in A.P.S.P. è definito per garantire le prestazioni in conformità delle Direttive provinciali ed opera, a vario titolo, per l'obiettivo condiviso di riconoscere e soddisfare i bisogni degli Ospiti, in particolare attraverso la *relazione*, l'*ascolto* ed il *rispetto* reciproco.

Al fine di favorire la crescita personale e di gruppo ed assicurare un'elevata qualità delle attività, il personale partecipa ad un frequente ed appropriato aggiornamento professionale attraverso dei corsi specifici.

L'APSP Giudicarie Esteriori provvede a norma dell'art del dlgs marzo 2001 n. 165 al recepimento del relativo codice di comportamento, al quale si ispirano tutti i dipendenti.

L'individuazione delle figure professionali che operano in Struttura è facilitata dalla colorazione della divisa su cui è apposto nome e qualifica professionale dell'operatore.

RUOLO	COLORE
Coordinatore dei Servizi Socio-assistenziali-sanitari	CAMICE BIANCO
Infermiere Professionale	CASACCA LILLA
Operatore di Assistenza (OSS-OSA-Ausiliari)	CASACCA VERDE CHIARO
Servizi Generali	CASACCA BORDEAUX
Fisioterapisti	POLO ARANCIONE
Animazione e Servizio Sociale	CAMICIA ROSSA
Ristorazione e Lavanderia/Guardaroba	CASACCA BIANCA
Manutenzione	COMPLETO BLU e NERO
Servizio Medico	CAMICE BIANCO
Squadra pulizie	CASACCA BIANCA CON INSERTO BLU

SERVIZIO DI COORDINAMENTO

Le funzioni di coordinamento dei Servizi sono essenziali per l'organizzazione e la gestione della assistenza e del personale. Il servizio viene garantito dal Coordinatore dei Servizi la cui attività è strategica ed opera in stretta collaborazione con il Medico Coordinatore, con il quale sovrintende affinché vengano adottati modelli organizzativi personalizzati delle cure e linee guida clinico-assistenziali validate per assicurare l'efficacia, l'appropriatezza e la sicurezza degli interventi; cura altresì l'attivazione di sistemi di monitoraggio specifici (*qualità dell'assistenza, applicazione linee guida, analisi del rischio clinico...*) e la supervisione delle condizioni igienico-sanitarie della Struttura e delle attrezzature tecnico-strumentali diagnostiche e terapeutiche, farmaci ed ausili.

Il Coordinatore dei Servizi promuove le condizioni organizzative per garantire la massima integrazione tra gli operatori della équipe multidisciplinare, il coordinamento delle attività assistenziali e l'organizzazione della vita dei residenti, tenendo conto dei ritmi abituali di vita nelle attività quotidiane. Inoltre è deputato a gestire il personale affidato, curando la valutazione delle competenze, lo sviluppo professionale e la formazione, l'organizzazione del lavoro, la turnistica e la supervisione dell'attività.

Coordina infine le équipe multidisciplinare e la definizione del P.A.I.





SERVIZIO INFERMIERISTICO

L'assistenza infermieristica è finalizzata alla presa in carico globale del residente, secondo i principi del caring, favorendo la partecipazione della persona nelle decisioni assistenziali e nella organizzazione della vita all'interno della struttura, nel rispetto della biografia personale.

La pianificazione e l'organizzazione dell'assistenza infermieristica sono fondate su evidenze scientifiche accreditate e sulle buone pratiche, finalizzate alla qualità di vita dei residenti al mantenimento delle capacità residue ed alla promozione della sicurezza dell'ambiente di vita e della gestione delle prestazioni sanitarie e terapeutiche.

Il personale infermieristico è tenuto a garantire l'assistenza diretta al Residente in collaborazione con i medici e gli altri operatori della struttura, la gestione dei farmaci e dei materiali sanitari con le modalità necessarie a garantire efficacia, appropriatezza e sicurezza di somministrazione, adottando eventuali indicazioni della Azienda Sanitaria, tenuta delle registrazioni di competenza sanitaria anche per quanto attiene la gestione dei farmaci e presidi.

Ulteriori aree di competenza infermieristica, che richiedono particolare dedizione, sono il superamento delle contenzioni fisiche e farmacologiche, la valutazione ed il trattamento del dolore, la qualità della assistenza nel fine-vita, la gestione di ospiti con disturbi del comportamento e con decadimento cognitivo, l'appropriatezza degli interventi, che devono essere finalizzati al raggiungimento degli obiettivi del PAI.

