



AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA “SAN GIOVANNI”

CARTA DEI SERVIZI

Via Damiano Chiesa n. 6

38017 MEZZOLOMBARDO (Trento)

Tel 0461/613711 – Fax 0461-613799

info@sangiovanni.tn.it

PEC: protocollo@pec.sangiovanni.tn.it

Sommario

LA CARTA DEI SERVIZI.....	4
La Carta dei Servizi e i suoi obiettivi: cos'è e a chi è rivolta.....	4
Riferimenti normativi.....	5
I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi.....	6
Elaborazione, pubblicazione e monitoraggio della Carta dei Servizi.....	7
INFORMAZIONI GENERALI SULL' ORGANIZZAZIONE.....	8
Descrizione della Struttura.....	9
L'Organizzazione.....	10
Valori – Mission – Vision.....	12
Standard di Qualità.....	13
Destinatari.....	14
Soggetti con i quali l'organizzazione interagisce e/o collabora.....	14
SERVIZI ATTIVATI PRESSO L'A.P.S.P. "SAN GIOVANNI"	15
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.).....	15
CASA SOGGIORNO ANZIANI (C.S.A.) – MISSION E DESTINATARI DEI SERVIZI.....	20
PASTI IN SEDE E A DOMICILIO.....	20
LA STANZA DEL RESIDENTE.....	21
IL RESIDENTE IN R.S.A.: Esempio di Giornata Tipo.....	23
SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI E SANITARI DELLA R.S.A.....	25
SERVIZIO DI COORDINAMENTO.....	25
SERVIZIO ASSISTENZIALE.....	25
SERVIZIO INFERMIERISTICO.....	26
SERVIZIO MEDICO.....	27
FARMACI e MATERIALE SANITARIO.....	28
SERVIZIO DI RIABILITAZIONE.....	28
SERVIZIO ANIMAZIONE.....	29
ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA.....	31
SERVIZIO PARRUCCHIERA.....	31
SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA E SPIRITUALE.....	31
VOLONTARIATO.....	31
SERVIZIO DI SUPPORTO PSICOLOGICO.....	32
INIZIATIVE COLLEGATE ALLA CARTA DEI SERVIZI.....	32
SERVIZI ALBERGHIERI/DI SUPPORTO.....	33
SERVIZIO RISTORAZIONE E ALIMENTAZIONE.....	33
SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE.....	33
SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA.....	34

SERVIZIO MANUTENZIONE.....	34
SERVIZI AMMINISTRATIVI.....	35
INFORMAZIONI IMPORTANTI.....	36

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi e i suoi obiettivi: cos'è e a chi è rivolta

La presente CARTA DEI SERVIZI vuole essere un utile strumento per consentire a tutti coloro che sono interessati alle attività della Azienda Pubblica Servizi alla Persona "San Giovanni" di Mezzolombardo di disporre delle informazioni necessarie per conoscere la struttura, i servizi e le prestazioni offerti.

In particolare si vuole offrire ai cittadini ed agli utenti una visione, il più possibile completa, della realtà dell'Istituzione, affinché essi possano conoscere le prestazioni offerte a servizio dei bisogni socio-sanitari-assistenziali della persona, anziana e non anziana, che si trova in situazione di non autosufficienza.

Nel porre al centro delle proprie finalità la soddisfazione dei bisogni dell'utente, compatibilmente con la dotazione di risorse disponibili e nel rispetto dei parametri provinciali, la CARTA DEI SERVIZI, si propone come un patto con gli utenti la cui scelta dell'ingresso nella Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) o di fruizione dei servizi dell'APSP diventa una consapevole presa d'atto che i servizi stessi che vengono offerti rappresentano la risposta più idonea sulla base dei valori, principi e delle modalità organizzative espresse dall'Ente nonché delle risorse disponibili.

Per consentire la trasparenza e la partecipazione dei familiari e dei residenti e utenti, la CARTA DEI SERVIZI definisce anche le modalità attraverso le quali essi possono esprimere suggerimenti, consigli e reclami e riceverne risposta e questo in aggiunta a quanto possono esprimere e sottoporre i rappresentanti dei residenti.

La CARTA DEI SERVIZI vuole essere quindi, non solo uno strumento conoscitivo, ma uno strumento di collegamento tra le varie componenti organizzative (amministratori, personale, residenti, familiari e volontari), per favorire la costruzione di quell'alleanza e patto reciproco che si pone come condizione essenziale per proseguire nel comune sforzo di migliorare la qualità della vita dei residenti nella struttura.

