



CARTA DEI SERVIZI ANNO 2017

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
"Redenta Floriani" Castel Ivano (TN)

Approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n° 24 di data 21.08.2017

INDICE

LETTERA AGLI OSPITI	
0.	PREMESSA
1.	PRESENTAZIONE DELLA A.P.S.P.
1.1.	<i>BREVE STORIA DELLA A.P.S.P</i>
1.2.	<i>AMMINISTRAZIONE</i>
1.3.	<i>LA STRUTTURA.</i>
1.4.	<i>ORGANIGRAMMA</i>
1.5.	<i>FINI ISTITUZIONALI E LIVELLI D'ASSISTENZA GARANTITI</i>
2.	PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO
3.	MISSION E POLITICA PER LA QUALITA'
4.	MODALITA' DI ACCESSO
5.	COSTI
6.	ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI
7.	ORARI VISITE ESTERNE
8.	GIORNATA TIPO DELL'OSPITE
9.	SERVIZI OFFERTI
9.1.	<i>OSPITALITA' DEFINITIVA</i>
9.2.	<i>OSPITALITA' TEMPORANEA</i>
9.3.	<i>SERVIZI SPECIFICI</i>
10.	STANDARD DI QUALITA'
10.1.	<i>STANDARD DI QUALITA' GENERALI</i>
10.2.	<i>STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI</i>
11.	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO
12.	TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI OSPITATI E DEI LORO FAMIGLIARI.
13.	INFORMAZIONI GENERALI PER GLI OSPITI, I FAMIGLIARI E I VISITATORI.
DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE APPROVAZIONE RETTE DI DEGENZA	
MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	

LETTERA AGLI OSPITI E FAMIGLIARI

Gentile Ospite,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

Comunicazioni:

- *Il Presidente, Tomaselli Aldo riceve dal lunedì al venerdì, presso l'ufficio del Direttore, dalle ore 10,15 o previo appuntamento telefonico;*
- *Il Direttore, Dott. Marco Saggiorato, riceve dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,15 alle 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00 o previo appuntamento telefonico;*
- *Le Coordinatrici, Ripa Katia e Fabbro Lisa ricevono dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,00 alle 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00 o previo appuntamento telefonico;*
- *Il medico della A.P.S.P., dott. Filippo Gino, è disponibile per colloqui o informazioni sugli Ospiti nelle giornate di martedì dalle 11 alle 12, e giovedì dalle 17.30 alle 18.30 salvo casi urgenti. Il medico è disponibile anche nelle restanti giornate della settimana previo accordo telefonico con la Coordinatrice infermieristica Paterno Elsa al numero 0461/781424 (ciò si rende necessario per consentire un regolare svolgimento della visita medica agli Ospiti). Si precisa che tassativamente il medico non fornisce informazioni sanitarie telefonicamente.*

0	PREMESSA
----------	-----------------

La carta dei servizi disciplinata a partire dal 1994 ed è ormai entrata a far parte dei meccanismi di gestione delle Amministrazioni Pubbliche, è il principale strumento di regolazione dei rapporti tra Azienda e Utente. Con l'entrata in vigore della Legge 328/00, la Carta dei Servizi rappresenta inoltre uno dei presupposti essenziali per ottenere l'accreditamento istituzionale in una logica di qualità dei servizi erogati. Ogni azienda di gestione dei servizi sanitari (ASL e aziende ospedaliere) e di servizi sociali (aziende pubbliche e private) deve pertanto redigerla, pubblicarla e farla percepire ai fruitori/clienti dei propri servizi. La Carta dei Servizi è per queste aziende uno strumento non solo di comunicazione e informazione, ma anche di gestione delle relazioni istituzionali nell'ottica del miglioramento della qualità e dell'allineamento tra domanda e offerta dei servizi (customer satisfaction). La Carta dei Servizi può rivelarsi uno stimolo al miglioramento continuo sia dal punto di vista interno (momento di verifica organizzativa di efficienza e di efficacia), sia dal punto di vista esterno (qualità delle relazioni). La Carta dei Servizi rappresenta quindi un'opportunità, quella di intraprendere un processo di riqualificazione interno ed esterno nell'offerta dei propri servizi, producendo un valore reale per il cittadino. La Carta rappresenta un "patto" tra l'azienda, i suoi utenti e gli altri soggetti coinvolti nella gestione dei servizi socio-sanitari (dipendenti, fornitori, partner, associazioni di cittadini, ecc.).

Perché tale patto sia "reale" è importante che sia:

- compreso e condiviso all'interno e all'esterno dell'azienda;
- comunicato efficacemente;
- rispettato durante lo svolgimento dell'attività;
- allineato rispetto alle esigenze della collettività di riferimento e alle linee guida locali.

VALIDITA'

La presente carta dei servizi ha validità annuale e verrà regolarmente aggiornata

1.1	BREVE STORIA DELLA A.P.S.P. REDENTA FLORIANI
------------	---

L'Ospedale di Ricovero di Strigno ha origine antica. Da notizie trasmesse, il primo fondatore della Casa risulterebbe don Pier Ignazio Tomasello Pievano di Grigno, che con testamento dell'anno 1760 lasciò ai poveri infermi di Strigno tutte le sue sostanze allo scopo di erigere il fabbricato dell'Ospedale. La comunità di Strigno con atto 20 marzo 1788 acquistava poi una casa per la fondazione di uno "Spedale generale dei poveri". Altro benefattore dell'Ospedale Ricovero fu Don Pietro Zanghellini da Strigno. A seguito di eventi bellici, guerra 1914-1918 la predetta Casa rimane distrutta e nel dopoguerra venne adattata ad Ospedale Ricovero la ex Chiesa di San Vito di proprietà del Comune e ciò fin tanto che il Comune stesso, nel 1938, non mise a disposizione dell'Ospedale Ricovero un fabbricato appositamente costruito ed attrezzato, con Cappella dedicata a San Rocco che trovasi nella Cappella è una pregevole opera d'arte eseguita e donata dall'esimio Prof. Leonardo Cominotto da Pordenone. L'Ospedale Ricovero venne da prima amministrato dal Fondo Poveri, successivamente, quando la Provincia venne annessa all'Italia, dalla Congregazione di Carità, e quindi dall'Ente Comunale di Assistenza che ha sostituito la predetta Congregazione. Molte famiglie di Strigno e dei Comuni limitrofi concorsero al mantenimento dell'Istituzione e si ricordano in modo particolare i seguenti benefattori: FAMIGLIE: Barezzotto - Bettis - Decastel Rotto - Lenzi - Pivio - Avanzo - Antonioli - De Vettorelli -Malpaga - Pellegrini - Tomaselli - Wolckestain -Trotsburg - Weis - Danieli - Zanghellini - Osti -Bertagnoni - Rocchetti - Dellamaria - Paternolli -Bortodelli - Floriani - Castelpietra - Ropele - Consi -Poletto; ed ancora il Canonico Mazza - Don Torrezani - don Grazioli - Don Zanollo - Don Pola - Don Santuari - e più recentemente Don Antonio Corradello - Don Luigi Zanghellini - la Cartiera di Scurelle - Geom. Luigi Zetti - Amalia Floriani - Bice Pellegrini - il Comune di Scurelle - il Prof. Silvio Castelpietra - la Cooperativa di Consumo di Agnedo -Rosina Avanzo - Maria Danieli - il Ten. Colonnello De Grandi Vittorio - nonché i Presidenti e Amministratori del Fondo Poveri - della Congregazione di Carità e dell'E.CA.

In modo particolare poi il Comune di Strigno, concorse sempre allo sviluppo ed al mantenimento della benefica istituzione. Infine la Signora Redenta Floriani nt. Dallemule, deceduta il 24 giugno 1947, con suo testamento legava buona parte della sua cospicua proprietà all'Ospedale Ricovero con l'obbligo di adibire la sua casa signorile, in via Borgo Allocco, in perpetuo, ad Ospedale - Ricovero. In segno di gratitudine e perché venga perpetuato il ricordo, l'Istituzione viene intestata alla generosa benefattrice e prese la denominazione di «Ospedale Ricovero Redenta Floriani» denominazione che prende ora: " A.P.S.P. REDENTA FLORIANI".