- pianificazione, gestione e verifica dei processi socio-sanitari, assistenziali e di supporto
- gestione delle risorse umane, organizzazione del lavoro, turnistica e supervisione dell'attività
- coordinamento dell'equipe multidisciplinari e la definizione dei P.A.I.



- conduzione, assieme alle figure professionali coinvolte, dei colloqui con i referenti degli ospiti per la condivisione degli obiettivi assistenziali
- monitoraggio e supervisione delle condizioni igienico-sanitarie della struttura e delle attrezzature tecnico-strumentali diagnostiche e terapeutiche, farmaci ed ausili



SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio assistenziale è assicurato nell'arco delle 24 ore da Operatori Socio Sanitari (O.S.S.), Operatori Socio Assistenziali (O.S.A.) e Ausiliari di assistenza presenti in servizio secondo una turistica predefinita.

L'operatore svolge le attività quotidiane di assistenza agli Ospiti e interagisce con le varie figure professionali per il raggiungimento degli obiettivi condivisi con l'equipe. Il fine è quello di aiutare i residenti a soddisfare i propri bisogni fondamentali, promuovendone il recupero, mantenimento e lo sviluppo personale, favorendone l'autonomia e l'autodeterminazione nel rispetto della privacy e individualità del singolo.



L'operatore di assistenza contribuisce all'individuazione delle esigenze degli ospiti ed orienta la sua azione professionale di conseguenza, con particolare riguardo alla cura della persona alla alimentazione, all'accompagnamento nella deambulazione e collaborazione con il fisioterapista, al corretto utilizzo degli ausili.

Un aspetto peculiare del Servizio Assistenziale è rappresentato dalla salvaguardia dello stile di vita individuale, del rispetto delle esigenze ed interessi, della tutela della libertà e capacità personali, nel rispetto delle norme dettate da una vita comunitaria.

SERVIZIO DI ATTIVITÀ MEDICO-SANITARIA

ASSISTENZA MEDICA

Il Servizio medico viene garantito da Medici Clinici e da un Medico Coordinatore.

I medici sono presenti in Struttura tutti i giorni dal lunedì al venerdì, secondo orari concordati; spetta invece al Servizio di continuità assistenziale garantire le prestazioni mediche urgenti nei giorni pre-festivi e festivi.

I medici seguono l'Ospite garantendo prestazioni che mirano a prevenire, curare e riabilitare, per quanto possibile, i vari bisogni sanitari. Essi contribuiscono ad assicurare le migliori condizioni possibili di salute, di vita e di ben essere della persona.

Definiscono il piano terapeutico degli ospiti, nel rispetto di linee guida e di buone pratiche concordate. Decidono in merito alle visite specialistiche degli Ospiti e mantengono rapporti professionali con i medici specialisti della APSS, con i quali collaborano fattivamente anche per definire, attuare e verificare i progetti di assistenza individualizzati (PAI) degli Ospiti; inoltre partecipano all'equipe multidisciplinare per la valutazione ed il monitoraggio periodico globale dell'anziano.

Sono infine responsabili del loro aggiornamento individuale e di equipe, di cui rispondono al Coordinamento sanitario della struttura.

Tutti gli Ospiti vengono sottoposti ad una prima visita medica all'ingresso e periodicamente sono sottoposti ad esami strumentali ed ematici, secondo necessità e valutazione medica.





COORDINAMENTO SANITARIO

Il Coordinatore Sanitario Medico viene nominato da ciascuna APSP, con funzioni di coordinamento tra i medici, di organizzazione complessiva della struttura e di accoglimento dei residenti. Fa da tramite tra i medici, il personale di assistenza ed i familiari.

Sovrintende e coordina l'apporto dei medici per promuovere un'omogeneità di comportamento e l'integrazione con i processi clinico assistenziali gestiti dal personale, anche attraverso l'organizzazione di incontri periodici con le varie figure professionali coinvolte nella assistenza e cura. Promuove anche incontri di formazione riguardanti il rischio di trasmissione di malattie contagiose e la disponibilità di vaccinazioni, promuove le buone pratiche vaccinali, sia nei confronti degli ospiti, che dei familiari, che degli operatori.

Egli è deputato anche al controllo ed alla supervisione della qualità e della presa in carico dei bisogni degli ospiti nel rispetto della loro autonomia, libertà e dignità, in collaborazione con il Coordinatore dei Servizi.