Questo documento rappresenta quindi un percorso di costante verifica e perfezionamento che segna il processo di sviluppo e di qualificazione dell'assistenza nella nostra struttura. Ed è con questo spirito che il Consiglio di Amministrazione lavorerà e collaborerà con tutti i residenti, i familiari, i dipendenti/collaboratori, i volontari, ecc.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione

Monica Tomezzoli

Riferimenti normativi

1. La legge 7 agosto 1990, n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi (Legge Regionale 31 luglio 1993, n. 13);
2. Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 – Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59;
3. Legge 8 novembre 2000 n. 328 – Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
4. D.P.R. 3 maggio 2001 – Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001 – 2003
5. D.M. 21 maggio 2001 n. 308 – Regolamento concernente requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale a norma dell'art. 11 della legge 8 novembre 2000 n. 328;
6. Legge regionale 1 agosto 1996 nr. 3 – Nuova disciplina delle IPAB;
7. Legge provinciale 12 luglio 1991 n. 14 – Ordinamento dei servizi socio assistenziali nella Provincia Autonoma di Trento;
8. Regolamento sull'autorizzazione al funzionamento e sulla vigilanza delle strutture socio assistenziali residenziali e semiresidenziali ex art. 35 l.p. 12 luglio 1991, n. 14 e s.m., recante ordinamento dei servizi socio assistenziali in provincia di Trento;
9. Legge provinciale 28 maggio 1998 n. 6 – Interventi a favore degli anziani e delle persone non autosufficienti o con gravi disabilità;
10. Regolamento provinciale concernente "Disciplina in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie e socio sanitarie pubbliche e private ai sensi dell'art. 43 della L.P. 03 febbraio 1998, n. 3;
11. Piano sociale e assistenziale per la provincia di Trento;
12. Direttive provinciali per l'assistenza sanitaria provinciale e assistenza a rilievo sanitario nelle residenze sanitarie assistenziali;
13. Legge regionale 21 settembre 2005 n. 7 "Nuovo ordinamento delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza – aziende pubbliche di servizi alla persona".
14. Deliberazione della Giunta provinciale n. 1848 del 5 ottobre 2018
15. DPP 9 aprile 2018, n. 3/78/LEG - Allegato 1 e 2

I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Delibera Provinciale n. 1182 del 6 luglio 2018 "Linee Guida Carta dei Servizi" e la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e fa riferimento ai contenuti indicati nelle linee guida per l'attuazione della carta dei servizi nelle residenze sanitarie assistenziali contenute nelle direttive per l'assistenza sanitaria assistenziale nelle RSA della Provincia Autonoma di Trento.

Eguaglianza: nell'erogazione dei servizi adattando gli interventi alle esigenze del singolo, attraverso piani assistenziali individualizzati, per permettere a tutti di usufruire dei servizi stessi senza discriminazione alcuna e nel rispetto del diritto alla salute ed all'assistenza.

Imparzialità: nei comportamenti e nelle azioni verso gli utenti, il personale e l'organizzazione agiscono seguendo criteri di trasparenza, obiettività e giustizia che dovranno essere sempre principi ispiratori nel rapporto con il residente e il familiare.

Continuità: viene fornito un servizio di assistenza 24 ore su 24 nonché la regolare e continua erogazione delle prestazioni socio-assistenziali e infermieristiche, anche con la verifica e l'adeguamento dei piani individuali in funzione di eventuali modifiche dello stato di salute o psicologico dell'utente.

Diritto di scelta: i cittadini possono scegliere, fra i vari soggetti che erogano il servizio a livello territoriale, quello che maggiormente risponde alle proprie necessità e richieste.

Partecipazione: il residente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, viene favorito il suo coinvolgimento e quello dei familiari, per il miglioramento dei servizi, responsabilizzandoli sul diritto/dovere di partecipazione.

Vengono tutelati i dati personali sensibili, in attuazione della normativa in vigore.

Efficacia ed efficienza: l'organizzazione e le risorse disponibili sono rivolte al raggiungimento degli obiettivi prefissati tesi al miglioramento dei servizi offerti nonché della qualità di vita del residente verificando periodicamente i risultati ottenuti.

Elaborazione, pubblicazione e monitoraggio della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è stata redatta e aggiornata tenendo conto di quanto espresso da un gruppo di lavoro interno composto da Direzione, Coordinatori e referenti dei Servizi e Responsabile Qualità, con il coinvolgimento del Consiglio di Amministrazione.

La Carta dei Servizi riporta la descrizione dei servizi offerti dall'A.P.S.P. "San Giovanni" di Mezzolombardo e i principi fondamentali che ne guidano l'erogazione. La Carta ha validità pluriennale e sarà revisionata in caso di modifiche sostanziali all'organizzazione dei servizi o in caso di istituzione di nuovi servizi. Il responsabile del monitoraggio è il gruppo interno formato dalla Direzione e dal Responsabile Qualità.

Nella Carta dei servizi sono elencati fattori e standard di qualità dei servizi erogati e il limite di rispetto degli stessi fornito agli utenti. Alla Carta dei Servizi sono allegati dei pieghevoli con alcune informazioni di carattere generale utili nella quotidianità.