In attuazione della riforma introdotta dalla Legge Regionale 21 settembre 2005 n. 7 e dei successivi regolamento di esecuzione del 2006, L'1.P.A.B. A.P.S.P. Redenta Floriani di Strigno è stata trasformata dal 01.01.2008 in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (A.P.S.P.) "Redenta Floriani". La Giunta Regionale, con provvedimento 256 del 10.12.2014 prima e con provvedimento n. 131 del 17.05.2017 poi, ha approvato il nuovo Statuto, formato da 30 articoli. Gli scopi statutari sono quelli indicati all'articolo 4 :

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

- a) *contribuire alla programmazione sociale e socio-sanitaria e di governo delle politiche sociali e socio-sanitarie, in forma diretta o associata, nelle modalità previste dalle normative vigenti, anche attuando e promuovendo studi e ricerche nei propri settori di attività;*
- b) *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 Sanitaria Assistenziale (RSA), Hospice, Casa di soggiorno per anziani, Centro diurno, Centro di servizi, 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 o 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;*
- c) *erogare e promuovere servizi diversificati all'interno della rete locale dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, al fine di favorire maggiormente la continuità della presa in carico nel passaggio da un servizio all'altro e per consolidare il legame con la comunità locale;*
- d) *erogare e promuovere, sia all'interno delle proprie strutture che sul territorio, servizi di cura e benessere alla persona, nel rispetto della normativa vigente;*

- e) realizzare attività strumentali volte all'ottimizzazione dei servizi e degli interventi di cui alle lettere b), c) e d), alla valorizzazione del patrimonio dell'Azienda ed al finanziamento delle attività istituzionali della stessa;
- f) attualizzare, rispetto alle mutate esigenze del contesto storico-sociale, le volontà originarie dei fondatori che prevedevano attività di assistenza e beneficenza in favore dei residenti del Comune di Strigno, concedendo eventuali agevolazioni tariffarie nel caso si entri in possesso di lasciti da parte di residenti del Comune di Strigno;
- g) promuovere ed erogare servizi, anche mediante convenzioni con altri enti pubblici o privati, nel campo socio-educativo;
- h) sostenere i compiti sociali delle famiglie, quali reti primarie di relazione e sostegno tra i vari componenti e le loro diverse generazioni.

L'A.P.S.P., 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."

1.2 AMMINISTRAZIONE DELLA A.P.S.P.

La A.P.S.P. "Redenta Floriani" ha personalità giuridica pubblica.

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione (CdA) composto da cinque membri nominati dalla Giunta di Trento, su proposta del Sindaco del Comune di Strigno.

Il CdA, che svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo, è composto dai seguenti membri:

Presidente	TOMASELLI ALDO
Vice Presidente	TOMASELLI ROBERTO
Consigliere	BORSATO LUIGI
Consigliere	DALMUT VALENTINA
Consigliere	DALMASO FABIO

Il Presidente è il legale rappresentante dell'Ente, con funzioni di indirizzo e di controllo, coadiuvato, in ciò, dal Consiglio di Amministrazione.

Il Direttore Dott. Saggiorato Marco, assiste il Consiglio di Amministrazione, con le responsabilità indicate nello Statuto, prima, durante e dopo le sedute, fornendo la necessaria consulenza tecnica per le decisioni che il Consiglio d'Amministrazione intende adottare

L'Ente si avvale anche dell'operato del Revisore dei Conti ruolo questo attualmente assegnato alla Dott.ssa Mattana Ilaria..

1.3 LA STRUTTURA

La A.P.S.P. "Redenta Floriani" è situata in Via Borgo Allocco n° 2 a Castel Ivano (TN), ha una dotazione di 90 posti letto distribuiti la maggior parte su due piani ed alcuni in un piccolo reparto al piano seminterrato.

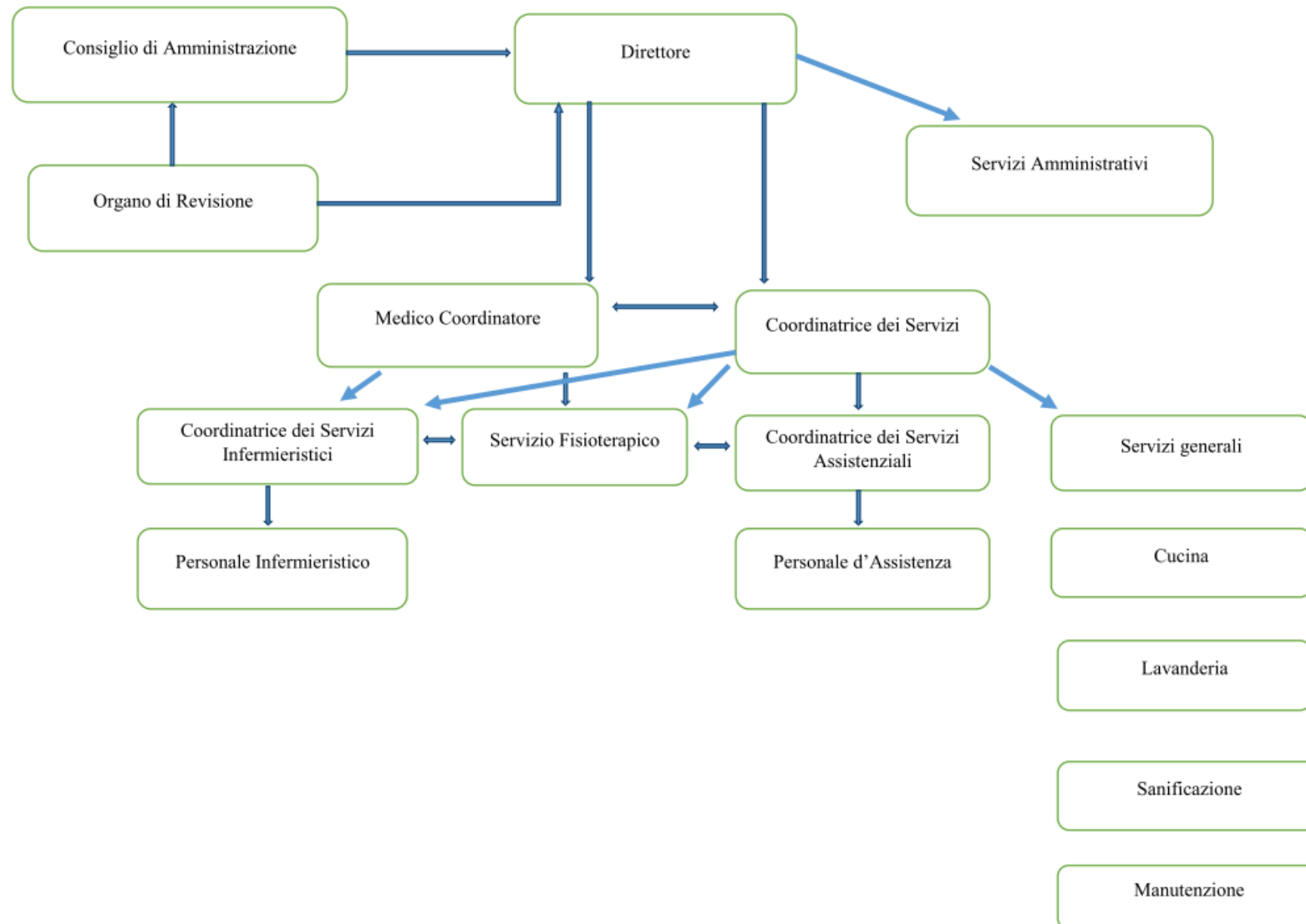
Tutte le stanze della struttura hanno un numero di letti compreso tra 1 e 2 posti letto, tutti dotati di dispositivo di regolazione testa/piedi e di luce individuale.

Il numero di telefono è: 0461/762009 –seguire le istruzioni per contattare i singoli servizi-

Il numero di fax è: 0461/781199

L'indirizzo e-mail è. segreteria@apsstrigno.it

1.4 ORGANIGRAMMA



1.5	FINI ISTITUZIONALI E LIVELLI D'ASSISTENZA GARANTITI
------------	--

La A.P.S.P. si impegna ad assicurare un servizio di assistenza residenziale rivolto a:

- persone prevalentemente anziane, dichiarate non autosufficienti da una valutazione tramite scheda BINA (prima del 01.07.2001) e dalla valutazione effettuata dall'Unità Valutativa Multidimensionale (UVM) (dopo il 01.07.2001)
- persone prevalentemente anziane dichiarate autosufficienti da una valutazione tramite scheda BINA (prima del 01.07.2001)

Sono garantite prestazioni socio – assistenziali, prestazioni sanitarie, riabilitative nonché prestazioni medico – specialistiche in convenzione con l'Azienda Provinciale Servizi Sanitari (APSS).