Controlla e sovrintende il rispetto delle buone pratiche igienico-sanitarie e di sicurezza, secondo le norme vigenti relative a: smaltimento dei rifiuti, rischio biologico, rischio di contagio interpersonale. Vigila sull'approvvigionamento dei farmaci e dei presidi sanitari forniti dalle farmacie e dalla APSS.

Tiene contatti relazionali con l'Azienda Sanitaria (comunicazioni, ispezioni, introduzione nuove linee guida ecc.), verifica l'appropriatezza delle cure, collabora con il Medico del lavoro per la revisione del protocollo di sorveglianza sanitaria, con il Direttore della Unità Operativa Cure Primarie del Distretto e con i medici specialisti che accedono alla RSA.

SERVIZIO FISIOTERAPIA

Il Servizio è assicurato dalla presenza di Fisioterapisti presenti in struttura dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 16.00, coadiuvati periodicamente dalla consulenza specialistica di un Medico Fisiatra. Il Servizio svolge interventi di prevenzione, cura e riabilitazione con lo scopo di mantenere il grado di autonomia della singola persona, ricercare un miglioramento delle potenzialità residue, prevenire i danni secondari da ridotta mobilità.

Il Fisioterapista collabora in modo trasversale con il medico dell'Ente e tutte le figure professionali socio-sanitarie e assistenziali, nella definizione, programmazione e attuazione degli interventi, per il raggiungimento degli obiettivi gestionali e di salute dell'Ospite, concordemente pianificate nel Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).

Il Fisioterapista partecipa alla riunione d'equipe ed agli incontri con i familiari per la condivisione degli obiettivi del P.A.I. definendo, a seconda dei bisogni dell'Ospite, un eventuale programma riabilitativo individualizzato, anche sulla base di dati ottenuti dall'utilizzo di apposite scale di valutazione scientificamente validate.

Svolge la propria attività nella palestra dell'Azienda, ai piani o nella camera dell'Ospite.



Nello specifico, il servizio offre:

rieducazione motoria, neuromotoria, ortopedica, respiratoria, cardiovascolare, terapie fisiche, attività di gruppo e terapia occupazionale;

attività ai piani: indicazioni e supervisione agli operatori per i posizionamenti e le procedure di mobilitazione degli Ospiti, nel rispetto delle norme sull'ergonomia corporea (D.lgs. 81/2008);



gestione e prescrizione degli ausili: presidi antidecubito, carrozzine, ausili per il cammino, ortesi e per la mobilizzazione degli Ospiti (sollevatori, cinture ergonomiche ed altro) e per la contenzione;

collabora con il servizio animazione per la programmazione di alcune attività di gruppo (ginnastica, Olimpiadi, terapia occupazionale ai piani ...) e per interventi mirati sul singolo ospite per alcune problematiche di carattere socio-riabilitativo-relazionale.

Il fisioterapista è disponibile a fornire informazioni e chiarimenti ai familiari che lo richiedano, in relazione alle problematiche di interesse riabilitativo.

SERVIZIO SOCIALE E DI ANIMAZIONE

Il Servizio Sociale e di Animazione è garantito da un'equipe formata da operatori di animazione e coordinata da un Responsabile del servizio.

Il servizio è garantito dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 17.00, ed in occasioni particolari anche nei giorni festivi.

Rispettando i ritmi naturali e le necessità delle persone anziane e non, gli operatori del servizio animazione attuano specifici progetti elaborati in équipe multidisciplinare, volti ad un mantenimento equilibrato della personalità dell'Ospite e ad una valorizzazione umana della quotidianità, supportati dal parere dello psicologo.

A tale fine, il personale di animazione si occupa del buon inserimento dei nuovi Ospiti, fornendo risposte dettagliate e informazioni comprensibili rispetto allo svolgimento della vita nella struttura,



facendosi tramite con le altre figure professionali e assolvendo a richieste personali quali posta, telefonate, commissioni varie, accompagnamenti a visite.

Valorizza i desideri, le capacità personali, la creatività e il potere decisionale dell'Ospite sia attraverso lo sviluppo e realizzazione di progetti animativi personalizzati (mantenimento operosità quotidiana, hobby, stili di vita precedenti) che attraverso attività ludico/ricreative per gruppi o singoli, attività pratico/manipolatorie e a carattere socio/culturale.