2	PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO
----------	--

I principi ai quali ci ispiriamo nell'erogazione dei nostri servizi e nell'elaborazione del presente documento sono improntati alla:

- **Tutela della dignità, libertà e riservatezza personali.** I servizi erogati dalla A.P.S.P. Redenta Floriani si conformano al principio del rispetto della persona e delle sue caratteristiche individuali, garantendo libertà di movimento, di opinione, di espressione della personalità in tutte le forme, anche nel contesto comunitario. Contestualmente, i servizi tengono conto della necessità di tutelare la riservatezza personale, sia delle persone che lavorano all'interno del servizio che dei destinatari degli interventi. In particolare, attraverso l'osservanza del segreto professionale e di quello d'ufficio, il trattamento dei dati personali avviene nelle forme previste dalla legge (privacy), specie per quegli aspetti che concernono lo stato di salute e altri dati personali la cui diffusione potrebbe influire negativamente sulla persona o influenzare il trattamento della stessa.
- **Tutela della salute e del benessere generale della persona e tutela delle sue relazioni all'interno della comunità, nella struttura e nelle relazioni con la famiglia di origine o con la rete amicale e di vicinato di provenienza;** Lo scopo principale del nostro servizio è quello di garantire il benessere della persona quale reale situazione di equilibrio psico-fisico e relazionale/sociale. Gli interventi posti in essere nella struttura residenziale, ma anche per gli altri servizi, sono incentrati sulla finalità di garantire alla persona "cliente" di mantenere il più possibile l'autonomia funzionale personale e di recuperarla a fronte di eventi invalidanti, tenendo presente che la relazione di cura implica dare sostegno effettivo alla persona in stato di bisogno, riconoscendo e favorendo la relazione intercorrente tra destinatario di "cure" e di che si occupa di "curare". Inoltre, essendo i destinatari dei nostri servizi persone anziane, sia in condizione di autonomia che di dipendenza, che all'interno della struttura residenziale, vivono insieme ad altre persone, in un contesto comunitario, la Struttura Residenziale si propone di sostenere la persona nella conservazione delle relazioni sociali ed affettive preesistenti l'ingresso in residenza (con la famiglia di origine, con il vicinato, con amici, ecc.) e nell'istaurarsi di nuove relazioni all'interno della struttura stessa. Tutte le figure professionali operanti nella struttura si preoccupano di favorire e stimolare il diritto all'auto determinazione della persona cliente.
- **Eguaglianza e non discriminazione** in base a condizioni psicofisiche, a opinioni politiche, a convinzioni religiose, a sesso e razza: questo principio va inteso come divieto di qualsiasi discriminazione non giustificata e rispetto delle specificità individuali. Abbiamo fatto nostro tale principio considerando e trattando ciascun utente/cliente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.
- **Principio di solidarietà sociale:** ci si propone di realizzare "l'inderogabile dovere della solidarietà sociale", posto dall' art. 2 della Carta Costituzionale, che consiste nella presa in carico, da parte della società (e della Repubblica, con le sue articolazioni, quindi anche della APSP Redenta Floriani) delle contraddizioni che in essa emergono, in particolare per ciò che concerne il sostegno a quelle fasce di popolazione che presentano stati di svantaggio, disagio, bisogno. La "solidarietà" non consiste in un fatto discrezionale e caritatevole, non è un atteggiamento meramente altruistico, ma consiste in una vera e propria "obbligazione", dovere inderogabile, per l' appunto, che ha per oggetto il sostegno a chi è in stato di bisogno e di difficoltà, garantendo così i diritti soggettivi degli individui e della collettività.
- **Coinvolgimento:** i soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dell'utente alla prestazione. L'utente/cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente/cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Noi abbiamo fatto nostro tale

principio coinvolgendo e responsabilizzando l'ospite e, più in generale tutti gli utenti anche dei servizi "territoriali", nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute/benessere, cercando in tal modo di stabilire tra noi e gli utenti un rapporto di crescita reciproca.

- **Continuità:** l'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Abbiamo fatto nostro tale principio garantendo, nella Struttura Residenziale, un servizio di assistenza continuativa, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.
- **Diritto di scelta:** il cliente dei servizi erogati dalla A.P.S.P. ha il diritto di scelta tra diversi soggetti erogatori e, ove ne sussistano le capacità, il cliente deve essere chiamato a pronunciarsi in prima persona sugli interventi e sul gradimento degli stessi. La APSP Redenta Floriani, a tale scopo, deve prevedere nelle sue azioni, di coinvolgere direttamente il cliente, di informarlo sulle motivazioni sottostanti alle azioni e agli interventi e di sostenerlo nei processi di formazione della volontà, garantendo la scelta libera e favorendo il diritto all'auto determinazione della persona cliente. Per le persone che palesano dei deficit cognitivi, l'esercizio del diritto di scelta verrà svolto con l'assistenza di persone di sostegno (tutore, curatore, familiari, parenti, ecc.) La libertà di scelta riguarda anche la possibilità del cliente di pronunciarsi in merito delle scelte terapeutiche e di assistenza, nei limiti definiti dalle norme in vigore nel nostro ordinamento.
- **Partecipazione:** La A.P.S.P. Redenta Floriani garantisce la partecipazione del cliente alla prestazione. Al cliente, infatti, è garantito il diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, nel rispetto delle leggi vigenti e il cliente viene coinvolto nel pronunciarsi apertamente sul servizio, esercitando il proprio diritto di critica e di proposta di modifiche e di miglioramenti.
- **Efficacia ed efficienza:** La A.P.S.P. Redenta Floriani informa il proprio agire alla concreta capacità di conseguire i risultati di benessere e di soddisfazione dei bisogni, anche impliciti, dei sigg. clienti. Inoltre, la A.P.S.P. Redenta Floriani verifica costantemente che il perseguimento delle proprie finalità avvenga in base al migliore e più razionale utilizzo delle risorse disponibili, evitando sprechi e contenendo al massimo i costi di produzione e di erogazione.

3	MISSION E POLITICA PER LA QUALITÀ'
----------	---

La *Mission* della A.P.S.P. "Redenta Floriani" volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'Ospite, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi sociali del territorio, Comitato Parenti e Rappresentanti degli Ospiti della A.P.S.P..

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede la A.P.S.P. impegnata a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di interventi personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscono il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria dell'Ospite; tale tipo di approccio pertanto ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di "obiettivi e risultati";
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, recuperando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- garantire all'Ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenere la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzate al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;
- collaborare per una maggiore apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, i Comuni, Comunità di Valle, Volontariato, considerando ciò un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

Tale tipologia interventistica si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la

soddisfazione ed un recupero ottimale dell'Ospite risulta fondamentale il rapporto umano, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

4	MODALITA' DI ACCESSO
----------	-----------------------------

La richiesta di ammissione ai servizi residenziali, per persone non autosufficienti, dovrà essere inoltrata all'Unità Valutativa Multidimensionale del distretto di competenza.

Sulla base dei punteggi assegnati l'UVM decide la priorità di assegnazione e la destinazione.

Una volta avvenuta l'accettazione del posto disponibile i familiari prendono contatto diretto con la struttura e viene effettuato un colloquio conoscitivo con la compilazione di alcune schede (conoscitive ed informative). Direttamente con i familiari viene decisa la data d'ingresso, qualora l'ospite se è in grado di decidere o il parente intenda posticipare per motivi suoi personali la data d'ingresso deve comunque sostenere la spesa della retta giornaliera dal giorno inizialmente concordato.

Per ospiti autosufficienti la domanda può essere presentata direttamente alla A.P.S.P. di Castel Ivano.

5	COSTI
----------	--------------

Con decorrenza 01 gennaio 2017 i livelli delle rette sono determinati come segue:

RESIDENZA	STANZA	retta residenziale Euro	retta sanitaria Euro	RETTA TOTALE EURO
In Provincia di TN	doppia	46,00	0	46,00
In Provincia di TN	singola	50,10	0	50,10
In Provincia di TN non autosuff. Su posto accreditato e non convenzionato	doppia	46,00	72,43	118,43 -sconto 28% = 85,27
In Provincia di TN non autosuff. Su posto accreditato e non negoziato convenzionato	Singola			85,27 + 4,10 st. singola = 89,37
Fuori Provincia non auto	doppia	46	74,23	120,23
Fuori Provincia non auto	singola	50,10	74,23	124,33

Mantenimento/prenotazione posto letto - quota riduzione retta per mantenimento/prenotazione del posto letto per ritardato ingresso e assenze temporanee	Euro 6,00
--	-----------

Si specifica infine che il giorno di ingresso viene addebitato indipendentemente dall'ora di entrata, mentre il giorno di dimissione non sarà conteggiato se l'uscita avverrà entro le ore 12,00.

6	ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI
----------	--

L'Ente garantisce l'apertura degli uffici amministrativi economato e personale dalle ore 8.00-12.00 e 14.00-17.15 dal lunedì al venerdì mentre l'ufficio residenti lun-merc-ven dalle ore 8.00 - 12.00 il mart-giov dalle ore 8.00-12.00 e 14.00-18.00

7	ORARI VISITE ESTERNE
----------	-----------------------------

Ogni Ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici, senza limitazioni d'orario. E' opportuno però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli Ospiti.

8	GIORNATA TIPO DELL'OSPITE
----------	----------------------------------

La giornata tipo dell'Ospite in A.P.S.P. si sviluppa nel seguente modo:

- igiene personale al mattino (o bagno assistito o spugnatura) seguendo le procedure e tenendo conto il più possibile delle esigenze di ciascun Ospite (desiderio di dormire un po' di più, bisogno di essere cambiato ecc.). Si individua un orario personalizzato compatibile con gli orari previsti dal servizio e le necessità di tipo organizzativo. Terminata l'igiene personale l'infermiere professionale esegue le medicazioni e rileva i parametri vitali. Prima della distribuzione della colazione l'infermiere esegue i prelievi ematici. Le terapie orali ed insulinica vengono somministrate durante o immediatamente dopo la colazione.
- gli ospiti che sono in grado di accedere autonomamente alla sala da pranzo del piano terra o del piano dove risiedono si sistemano ai tavoli per la colazione. Coloro che non sono autosufficienti vengono sistemati dagli operatori in carrozzina, oppure vengono sistemati a letto ed eventualmente imboccati. Queste modalità operative vengono adottate per tutti i pasti della giornata.
- L'Ospite accede alle varie attività della A.P.S.P. (palestra, parrucchiera, pedicure, attività di animazione...) oppure viene accompagnato ad eventuali visite specialistiche (servizio svolto con il supporto dei volontari). In alternativa l'Ospite può consultare libri o riviste, leggere il giornale o guardare la televisione nelle sale comuni.
- A metà mattina vengono servite bevande calde o fredde.
- Prima del pranzo l'Ospite inserito nelle liste di gestione (per es. per incontinenti, per ospiti non autonomi dal punto di vista motorio) viene accompagnato in bagno ed eventualmente cambiato. Viene quindi accompagnato a tavola oppure posizionato a letto per la somministrazione del pasto.
- Dopo il pasto l'Ospite viene accompagnato in camera e posizionato a letto per il riposo pomeridiano. Se necessario viene cambiato ed eventualmente effettuata l'igiene intima. Al risveglio viene aiutato nell'alzata dal letto ed accompagnato nelle sale comuni per la merenda (con bevande calde o fredde e piccoli spuntini). Durante il periodo estivo la merenda può essere effettuata anche nelle terrazze comuni. L'Ospite può partecipare ad altre attività durante il pomeriggio nel periodo estivo o la partecipazione ad eventuali gite o manifestazioni (con la collaborazione dei volontari).
- Gli ospiti per i quali ci sono indicazioni medico- infermieristiche vengono posizionati a letto per la cena che viene somministrata con le stesse modalità del pranzo. Durante la cena vengono somministrate le terapie orali e /o prima che l'anziano si corichi per il riposo notturno.
- Prima del riposo notturno viene effettuato il cambio pannolone ed eventuale igiene.
- Durante la notte l'Ospite autosufficiente può servirsi del campanello di chiamata per eventuali bisogni e viene comunque controllato. Gli altri ospiti vengono controllati dagli operatori e dall'infermiere con maggiore frequenza ed attenzione (cambio di postura, cambio del pannolone, somministrazione di liquidi e verifica dello stato generale dell'Ospite, controllo dei parametri vitali a chi necessita, somministrazione di terapie ad orario o al bisogno). Durante la notte, qualora si presentassero problemi di tipo sanitario l'infermiere in turno provvederà alla loro valutazione ed eventualmente richiederà l'intervento del medico di guardia.

Terminate le attività assistenziali del mattino e del primo pomeriggio (alzata, igiene, vestizione...) ogni Ospite è libero di impiegare il proprio tempo come meglio crede; la Casa si propone di offrire una variegata gamma di opportunità in maniera da arricchire la giornata di momenti interessanti e costruttivi ed offrire possibilità di socializzazione. Le possibilità offerte devono essere programmate e differenziate a seconda delle condizioni psico-fisiche della persona e dei bisogni che esprime. In particolare:

- per gli ospiti che presentano importanti bisogni di ordine sanitario questo tempo sarà occupato per cure specifiche e particolari, per attività di controllo sui parametri vitali, per alzate e allettamenti programmati, per i posizionamenti ecc.
- per gli ospiti che hanno bisogni di natura riabilitativa questo tempo sarà dedicato all'attività fisioterapica, alla deambulazione ecc.
- per gli ospiti che riescono a gestire in modo autonomo i propri bisogni viene data loro l'opportunità di fare autonomamente ciò che desiderano (leggere, conversare, partecipare alla Messa, uscire in paese ecc.)

E' importante infine riconoscere all'Ospite il diritto di riposarsi e di non essere forzatamente indotto ad occupare il proprio tempo libero in attività non gradite.

9	SERVIZI OFFERTI
----------	------------------------

9.1	Ospitalità definitiva
------------	------------------------------

E' rivolta ad utenti autonomi o meno che, in base alle loro condizioni psico – fisiche o sociali, non sono assistibili a domicilio.

9.2	Ospitalità temporanea
------------	------------------------------

E' stato individuato un "posto di sollievo" come da normativa sopra indicata a disposizione dell'UVM

9.3	Servizi specifici
------------	--------------------------

Servizio di direzione:

Il Direttore è la figura dirigenziale apicale dell'Azienda 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. Egli è responsabile della correttezza amministrativa nonché dell'efficienza ed efficacia di gestione in relazione alle risorse assegnate e alle attribuzioni conferite. Al Direttore competono tutti gli adempimenti specificatamente previsti dalle vigenti normative e dal regolamento di organizzazione dell'Azienda, nonché l'assolvimento degli obblighi derivanti dal disciplinare dell'incarico (contratto di lavoro) in vigore presso l'A.P.S.P. Al Direttore competono inoltre tutti gli adempimenti a lui specificatamente riservati dalla normativa vigente.

Servizio di coordinamento dei servizi:

E' svolto dal responsabile dei servizi socio assistenziali e sanitari. Supervisiona il servizio degli infermieri e del personale di assistenza, gestisce il processo di inserimento dell'ospite e dei rapporti con i parenti, collabora con la Direzione dell'Ente nell'attività di studio, elaborazione e progettazione per l'aggiornamento del personale, elabora e gestisce la turnistica del personale, coordina i vari servizi operativi, è referente unico per il Direttore per questioni riguardanti la gestione dei servizi, individua e propone i provvedimenti necessari per la soluzione di concrete situazioni di lavoro, cura i rapporti con Enti esterni (scuola OSS, APSS, ecc.) e svolge le funzioni di Responsabile della Qualità. Rappresenta il referente principale per l'Ospite e per i familiari. A tale figura è affiancata una Coordinatrice Infermieristica ed una Coordinatrice del Servizio Assistenziale che lo coadiuvano nell'attività di coordinamento e gestione delle attività socio-sanitarie.

Servizio di assistenza di base:

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore da operatori in possesso del titolo di studio di operatore socio assistenziale e sono presenti in servizio secondo una turnistica atta a garantire l'assistenza alla persona nelle varie fasi ed attività della giornata. L'operatore svolge la propria attività secondo i programmi stabiliti di comune accordo tra il Responsabile dei Servizi ed il Coordinatore dei Servizi Assistenziali ed attenendosi a specifici protocolli concordati con il responsabile sanitario. Le principali attività sono: attività quotidiana di alzata, igiene personale, vestizione, alimentazione, gestione dell'incontinenza, bagno completo o spugnatura a letto, accompagnamento nella deambulazione dell'Ospite, prevenzione della sindrome da immobilizzazione, corretto utilizzo degli ausili, pulizia programmata di ausili, attrezzature, interno armadi e comodini con cambio di stagione ecc. Particolare attenzione è posta nell'individuazione dei diversi bisogni espressi e graduando l'intervento in base alle capacità residue dell'Ospite. Durante la giornata gli operatori sono presenti nelle zone di soggiorno con compiti di compagnia, aiuto, sorveglianza, intrattenimento. Per la particolare vicinanza all'ospite partecipano alla stesura degli obiettivi personalizzati atti al recupero psicofisico e relazionale dell'ospite. Collabora nella stesura del PAI compilando le schede di sua competenza

Servizio infermieristico:

Il servizio infermieristico viene garantito da infermieri professionali in possesso di diploma o laurea infermieristica e regolarmente iscritti all'albo professionale. L'assistenza è attiva 24 ore su 24, domeniche e giorni festivi compresi, secondo turni prestabiliti. L'infermiere opera in stretta osservanza delle indicazioni procedurali individuate dall'equipe di lavoro. E' responsabile dell'assistenza ed opera in stretta collaborazione con le altre figure professionali diventando figura di riferimento per il servizio. Eroga assistenza completa utilizzando la modalità del lavoro di equipe. Cura la gestione della cartella clinica informatizzata aggiornandola continuamente allo stato di salute dell'ospite. Collabora nella stesura del PAI compilando le schede di sua competenza.