Favorisce l'interscambio con il territorio tramite la lettura di quotidiani, l'incontro con gruppi, scolaresche, volontari, organizzazioni varie e la partecipazione ad eventi culturali.

Mantiene contatti e relazioni con i familiari, coinvolgendo questi ultimi in molti momenti della vita dell'Ospite, specie in quelli dell'inserimento, delle feste di compleanno e nelle ricorrenze stabilite, in occasione di uscite e accompagnamenti a visite.

Garantisce la personalizzazione con interventi mirati su richieste specifiche del singolo.

Si precisa che la partecipazione degli Ospiti a gite o a qualsiasi attività proposta dal Servizio animazione, se confermata dal personale medico, non necessita di ulteriore approvazione da parte dei familiari e/o altre persone, qualora l'Ospite esprima liberamente la propria volontà di adesione.

SERVIZI AUSILIARI DI TIPO SOCIALE A SOSTEGNO DEL BENESSERE DEGLI ANZIANI.

Da diversi anni la nostra Struttura attiva progetti di Intervento 3.3.D promossi attraverso l'intervento della PAT. Tali interventi sono finalizzati all'integrazione dei servizi diretti alla persona erogati dalla nostra Azienda con servizi ausiliari di tipo sociale affidati a degli operatori iscritti in apposite liste e sono strumento di promozione sul piano sociale di azioni di accompagnamento ed accrescimento dell'occupabilità, favorendo l'inserimento dei lavoratori nel mondo del lavoro.





SERVIZIO DI SUPPORTO PSICOLOGICO

Presso la APSP è attivo il progetto di supporto psicologico agli ospiti e ai loro familiari.

In accordo con le linee guida dell'OMS lo psicologo opera con un approccio psicosociale centrato sulla persona, che pone sullo stesso piano gli aspetti della salute fisica dell'individuo e la partecipazione sociale e di benessere psicologico. Secondo questo modello, l'individuo è al centro e viene enfatizzato e supportato quello che la persona è in grado di fare e non il deficit che presenta.

Lo Psicologo nella struttura offre uno spazio di ascolto e di elaborazione delle problematiche legate all'invecchiamento e all'istituzionalizzazione; l'obiettivo che si pone il Servizio di assistenza psicologica è quello di superare le problematiche emotive e i disagi relazionali e sociali degli ospiti, dei loro familiari e degli operatori, in un'ottica di promozione del benessere e della qualità della vita. Promuove infine attività di supervisione rivolta al personale, nell'ottica di migliorare la vivibilità dell'ambiente di lavoro.

SERVIZIO DI PORTINERIA E CENTRALINO

All'ingresso della Struttura, per Ospiti e visitatori l'accoglienza è assicurata dall'operatore di Portineria e Centralino, presente in servizio tutti i giorni dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.30.

Lo stesso fornisce notizie rispetto alla residenza degli Ospiti, alla presenza in struttura dei responsabili dei vari servizi ed in ogni caso offre informazioni e indicazioni rispetto a tutte le eventuali richieste. Garantisce la necessaria sorveglianza sull'accesso e sulle uscite delle persone facendosi carico della formale identificazione, soprattutto in relazione all'accompagnamento esterno degli Ospiti. Oltre a ciò, l'operatore di centralino gestisce lo smistamento delle chiamate telefoniche in entrata e uscita dall'Ente.

SERVIZIO RISTORAZIONE

I pasti vengono preparati dalla cucina dell'Azienda sulla base di menu settimanali (estivi e invernali) revisionati periodicamente da personale qualificato (dietista) e tenendo conto delle abitudini alimentari e consuetudini culinarie locali con la possibilità di usufruire delle variazioni quotidiane previste.

Nel caso di Ospiti con patologie particolari o che presentano problematiche legate alla deglutizione e/o masticazione, la cucina provvede ad assicurare alimenti adeguati e diete personalizzate.

I pasti sono serviti dal personale assistenziale, seguendo la porzionatura stabilita dalla dietista, nelle sale da pranzo dei vari piani.

Nel caso l'Ospite presenti problematiche delicate legate all'assunzione del cibo, l'assistenza durante la somministrazione del pasto è coordinata da personale infermieristico.

Nell'arco della giornata i pasti principali sono distribuiti, secondo la valutazione organizzativa dei servizi, come di seguito riportato:

COLAZIONE	dalle 8.00	alle 9.30
PRANZO	dalle 11.30	alle 12.30
MERENDA	dalle 15.30	alle 16.30
CENA	dalle 18.00	alle 19.00

Nel caso di Ospiti allettati i pasti vengono serviti in stanza ed oltre ai pasti principali, durante l'intera giornata, sono previsti momenti di idratazione attraverso l'offerta di bevande quali succhi, tè, brodo, ... per il mantenimento del bilancio idrico giornaliero.





IL NOSTRO MENÙ: SALUTE, GUSTO E TRADIZIONE

Secondo la nostra filosofia, alimentarsi non è solo mangiare, nutrirsi, introdurre calorie, ma ha valenze molto diverse; abbiamo infatti la convinzione che il cibo possa essere "anche una cura" e **debba essere** "anche un piacere", non dimenticando il lato conviviale del momento dei pasti.

Il menù è stato ideato in collaborazione con un Nutrizionista, che ne ha delineato le principali caratteristiche dal punto di vista della tipologia, qualità, quantità e variazione degli alimenti.

È inoltre modulato su 5 settimane, ma tiene conto della stagionalità. Si differenzia quindi tra i mesi estivi e quelli invernali. Infine, ma non da ultimo, cerchiamo di tenere conto, e soddisfare sempre, eventuali proposte o richieste che arrivino dagli stessi ospiti.

Le indicazioni generali, che seguiamo indipendentemente dalle proposte di menù giornaliero, riguardano

- L'apporto proteico, che è privilegiato rispetto a quello di carboidrati, al fine di contenere la perdita di massa muscolare, tipica dell'anziano
- Il ridotto contenuto di sale, al fine di ridurre la tendenza alla ipertensione
- Il ridotto contenuto di zuccheri semplici, privilegiando quelli complessi con inferiore indice glicemico
- I carboidrati integrali vengono privilegiati, per il medesimo motivo
- Le carni, uova e latticini sono per lo più provenienti da allevamenti biologici
- Il pesce è proposto due volte alla settimana

Riguardo a quanto riportato nella premessa, vengono rispettate le festività, con i loro piatti tipici e le tradizioni locali. Quindi non solo Natale e Pasqua, ma qui si festeggia anche Carnevale, la Festa del patrono, la giornata della trippa, la lasagna della domenica e tanto altro.

Nei mesi estivi si cerca di assicurare almeno una volta alla settimana la consumazione del pasto all'aperto, in luoghi ombreggiati, nel giardino della casa o nelle vicinanze.

SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

L'attività è svolta da personale interno che si occupa del ritiro, lavaggio, asciugatura e stiratura della biancheria personale dell'Ospite, garantendo la restituzione del corredo entro 5 giorni dal ritiro. Il personale addetto alla lavanderia effettua anche l'etichettatura dei vari capi di vestiario.

L'Ente garantisce il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria piana anche avvalendosi di ditta specializzata tramite appalto esterno.

Considerato che il servizio offerto è di tipo industriale, l'eventuale presenza di capi delicati nel guardaroba degli Ospiti dovrà essere preventivamente segnalato al Responsabile di nucleo con il quale verranno concordate idonee modalità di intervento.





SERVIZIO PULIZIE AMBIENTALI

Sono garantite la pulizia e sanificazione delle aree comuni e degli ambienti di vita degli Ospiti direttamente dall'Azienda e/o avvalendosi di ditta specializzata tramite appalto esterno di tutto o parte del servizio. La frequenza degli interventi viene stabilita da un piano programma legato al grado di utilizzo degli ambienti (giornalieri, bi giornalieri, settimanali e mensili).

SERVIZIO CURA E BENESSERE DELLA PERSONA

(parrucchiera, callista/pedicure)

Il Servizio di cura e ben essere della persona è gestito dal Servizio sociale e di animazione che si avvale della collaborazione di professionisti.

Il servizio comprende:

- **parrucchiera:** in un salone attrezzato viene garantita la cura dell'aspetto dell'Ospite (Donna e Uomo) assicurando taglio e messa in piega mensile e se gradito trattamento di permanente, a richiesta ed in occasione di esigenze particolari o festività sono previste prestazioni di cura aggiuntive. L'accesso al salone parrucchiera è anche l'occasione per piccoli interventi di epilazione zone del viso (baffetti, mento e sopracciglia) o per curare la manicure attraverso la posa di smalto per unghie secondo il gusto della Residente.
- **callista/pedicure:** garantisce l'intervento agli Ospiti con problemi tali da non poter essere eseguiti dal servizio Assistenziale o Infermieristico (e da quest'ultimo segnalato), nel più breve tempo possibile.