Il rapporto quotidiano e la conoscenza delle peculiarità dell'ospite permette all'infermiere di sviluppare una relazione terapeutica, rilevare e risolvere problemi e/o necessità, mettendo in atto interventi mirati. Le cure infermieristiche sono svolte attenendosi a linee guida e a protocolli scientificamente convalidati e prescritti/concordati dal medico e dal Coordinatore del Servizio Infermieristico e comprendono: preparazione e somministrazione di farmaci, medicazioni, assistenza agli ospiti con alimentazione artificiale, terapia intramuscolare, endovenosa e sottocutanea, controllo e valutazione ospiti critici, controllo e gestione delle diete, uso e gestione dei presidi antidecubito, ecc.

Servizio medico:

La A.P.S.P. si impegna a garantire l'assistenza medica con una convenzione di 25 ore settimanali distribuite da lunedì al venerdì in orari concordati con l'Amministrazione, e con reperibilità in dette giornate nella fascia oraria dalle ore 08.00 alle ore 20.00; la notte, il sabato, la domenica e i festivi il servizio è assicurato dalla guardia medica dell'ospedale di Borgo Valsugana. Il servizio medico garantisce la prima visita all'ingresso, le visite periodiche comprensive di esami ematochimici, il monitoraggio permanente dei parametri bio umorali e accertamenti strumentali al bisogno, supervisiona il P.A.I. di ingresso e successivi aggiornamenti. Il medico coordinatore, oltre a partecipare alla predisposizione del menu, garantisce la supervisione ed il controllo dell'alimentazione generale la vigilanza delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza. Il medico coordina le attività sanitarie effettuate nella struttura ed esplica, nei confronti degli ospiti, attività di prevenzione, diagnosi cura e riabilitazione.

Servizio medico – specialistico:

Viene garantito dalla A.P.S.P. in base ad accordi con l'Azienda Sanitaria Provinciale (Distretto di Borgo). Ora e accesso vengono comunicati con avviso. Le attività specialistiche attivate sono attualmente le seguenti:

- Cardiologia;
- Dermatologia;
- Fisiatria;
- Chirurgia;
- Neurologia;
- Personale infermieristico del centro di salute mentale
- Cure palliative

Servizio di fisioterapia:

La A.P.S.P. si impegna a garantire un servizio riabilitativo mirato a migliorare il grado di autonomia, stimolare le capacità residue, mantenere e migliorare la qualità della vita e assicurare il benessere globale dell'Ospite. Tale servizio viene svolto da fisioterapisti che operano da lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 17.30 Il fisioterapista svolge attività di reparto (mobilizzazione, ginnastica respiratoria, deambulazione assistita), attività in palestra (rieducazione neuromotoria, cognitiva, segmentaria e terapia fisica), gestione e prescrizione degli ausili (carrozine, girelli, plantari, scarpe ortopediche, tutori), ginnastica di gruppo, terapia occupazionale. Le attività riabilitative si svolgono sia al piano che in palestra e sono relative a trattamenti individuali di rieducazione neuromotoria, ortopedica, vascolare, respiratoria cognitiva, cicli di terapia fisica, riequilibrio energetico e ginnastica collettiva. Per gli Ospiti che non possono recarsi in palestra si attuano posizionamenti personalizzati a letto con particolare riguardo a mobilizzazioni segmentarie e stimolazioni sensoriali. Particolare attenzione è dedicata alla valutazione degli ausili (carrozine, girelli, plantari, scarpe ortopediche, busti, tutori, ecc) in collaborazione con il tecnico ortopedico.

Suoi referenti sono il medico della struttura, il Responsabile dei servizi socio assistenziali e sanitari ed il Fisiatra. Per la specifica professionalità partecipa alla stesura del P.A.I., gruppo contenzioni. Il fisioterapista collabora con gli operatori alla adeguata mobilizzazione degli ospiti ed alla formazione continua del personale nelle materie di

sua competenza. Collabora inoltre alla predisposizione e somministrazione di test cognitivi, di deglutizione e di valutazione della deambulazione, nonché si occupa della redazione della scheda di dimissione riabilitativa.

Servizio psicologico:

Il servizio di consulenza psicologica, attivo dal 2007, viene garantito dal dott. Alessio Pichler, psicologo e psicoterapeuta con Specializzazione in Intervento Psicologico nell'età adulta ed anziana. L'intervento dello psicologo si attua in tre momenti principali, ovvero: fase di inserimento dell'anziano in A.P.S.P., situazioni di crisi psicologica, stesura del piano assistenziale individualizzato (PAI). Nella fase di inserimento lo psicologo interviene con un primo colloquio con il nuovo ospite e successivamente con i familiari al fine di favorire un migliore adattamento alla A.P.S.P. A ciò fanno seguito periodici colloqui con l'ospite, atti a garantire un costante monitoraggio dell'inserimento. Lo psicologo interviene inoltre in tutte quelle circostanze (crisi depressive, ansia, ecc.) nelle quali possa risultare importante l'individuazione delle circostanze che hanno portato ad un peggioramento delle condizioni psicologiche, con l'obiettivo della loro rimozione. Infine, la consulenza psicologica viene attivata in stretta collaborazione con le altre figure professionali presenti all'interno della A.P.S.P., in particolar modo al momento dell'individuazione degli interventi assistenziali e riabilitativi maggiormente adatti all'ospite. In questa fase lo psicologo garantisce la valutazione cognitiva dell'ospite (problemi di memoria, del linguaggio, ecc.), nonché del grado di benessere emotivo. In tutte queste tre fasi lo psicologo è a piena disposizione dei famigliari per eventuali chiarimenti sullo stato psicologico dell'ospite. Il Servizio di consulenza psicologica è attivo il venerdì dalle 13 alle 18.

Servizio di animazione:

La missione del servizio di animazione si propone di mantenere e favorire il recupero delle abilità cognitive e relazionali del residente, insieme al suo positivo inserimento nella vita dell'A.P.S.P. L'obiettivo fondamentale è la valorizzazione della persona nella sua globalità ponendo l'attenzione alla sua vera essenza. Il servizio di animazione programma ed organizza degli interventi ricreativi (olimpiadi, torneo bocce), culturali (partecipazione università della terza età) e sociali (scambio inter-generazionale con la scuola primaria di Castel Ivano). Si propongono attività individuali (uso del pc - pittura) e di gruppo: lavoro a maglia, canto, cucina, gruppo discussione. Da maggio a settembre ogni settimana si organizzano delle uscite. Il servizio animazione coordina il gruppo volontari AVULSS nella realizzazione degli interventi, favorisce e mantiene i rapporti sociali fra i residenti, la loro famiglia, la rete amicale e la comunità territoriale di appartenenza. Collabora all'interno dell'equipe alla stesura del PAI, rilevando i bisogni relazionali del residente, delle potenzialità residue e nella ricerca ed individuazione di obiettivi specifici.

Servizio di cucina:

Il servizio mensa dall'anno 2017 è esternalizzato ed è quindi attualmente svolto da una Ditta esterna ad autonoma rispetto all'APSP. La distribuzione dei pasti viene effettuata nelle sale da pranzo presenti nella struttura, con i seguenti orari:

- colazione dalle ore 08.00 alle 08.30
- pranzo dalle ore 11.00 alle 12.00
- merenda dalle 15.00 alle 16.00
- cena dalle ore 18.00 alle 19.00

Il menu è articolato su sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi e variazioni stagionali.

Servizio di guardaroba – lavanderia:

La A.P.S.P. effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino della biancheria personale mentre il lavaggio e la stiratura della biancheria piana viene effettuato da una ditta esterna. Inoltre effettua le riparazioni semplici (bottoni, piccole cuciture) escluse le riparazioni complesse (cerniere, orli, adattamenti). Per le persone che non hanno parenti o persone di riferimento l'Azienda si adopera per la gestione completa del guardaroba. La lavanderia non è attrezzata per lavare capi di vestiario particolarmente delicati (lana) per questa ragione si invitano gli ospiti a limitarne l'uso o a provvedere direttamente al loro lavaggio. Il servizio provvede all'identificazione del proprietario dei capi con l'applicazione di una etichettatura termoadesiva riportante il nome del residente.

Servizio di parrucchiera:

La A.P.S.P. garantisce il servizio di parrucchiere per uomo e donna con un contratto annuale esterno. Viene compresa nella retta una prestazione ogni 30 giorni di taglio (uomo) o taglio e piega (donna). La presenza dei parrucchieri è definita annualmente al momento della stipula del contratto. E' comunque possibile, a pagamento, usufruire più frequentemente del servizio o effettuare prestazioni diverse dal taglio e piega tramite accordi individuali e in giornate stabilite.

Servizio di pedicure:

La A.P.S.P. garantisce il servizio con un contratto annuale esterno. Viene compresa nella retta una prestazione mensile. La presenza dell'estetista è definita annualmente al momento della stipula del contratto.

Servizio di pulizia e sanificazione ambientale:

Il servizio è affidato ad una Cooperativa di Servizi. Attraverso questo servizio viene garantita giornalmente un'accurata pulizia di tutte le superfici con disinfezione dei servizi igienici e periodicamente una sanificazione di tutti i locali. La scelta di esternalizzare detto servizio risponde principalmente alla necessità di assicurare, tramite il proprio personale di assistenza, maggior tempo dedicato alle attività "dirette" con la persona ospite, lasciando alla Cooperativa, specializzata nella pulizia e nella sanificazione dei locali e degli spazi, lo svolgimento dell'attività indiretta.

Servizio di manutenzione:

Il servizio viene garantito da operai convenzionati presenti durante tutta la settimana e per interventi specialistici tramite ditte esterne.

Servizio custodia valori:

La Direzione consiglia agli Ospiti di non depositare negli armadi o nei comodini denaro o oggetti di valore, documenti o di portare con sé grosse somme di denaro. Si ricorda che l'Amministrazione declina ogni responsabilità per gli oggetti di valore o il denaro lasciato agli ospiti, ricordando che, qualora l'Ospite fosse impossibilitato ad affidare i propri valori a familiari o parenti, o desiderasse avere e a disposizione i propri soldi è disponibile un servizio gratuito di custodia valori in ufficio.

Assistenza religiosa e spirituale

Nel rispetto di ogni credenza individuale, viene garantita l'assistenza religiosa cattolica dai sacerdoti della parrocchia di Strigno. All'interno della struttura è presente la cappella per le varie funzioni religiose, aperta anche alla comunità.

Servizio di volontariato:

Presso la A.P.S.P. Redenta Floriani, operano quotidianamente volontari del Gruppo AVULSS di Strigno, allo scopo di integrare le attività svolte in favore dei clienti e allo scopo di umanizzare la vita in struttura, garantendo la presenza di una significativa componente della società e del territorio. Il contributo più rilevante dato dalle risorse volontarie riguarda le attività di animazione, compagnia e accompagnamento anche per visite sanitarie presso i diversi plessi ospedalieri della zona dei sigg. Ospiti.

Volontari di servizio civile nazionale:

La APSP Redenta Floriani è iscritta presso l'Albo Nazionale degli Enti di Servizio Civile Nazionale (classe 4°) e periodicamente presenta un Progetto specifico che sia coerente con le linee guida definite nei bandi emessi dall'Ufficio stesso. Gli stessi sono stati incaricati tramite apposita selezione e svolgono quotidianamente il loro servizio in affiancamento del personale di animazione. In questo modo viene maggiormente garantito un buon livello qualitativo nei servizi resi all'utenza e, al tempo stesso, si vuole offrire un'opportunità di crescita ai volontari coinvolti nel progetto. (Sospeso per l'anno 2017)

Servizio telefonico:

Vi è la possibilità di avere il telefono in camera con abilitazione in entrata o in uscita (a richiesta e a pagamento).

Per l'installazione di un telefono in camera ad uso esclusivo dell'ospite verrà richiesto un deposito cauzionale di € 30,00.=, che verrà restituito all'atto di disdetta del servizio.

☑ SERVIZIO PUNTO PRELIEVI PER UTENTI ESTERNI

L'A.P.S.P. Redenta Floriani è stata autorizzata e accreditata per l'erogazione delle prestazioni di prelievi ematici e ritiro dei campioni biologici raccolti a domicilio a favore dell'utenza esterna. Tale attività per utenti esterni è effettuata da un infermiere dipendente o convenzionato dell'APSP e da due dipendenti dell'APSP con ruoli amministrativi. Il servizio è rivolto a favore degli assistiti aventi titolo all'assistenza del SSN (Servizio Sanitario Nazionale). L'accesso viene previsto con prescrizione su ricettario del SSP (Servizio Sanitario Provinciale) dal Medico di medicina generale o dal Medico specialista. Al momento dell'accettazione viene richiesto il pagamento dell'esame. Il Punto Prelievi è aperto nelle giornate di martedì e giovedì dalle ore 07.30 alle ore 09.00 esclusi i giorni festivi.

Referti: come in ospedale con fast-trec.

10	STANDART DI QUALITA'
-----------	-----------------------------

Obiettivo della APSP è quello di garantire servizi e prestazioni di sempre migliore qualità.

Come previsto dalla normativa provinciale, il grado di qualità deve essere chiaramente esplicitato, attraverso standard minimi, in modo che possa essere verificato concretamente.

Si riportano di seguito gli standard di qualità che la APSP Redenta Floriani di Castel Ivano intende garantire per l'anno 2017

10.1	Standard di qualità generali
-------------	-------------------------------------

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese. Sono, pertanto, verificabili solo sul piano collettivo, in occasione di pubbliche riunioni.

➤ Personalizzazione dell'assistenza

Dal luglio 2001 con l'avvio dell'Unità Valutativa Multidimensionale, per gli ingressi dopo tale data, si è iniziato a lavorare con lo strumento del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) elaborato da un'equipe multidisciplinare composta da: Medico coordinatore, fisioterapista, Coordinatrice infermieristica, Coordinatrice assistenziale, animatrice, psicologo, operatori di assistenza

Le varie figure professionali collaborano alla definizione del progetto assistenziale, valutando problemi e bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali dell'Ospite al momento dell'ammissione, ogni 6 mesi ed al bisogno, e fissando obiettivi individuali di miglioramento o recupero delle capacità residue.

Tutto il personale assistenziale e sanitario della APSP opera in una logica di personalizzazione degli interventi assistenziali, per rispondere in modo individualizzato ai bisogni di ciascun residente.

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni. Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'equipe, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fini di prevenire, rallentare o impedire il decadimento funzionale. Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si definisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorativa lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

➤ Formazione del personale

La A.P.S.P. organizza, tramite corsi di formazione per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati.

Viene favorita la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

➤ Sistemi informativi scritti

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda delle nuove evidenze scientifiche e / o del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori e collocati in apposite aree dei nuclei, sono: Manuale delle Procedure (approvato nel 2006 e aggiornato periodicamente), protocolli, piani di assistenza individualizzati (per i nuovi ingressi dopo luglio 2001), piani di lavoro, linee guida, circolari.

➤ HACCP

In parallelo a quello attivato dalla Ditta cui è affidata la preparazione dei pasti la A.P.S.P. ha elaborato, ai sensi del D.Lgs. 155/07, il piano di autocontrollo igienico – sanitario con la supervisione e il controllo da parte di consulenti esterni.

➤ Attuazione Decreto Legislativo 81/2008 Testo unico sulla Sicurezza.

La A.P.S.P. ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene comunicata l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza. Vengono messi a disposizione del personale attrezzature specifiche per la prevenzione/protezione dai rischi di lesioni al rachide, con la supervisione della fisioterapista. Periodicamente vengono effettuate inoltre delle prove di evacuazione con la supervisione di consulenti esterni.