I servizi di cura e benessere della persona si svolgono in un locale dell'Azienda appositamente arredato ed attrezzato.





ASSISTENZA RELIGIOSA

...“Quella Fede che ha sostenuto, più o meno coscientemente, le vicende della vita, ora, nelle molteplici difficoltà fisiche e psicologiche, diventa l'unica certezza e la speranza che sostiene e rende accettabile il faticoso cammino di ogni giorno verso la meta finale”

L'Azienda dedica molta attenzione alla spiritualità ed alla Fede individuale di ogni singola persona assicurando il rispetto di ogni credo religioso. Per quanto riguarda la religione Cattolica Cristiana, è presente settimanalmente un sacerdote per la celebrazione della Messa così come per le funzioni delle Festività. Il Sacerdote è inoltre a disposizione degli Ospiti, si intrattiene con loro per momenti di conforto, dialogo e sostegno spirituale e morale, e particolarmente vicino ad Ospiti e familiari in momenti difficili, quali l'accompagnamento nell'ultimo tratto di vita.

La Cappella, sita in luogo tranquillo al piano sottotetto, è sempre aperta e a disposizione per momenti individuali di raccoglimento.

SERVIZIO TRASPORTO OSPITI

I trasporti vengono assicurati in caso di accesso a prestazioni sanitarie, nei termini fissati dalle Direttive PAT. Per le prestazioni non rientranti nel programma socio sanitario dell'A.P.S.P., il trasporto e l'accompagnamento sono a carico dell'Ospite. La nostra Azienda dispone di mezzi attrezzati per il trasporto disabili, a disposizione sia per l'accompagnamento a prestazioni specialistiche che per esigenze personali degli Ospiti, oltre che per le uscite e gite organizzate dal Servizio Sociale.





FORMAZIONE E QUALITÀ

I servizi di Formazione e Qualità della nostra Azienda sono gestiti da unico Responsabile che cura entrambi i qualificanti ambiti.

Il *Servizio Formazione* garantisce il costante aggiornamento del personale definendo annualmente il piano formativo dell'ente redatto in considerazione dei bisogni del personale, degli aggiornamenti previsti dalla normativa vigente e degli obiettivi fissati dalla Direzione aziendale; pianifica le attività formative, definendone i risultati attesi, ne rileva il gradimento e valuta il trasferimento nella pratica.

Il servizio garantisce il coinvolgimento del gruppo volontari nella formazione continua.

Il *Servizio Qualità* si occupa delle attività volte a far emergere elementi che permettano all'Ente di effettuare una valutazione della qualità erogata e percepita dall'utenza, nonché della gestione di processi orientati al cambiamento ed al miglioramento continuo.

Rientrano tra queste attività il monitoraggio degli standard di qualità dichiarati in Carta dei Servizi, le indagini periodiche di soddisfazione, la sistematizzazione e redazione/revisione di procedure organizzative, la definizione di piani di miglioramento e il loro coordinamento.

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti, l'Azienda adotta inoltre forme di sperimentazione ed implementazione di modelli e metodologie che consentano la rilevazione, valutazione e analisi della qualità dei servizi erogati, al fine di individuare potenziali aree di miglioramento.

POLITICA PER LA QUALITÀ

1 – Assicurare la centralità della persona

In relazione alla complessità dei residenti e al rischio di considerare l'Ospite residente come paziente, si intende accogliere la persona nella sua dimensione globale mediante la garanzia di un'assistenza



multiprofessionale con interventi personalizzati, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, il mantenimento e/o il recupero delle capacità funzionali presenti dell'Ospite, oppure contenendo il peggioramento stesso.

2 - Sostenere i familiari dei residenti

Si garantisce la conoscenza del livello di assistenza erogato, la partecipazione dei familiari all'organizzazione ed alla valutazione delle attività fornite.

3 - Promuovere l'integrazione con la comunità

Attraverso l'offerta di servizi al territorio, si facilita la partecipazione degli utenti alla vita comunitaria, mediante la valorizzazione della presenza dei volontari e l'attuazione di progetti che mirano a favorire l'occupazione di soggetti svantaggiati (Intervento 19)

4 - Attuare politiche di sviluppo delle risorse umane

Attraverso progetti per migliorare l'appropriatezza clinica nell'utilizzo degli interventi assistenziali, lo sviluppo di nuove competenze tramite la formazione e la qualificazione dei dipendenti, la riorganizzazione dei servizi in funzione di obiettivi di miglioramento o di avvio di nuove attività, la promozione di politiche di conciliazione famiglia-lavoro (Family audit).

5 - Procedere al monitoraggio della qualità dei servizi erogati

Attraverso il controllo degli standard di qualità dichiarati e la somministrazione di strumenti di customer satisfaction

CERTIFICAZIONI VOLTE AL BENESSERE

- Family Audit

Il percorso di Certificazione Family Audit, introdotto e promosso dalla Provincia Autonoma di Trento, mira a produrre una serie di azioni che vanno a beneficio della qualità della vita di tutti i Dipendenti e, conseguentemente, di Ospiti e Famigliari.

La vision, condivisa dai vari responsabili dell'Ente, raccolti e interpretati i bisogni dei dipendenti, intende declinare il processo di



cambiamento in azioni puntuali di promozione del benessere, andando a migliorare e rafforzare i seguenti macro-ambiti:

- Organizzazione del lavoro
- Cultura aziendale
- Comunicazione
- Welfare aziendale e territoriale
- Nuove tecnologie

- **Marchio Qualità e Benessere**

Q&B nasce in trentino nel 2005 come un modello di autovalutazione e valutazione del benessere e della qualità di vita delle persone residenti nelle Strutture per anziani e non; pone al centro dell'attenzione l'Ospite residente in Struttura e aiuta a dare un senso dell'agire grazie ad un sistema valoriale condiviso. La nostra Azienda, sin dal principio, ha aderito a questo modello poiché crede nei valori che il modello sostiene per la qualità di vita dei nostri residenti, familiari e dipendenti.

I punti di forza e criticità dei Servizi e dell'Organizzazione si stabiliscono attraverso l'analisi di fattori e valori di qualità



RISPETTO È possibilità di vedere riconosciuti dall'organizzazione il rispetto dei tempi e ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy e della riservatezza dei dati, della dignità della persona e dei suoi valori

AUTOREALIZZAZIONE È possibilità di attuare concretamente le proprie aspirazioni, desideri, passioni, stili di vita e sentirsi appagati e soddisfatti di ciò, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza

OPEROSITÀ È 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 È possibilità di mantenere e sviluppare relazioni affettive ed emotive autentiche anche all'interno della residenza, sia con persone, che con oggetti personali ed animali significativi



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

COMFORT È possibilità di fruire di un ambiente fisico nel quale la persona vive ed opera in grado di coniugare le proprie esigenze personali e vita comunitaria con particolare attenzione alla dimensione familiare

UMANIZZAZIONE È possibilità di essere accolti nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza

SOCIALITÀ È possibilità di trovarsi inseriti in un contesto sociale e comunitario aperto verso l'esterno e permeabile dall'esterno, nel quale mantenere la comunicazione e lo scambio con la comunità di riferimento

SALUTE È 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 medicalizzazione eccessiva o non gradita

LIBERTÀ È possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alla proprie capacità, 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 È possibilità di fruire di un servizio ristorazione con un'alimentazione sana, completa, varia e gustosa, adeguata alla libertà di scelta e alle condizioni di salute senza eccessive restrizioni, collegata alle tradizioni alimentari del luogo ed attenta alla valorizzazione della funzione sociale e cognitiva del momento dei pasti

VIVIBILITÀ È 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.



STRUMENTI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Al fine di garantire una funzione di tutela nei confronti dell'Ospite, l'Azienda Pubblica di Sevizi alla Persona "Giudicarie Esteriori" offre la possibilità di presentare osservazioni, suggerimenti o richieste di chiarimento, contribuendo così al monitoraggio delle criticità esistenti e alla progettazione di azioni migliorative delle prestazioni erogate.

A riguardo intendiamo ogni comunicazione scritta nella quale l'Ospite, un Familiare o Referente, avanza chiaramente una richiesta motivata di chiarimento riguardante il servizio fruito.

Modalità di presentazione:

- compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo riportato come allegato al presente documento o reperibile presso l'Ufficio Segreteria ed Ammissione ai Servizi o presso la Portineria;
- per iscritto, in carta semplice, con data e firma.
- tramite mail agli indirizzi di posta istituzionale
(segreteria@apspgiudicarieesteriori.it –
PEC: amministrazione@pec.apspgiudicarieesteriori.it)

La segnalazione può essere recapitata nell'apposita cassetta posta nell'atrio di ingresso della Struttura oppure consegnato o spedito direttamente alla Segreteria aziendale.