10.2	Standard di qualità specifici
-------------	--------------------------------------

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese singolarmente al cliente. Sono, pertanto, direttamente verificabili dal cliente stesso.
Sono elencati nella seguente tabella:

STANDARD DI QUALITA' 2017

<h3>Servizi alla persona</h3>

AREA OPERATIVA	STANDARD	VALORE STANDARD	MODALITA' E FREQUENZA RILEVAZIONE
Cura individuale Assistenza igiene personale	Esecuzione di bagno/doccia o spugnature a letto settimanale (salve le volontà/necessità individuali)	95 %	<ul style="list-style-type: none">• CBA• Semestrale
Servizi per la cura e il benessere della persona	Prestazione parrucchiera Effettuazione per gli ospiti che necessitano di una prestazione ogni 30 giorni (compresa nella retta mensile) salvo casi di assenza, rifiuto o indicazioni sanitarie	90%	<ul style="list-style-type: none">• CBA• Semestrale

Servizi Sanitari

AREA OPERATIVA	STANDARD	VALORE STANDARD	MODALITA' E FREQUENZA RILEVAZIONE
Diagnosi Assistenza medica	Rivalutazione sanitaria, ogni 6 mesi, in concomitanza del PAI	99 %	<ul style="list-style-type: none"> • CBA • Annuale
Diagnosi Assistenza medica	Tempestività della visita medica dopo 2 giorni lavorativi dall'ingresso	100 %	<ul style="list-style-type: none"> • CBA • Sistemática
Riabilitazione	Tempestività della valutazione riabilitativa, valutazione entro 2 giorni dall'ingresso dell'Ospite	95 %	<ul style="list-style-type: none"> • CBA • Sistemática
Assistenza infermieristica	Esecuzione degli esami ematici Per residenti stabili almeno una volta all'anno (in coincidenza con i PAI)	100%	<ul style="list-style-type: none"> • CBA • Sistemática
Assistenza psicologica	Valutazione cognitiva-comportamentale entro i 21 giorni dall'ingresso	95%	<ul style="list-style-type: none"> • CBA • Semestrale

Servizi alberghieri, animazione e socializzazione

AREA OPERATIVA	STANDARD	VALORE STANDARD	MODALITA' E FREQUENZA RILEVAZIONE
Cucina e ristorazione	Frequenza variazione del menù	98%	Rilevazione ogni 3 mesi
Spazi e arredamenti	Pulizia e igiene stanza e bagno ospite Efficacia delle operazioni di pulizia congiunta con il responsabile esterno delle pulizie.	98%	Controllo pulizie ogni 3 mesi
Attività ricreative, animazione, informazione e socializzazione	Lettura dei quotidiani 1 volta a settimana	98%	<ul style="list-style-type: none"> • CBA • semestrale
	Organizzazione momenti conviviali allargati a tutti gli ospiti Almeno 6/8 eventi annui	98%	<ul style="list-style-type: none"> • CBA • programmazione annuale
	Organizzazione di attività esterne alla struttura 6 uscite	98%	<ul style="list-style-type: none"> • CBA • programmazione annuale

Gli standard sopra indicati possono non essere raggiunti in caso di assenze improvvise di personale; in questo caso viene applicata la "PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE ASSENZE"

11	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO
-----------	-----------------------------------

- Effettuare indagini sulla soddisfazione dei clienti, dei loro familiari mediante la predisposizione e la distribuzione di questionari;
- Revisione due volte all'anno dei piani di assistenza individualizzati di tutti gli Ospiti. Da gennaio 2013 il familiare e l'ospite se in grado, partecipano al primo PAI. L'equipe si riunisce pianifica i vari obiettivi, i quali, al termine della seduta vengono esposti al familiare del nuovo entrato.
- Progetto CBA: si è concretizzato nel progetto sviluppato a partire dal 2011, volto a migliorare i processi di passaggio delle informazioni riguardanti gli ospiti, introducendo un sistema informativo completo ed integrato con tecnologie informatiche. Questo sistema serve a gestire la cartella integrata informatizzata: prevede la compilazione da parte di tutte le figure professionali per tutti gli ospiti, sia per quanto riguarda la consegna giornaliera tra i vari turni che la pianificazione, l'attuazione e la valutazione dei piani assistenziali degli ospiti; la documentazione sanitaria quali esami strumentali o visite, la terapia farmacologica; la pianificazione e gestione degli interventi fisioterapici e di animazione; sono inseriti i recapiti dei familiari di riferimento. Attraverso questo sistema è inoltre possibile rielaborare tutti i dati che possono risultare utili ai fini statistici per attuare programmi di miglioramento (per es. monitoraggio cadute, valutazioni sulle attività svolte, sull'entità numerica delle visite specialistiche ecc.) Dal 2012 è attivo un progetto di raccolta delle schede biografiche degli Ospiti con gli obiettivi di migliorare il processo di accoglienza e assistenza e di attivare un percorso di conoscenza / avvicinamento dei familiari allo strumento PAI (Progetto Assistenziale Individualizzato)
- Progetto "Muse" di tele cardiologia con il sistema informatico di registrazione, refertazione ed archiviazione degli elettrocardiogrammi in collaborazione con l'Ospedale San Lorenzo di Borgo Valsugana, i vantaggi del nuovo sistema informatico:
 - Permette di dare risposte nel luogo di esecuzione dell'ECG, anche nei punti più remoti dei Distretti, senza dover spostare il paziente; la stampa del tracciato è in tempo reale in ogni postazione;
 - Permette la trasferibilità del tracciato ECG per decisioni cliniche immediate; permette la possibilità di consulto tra colleghi;
 - E' innovativa l'archiviazione di tipo informatico che permette raffronti in tempo reale con ECG precedenti;
 - La refertazione da parte del medico richiedente può non essere richiesta, mentre il sistema garantisce comunque l'archiviazione o il consulto telematico;
 - L'ECG può essere inviato telematicamente in Cardiologia/UCIC all'Ospedale di Trento;
 - Evita un sistema di archiviazione cartaceo con tutti i limiti legati alla tracciabilità degli esami e l'impossibilità di effettuare confronti con precedenti
- Progetto "Pet Therapy" di assistenza effettuata con l'ausilio di animali. Dal 2016 sono presenti presso la struttura attività di T.A.A. (Attività terapeutica con gli Animali) e di A.A.A (attività assistenziale con gli animali) al fine di dare nuove e più efficaci occasioni assistenziali a favore degli utenti. Il Progetto, approvato annualmente, si colloca all'interno di una sperimentazione effettuata in parallelo con le APSP "S. Valentino" di Levico e "S. Giuseppe" di Roncegno. Le attività vengono effettuate una volta alla settimana, di norma il giovedì pomeriggio. Gli ospiti cui viene offerta l'attività sono individuati su segnalazione di una specifica equipe di cui fanno parte, oltre ad altre professionalità, il Medico Coordinatore, il fisioterapista e l'animatrice.
- Progetto di revisione delle procedure. Nel corso del 2017 saranno completamente rivisitate ed aggiornate le procedure sulla base delle quali viene svolta l'attività sanitaria ed assistenziale a favore degli ospiti.
- In ordine al rinnovo di accreditamento istituzionale della APSP, che implica il possesso di requisiti ulteriori di qualità rispetto al possesso dei requisiti che hanno portato al conseguimento dell'autorizzazione, si rende necessaria una revisione ed un riesame delle attività assistenziali erogate e degli strumenti gestionali adottati sia sul piano amministrativo che sul piano sanitario.

La base indispensabile per questa opera di revisione è costituita dalla conoscenza delle caratteristiche di salute della popolazione ospite per potere tarare il sistema assistenziale ed utilizzare gli strumenti, diagnostici, terapeutici, riabilitativi, di prevenzione e di promozione della salute sui bisogni reali e tenuto conto delle risorse disponibili.

La relazione fa tesoro dei dati che si hanno in letteratura per quanto riguarda la popolazione geriatrica e nella valutazione e scelta degli interventi prioritari si basa sui dati ottenuti dal sistema informativo correntemente utilizzato nella APSP.

12	TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI OSPITATI E DEI LORO FAMILIARI RECLAMI ED APPREZZAMENTI
-----------	---

L'A.P.S.P. "Redenta Floriani" favorisce il coinvolgimento e la partecipazione attiva dei residenti e dei loro familiari alle scelte organizzative di carattere generale, riconoscendo loro un ruolo consultivo e prepositivo tramite un loro rappresentante.

Il rappresentante degli ospiti tutela gli interessi dei residenti, vigilando sulla salvaguardia dei loro interessi.

Si impegna a partecipare alla vita dell'Azienda, evidenziando eventuali disfunzioni, suggerendo proposte. Si fa portavoce dei familiari, promuovendo la loro partecipazione in attività di socializzazione, accompagnamento e collaborazione alle iniziative di animazione.

Il rappresentante degli Ospiti promuove incontri periodici con i familiari per verificare la qualità del servizio offerto.

Garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite ospitato, attraverso la possibilità di sporgere reclami sui disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento nella Struttura.

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

L'Ospite e/o il Familiare può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- a) compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto per "Rilevazione problemi e non conformità" che può essere richiesto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (da Michela) e 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;
- c) in casi urgenti mediante segnalazione diretta o telefonica con Il Direttore e al Responsabile dei Servizi.

La Direzione avvia un'indagine con i responsabili delle Unità Operative e/o dei Servizi interessati e fornisce la risposta entro quindici giorni; La Direzione dell'Ente comunica quanto verificato al Presidente del Consiglio di Amministrazione.