Sarà cura della Direzione dell'Azienda provvedere a dare risposta alle segnalazioni presentate. Non verranno considerate e quindi gestite le segnalazioni presentate in forma anonima.

INDAGINI DI SODDISFAZIONE

Periodicamente, l'Azienda effettua delle indagini sul grado di soddisfazione dei clienti rispetto alle prestazioni erogate, comunicandone in seguito i risultati.

Ringraziamo fin d'ora quanti (Ospiti e/o familiari) offriranno la loro collaborazione durante l'indagine: anch'essa, attraverso il coinvolgimento e la partecipazione dei vari attori coinvolti, è finalizzata al miglioramento concreto e continuo della qualità del servizio.



STANDAR DI QUALITÀ

L'Azienda, attraverso tutti i suoi servizi, si impegna a rispondere ai bisogni degli Ospiti, tendendo a un miglioramento della qualità della vita degli stessi in collaborazione, ove possibile, anche con i familiari e i volontari che operano all'interno dell'Ente.

La Carta dei Servizi rappresenta un "patto" con l'utenza, nel quale viene dichiarata la qualità che si intende offrire; gli "standard di qualità" rappresentano degli impegni che l'Azienda si assume di garantire e che ritiene qualificano i servizi erogati.

Essi rappresentano quindi una garanzia qualitativa sia per gli utenti, i quali possono riscontrare direttamente il livello di qualità dei servizi erogati, sia per gli operatori, in quanto gli standard di qualità rappresentano obiettivi condivisi e programmati verso cui indirizzare le proprie energie professionali.

L'Azienda verifica il rispetto degli standard di qualità attraverso la rilevazione di dati che permettono di attestare il raggiungimento dello standard dichiarato.

I dati raccolti vengono poi periodicamente confrontati con quanto dichiarato nella Carta dei Servizi, attraverso una specifica attività di monitoraggio con la quale si verifica la qualità programmata con quella effettivamente erogata.

L'Ente si preoccuperà periodicamente di comunicare i risultati raggiunti ad Ospiti, operatori e familiari e di aggiornare gli impegni assunti nei confronti dell'utenza, prevedendo una revisione annuale degli standard e, periodicamente, della Carta dei Servizi.

INFORMAZIONI GENERALI

TARIFFE SERVIZI OFFERTI

Le tariffe dei servizi offerti vengono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione con apposita deliberazione.

La retta alberghiera residenziale è comprensiva di tutte le spese di mantenimento dell'Ospite, non di carattere sanitario. Dalla ret-



ta alberghiera rimangono esclusi eventuali farmaci prescritti dai medici o specialisti e che non rientrano nel prontuario farmaceutico dell'APSS (Azienda per i Servizi Sanitari); preventivamente alla relativa fatturazione viene data opportuna comunicazione al familiare/referente dell'Ospite.

Le tariffe, fissate annualmente, sono riepilogate in apposito allegato parte integrante alla presente retta Carta dei Servizi.

DEPOSITO E CUSTODIA OGGETTI DI VALORE O DENARO

Su richiesta degli interessati, la struttura consente il deposito di oggetti di valore e/o modiche somme di denaro che l'ospite non desidera trattenere nella propria stanza.

Gli stessi vengono custoditi dall'Ufficio Ammissione ai Servizi

POSTA E TELEFONO

Gli Ospiti che desiderano spedire posta possono farlo tramite il Servizio Sociale e di Animazione che provvederà a recapitare loro anche l'eventuale corrispondenza in arrivo.

È possibile ricevere telefonate esterne tramite il Centralino aziendale, preferibilmente durante l'orario di presenza dell'Operatore. È consentito disporre di un telefono cellulare personale.

VOLONTARIATO

Nella struttura prestano il loro servizio volontari organizzati in gruppi e singole persone provenienti da tutti i Comuni della Valle.

La loro presenza garantisce agli utenti un costante collegamento con il territorio di origine e un prezioso supporto per l'attività assistenziale, fisioterapica e animativa (imboccare, deambulare, animare momenti di festa ...) senza sostituirsi in quelle attività prettamente di competenza del personale.

I volontari offrono liberamente e gratuitamente il loro tempo libero e il loro impegno a favore degli Ospiti e la loro attività è distribuita nell'arco della settimana affinché tutti i giorni si possa contare sulla loro preziosa presenza.