Per reclamo si intende ogni comunicazione scritta nella quale l'Ospite, 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.

Obiettivo della A.P.S.P. è quello di rendere la permanenza dell'Ospite presso la struttura residenziale il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo sarà istituito un servizio "Ascolto dell'Ospite", grazie al quale sarà possibile effettuare segnalazioni o suggerimenti in relazione ai servizi erogati.

13	INFORMAZIONI GENERALI PER I RESIDENTI OSPITATI, I FAMILIARI E I VISITATORI
-----------	---

La A.P.S.P. si pone come una struttura aperta nei confronti di familiari, parenti, conoscenti, volontari e tutti quelli che intendono avvicinarsi costruttivamente, nell'ottica di una serena collaborazione; questo comporta un rispetto dei tempi e modi dell'organizzazione interna, la quale è strutturata cercando di soddisfare nel miglior modo possibile i bisogni dei Residenti tenendo presente le necessità sia individuali che collettive.

La presenza dei familiari viene considerata come un supporto assistenziale, e deve armonizzare il proprio intervento con le modalità assistenziali erogate dalla Casa, facendo partecipe il Residente alle varie attività proposte e rispettando le indicazioni sanitarie ed assistenziali poste dai Responsabili dei vari servizi.

L'Amministrazione organizza, di norma con cadenza annuale, una riunione aperta ai Residenti e ai loro familiari, per la trattazione di argomenti di interesse generale o su argomenti o problematiche evidenziate dal Rappresentante degli Ospiti.

Alle sedute del Consiglio di Amministrazione viene richiesta la presenza del Rappresentante degli ospiti quando all'ordine del giorno sono inseriti argomenti riguardanti l'assistenza diretta agli ospiti.

La struttura riconosce agli ospiti la facoltà di attivare autonomamente una assistenza privata personalizzata; deve essere considerata "supplemento assistenziale" e deve armonizzare il proprio operato con l'organizzazione interna, favorendo la partecipazione dell'ospite alle varie attività proposte e rispettando le indicazioni date dagli infermieri o dai vari referenti.

Va ricordato che gli infermieri professionali ed il personale OSS sono responsabili della distribuzione del vitto e della dieta degli ospiti; pertanto spettano a loro le decisioni in merito alla composizione dei pasti e al modo di somministrarli. Al fine di non creare confusione e di rispettare le norme igieniche, i familiari, le assistenze private e i volontari sono pregati di non avvicinarsi al carrello della distribuzione e di non accedere ai refettori durante la somministrazione dei pasti se non espressamente invitati a farlo da parte del personale in servizio.

I visitatori di norma dovranno lasciare la stanza del proprio assistito durante le attività del personale sanitario, durante le operazioni di riordino ambientale o quando siano erogate prestazioni assistenziali a favore degli ospiti.

Partendo dal presupposto che il momento dell'entrata effettiva in casa di riposo è sempre traumatico per l'anziano e per la famiglia, si devono creare, a partire da questo momento, tutte le prerogative perché questo sia vissuto non come "rottura" con la realtà (sociale, familiare, ecc.) precedente, quanto piuttosto una nuova esperienza, resa necessaria dalle mutate necessità dell'anziano stesso. Il Coordinatore della struttura comunica all'ospite la data per l'ingresso, chiedendo di predisporre per tale giorno la documentazione necessaria.

L'accoglimento sarà effettuato preferibilmente in presenza del medico in struttura. A disposizione dell'anziano e dei familiari ci saranno gli OSS e gli infermieri in turno che provvederanno a far conoscere l'ambiente, a presentare gli ospiti della sua stanza ecc. Questo permette di dare dei punti di riferimento ben definiti fin dal primo momento e dare la possibilità concreta all'operatore di calibrare adeguatamente l'approccio e gli interventi di supporto.

Il responsabile del guardaroba farà l'inventario di tutta la biancheria; tale inventario viene sottoscritto dall'ospite se in grado o da un familiare e una copia viene consegnata ai familiari dell'ospite mentre un'altra copia verrà archiviata a cura del responsabile del guardaroba. Tutta la biancheria viene quindi identificata con nome e cognome riportato anche sull'inventario.

Di prassi, in giornata, viene effettuata la visita medica. Il medico fisserà un incontro con i familiari finalizzato all'acquisizione della maggior quantità d'informazioni possibile per la ricostruzione dell'anamnesi sanitaria. Viene compilata da parte del medico la scheda clinica dell'ospite.

In base al quadro psico - fisico, sociale, relazionale e soprattutto in base a eventuali rilevazioni degli aspetti critici da parte degli operatori registrati sulla Diaria individuale, si potranno attuare altre strategie e supporti adeguandoli volta per volta al caso e fissando degli obiettivi ben finalizzati (ad es.: colloqui con psicologo).

- Corredo personale: al momento dell'ingresso ad ogni nuovo Residente viene richiesto di portare con sé quanto previsto dall'Ente. Ogni capo di vestiario verrà contrassegnato, a cura del personale del guardaroba, con etichette termo adesive riportanti il nome e cognome dell'ospite. Gli indumenti vanno sempre consegnati in guardaroba al mattino da lunedì a sabato. Il guardaroba iniziale va aggiornato periodicamente, a cura dei familiari tenendo conto delle esigenze variabili nel tempo. Si fa presente che nel caso in cui vengano trovati indumenti senza nome in lavanderia verranno ritirati e tenuti in custodia per un mese, trascorso il quale non si risponde più dello smarrimento del capo. Si suggerisce i familiari di portare qualche piccolo oggetto a cui l'ospite è particolarmente affezionato (la radio, qualche fotografia...) al fine di ricreare piccoli riferimenti al proprio ambiente o alle proprie abitudini prima dell'ingresso in struttura; a causa delle dimensioni delle stanze e degli ambienti è necessario limitare le dimensioni o il numero di tali oggetti, ma l'intento è di rendere l'ambiente il più familiare possibile.
- E' importante che ogni Residente abbia con sé la carta d'identità valida, la tessera sanitaria, il codice fiscale, l'eventuale documentazione clinica precedente l'ingresso in struttura.
- Custodia denaro: i servizi amministrativi sono a disposizione su richiesta per un servizio di custodia di piccole somme di denaro per necessità correnti, che è bene non tenere nella propria stanza.
- Fumo: per rispetto della salute propria e altrui, oltre che per ragioni di sicurezza, è assolutamente vietato fumare nelle stanze dei Residenti, nei corridoi e nei luoghi comuni, tranne nelle zone appositamente predisposte.
- Dal Medico Coordinatore della A.P.S.P. è imposto il divieto assoluto di portare o comprare bevande alcoliche agli ospiti, come di tenerle nelle stanze di degenza.
- 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.
- È possibile, previo accordi con la Direzione dell'Ente, in occasioni particolari (Festività, compleanni) a pagamento e in numero limitato a causa degli spazi offerti dalla struttura, pranzare insieme al proprio familiare.
- L'utente può assentarsi dalla APSP anche per più giorni, dandone comunicazione preventiva agli infermieri che, eventualmente sentito il medico, provvederanno alla preparazione delle terapie necessarie. Va inoltre sottoscritto un modulo dall'ospite o da un suo familiare per l'uscita temporanea.
- Decesso dell'ospite: al momento del decesso del Residente il familiare o suo delegato deve recarsi nell'ufficio amministrativo per le pratiche relative, dovrà quindi ritirare gli effetti personali del proprio congiunto.

Carta dei Servizi 2017
A.P.S.P. "Redenta Floriani" – Castel Ivano (TN)-

A.P.S. P. "Redenta Floriani"
Via Borgo Allocco n°
Castel Ivano (TN)

MODULO PER SEGNALAZIONE
APPREZZAMENTO – RECLAMO - SUGGERIMENTO

IL SOTTOSCRITTO	
In qualità di:	
Segnala il seguente	<input type="checkbox"/> Apprezzamento <input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> Suggerimento
Avvenuto in data:	

Con la presente si autorizza. Ai sensi della legge 675/96, l'A.P.S.P. Redenta Floriani all'utilizzo dei dati personali indicati nel presente esposto nell'ambito delle finalità che lo stesso esposto si pone.

Recapito per risposta alla segnalazione:	
--	--

Il presente modulo va inserito nella apposita cassetta rossa collocata a destra della porta d'entrata dell'Ufficio del Direttore.

La Direzione si impegna, attivando eventualmente il Responsabile dei servizi, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 20 giorni dalla data di protocollo del modulo, per i familiari; entro due giorni per gli Ospiti, qualora questi non effettuassero direttamente le segnalazioni alla Coordinatrice o ai Referenti infermieristici o di piano.

Data _____

FIRMA