Per ulteriori riferimenti e informazioni più approfondite si rinvia ai Regolamenti Aziendali (in particolare al Regolamento Aziendale Sanitario e Interno) pubblicati sul sito internet dell'Azienda e disponibili, dietro richiesta, presso l'ufficio Segreteria/URP.

E' possibile consultare la presente Carta dei Servizi sul sito www.sangiovanni.tn.it e di chiedere agli uffici di segreteria una copia stampata o via email (richiesta da inviare a info@sangiovanni.tn.it)

INFORMAZIONI GENERALI SULL'ORGANIZZAZIONE

L'Ente è denominato "San Giovanni" ed è situato nel Comune di Mezzolombardo, in Via Damiano Chiesa.

Varie furono le motivazioni che portarono alla fondazione di questo Ente, fondazione che risale al 1845 quando il Signor Francesco Kreuzenberg stilando il proprio testamento così scriveva: "Lascio a titolo di legato fiorini venti quattro mila dico f. 24.000 abusivi perché siano impiegati nell'eventuale costruzione di un Ospedale conveniente per i malati di questo paese colla condizione però che l'avanzo deva andare a beneficio di questa congregazione di Carità...", integrandolo successivamente, in data 26 giugno 1851, con una postilla nel quale si statuiva:confermo in tutta la sua esistenza il testamento da me stesso scritto già avanti qualche anno": L'intenzione del signor Kreuzenberg era quella di dare ricovero ed assistenza a vecchi e inabili cronici che risiedevano nel comune di Mezzolombardo dando loro un sostentamento in caso di malattia. L'Amministrazione comunale vigente considerò la somma lasciata insufficiente ai fini della costruzione di un ospedale e decise così, previa autorizzazione della capitaneria di Cles, di acquistare uno stabile dai fratelli "Dallatorre" dove realizzò il primo ospizio per vecchi poveri, edificio che successivamente ospitò la scuola media inferiore di Mezzolombardo.

Congiuntamente, l'Amministrazione "dell'ospitale", l'Amministrazione comunale e la Congregazione di Carità, stesero e riconobbero l'atto costitutivo della "Fondazione de Kreuzenberg" quale primo "ente" addetto alla gestione dello stesso. Fu solo nel 1909 che l'Amministrazione costruì un nuovo edificio nella sede dell'ospedale "San Giovanni" adibito a casa di riposo. Successivamente nel 1937 venne costituito l'Ente comunale di Assistenza di Mezzolombardo e iniziarono i lavori di ampliamento dell'ospedale conclusi nel 1961. Nel 1967 l'ospedale venne classificato di 3^a categoria e così venne approvato un progetto per costruire una nuova ala adibita esclusivamente a Casa di Riposo.

I lavori si conclusero nel 1969 e nel 1972 vennero definitivamente separate l'attività ospedaliera da quella di ricovero. La Casa di Riposo si costituì successivamente in IPAB (Istituzione pubblica di Assistenza e Beneficenza) assumendo la denominazione "Soggiorno per Anziani S. Giovanni". Il giorno 26 gennaio 2003 venne inaugurata la nuova struttura in Via Damiano Chiesa, 6, con il successivo incremento dei posti letto fino al totale odierno di 79. Dal 01 gennaio 2008, a seguito della Legge Regionale 07/2005, l'Ente da IPAB Soggiorno per Anziani "San Giovanni" diventa A.P.S.P. (Azienda Pubblica Servizi alla Persona) "San Giovanni".

Descrizione della Struttura

L'attuale edificio, inaugurato nel mese di gennaio dell'anno 2003, è disposto su tre piani più l'interrato e circa 4000 mq di giardino, oltre ad una zona dedicata agli uffici amministrativi al piano terra.

Nell'interrato si trovano i locali lavanderia-stireria, gli impianti tecnologici, i depositi, gli spogliatoi del personale ed i parcheggi. Sono stati attrezzati anche dei locali adibiti a sala parrucchiere e pedicure. E' presente una palestra per le attività di riabilitazione collettiva, un locale per riunioni e lezioni di gruppo e la camera ardente.

Al piano terra si trovano l'ingresso principale, gli uffici amministrativi, una sala polifunzionale, i locali adibiti ai vari servizi alla persona (fisioterapia, palestra).

Alcuni locali sono adibiti al servizio di animazione e soggiorno.

Nello spazio semicircolare si trovano la cucina, la grande sala da pranzo ed una zona ristoro con distributori automatici di bevande calde, fredde e snack.

Al primo ed al secondo piano sono disposte le stanze dei residenti, le sale da pranzo di piano, le cucinette di piano, i soggiorni ed i vari locali destinati al personale infermieristico e di assistenza (bagno assistito – ambulatori infermieristici – depositi).

Al primo piano è collocato anche l'ambulatorio medico.

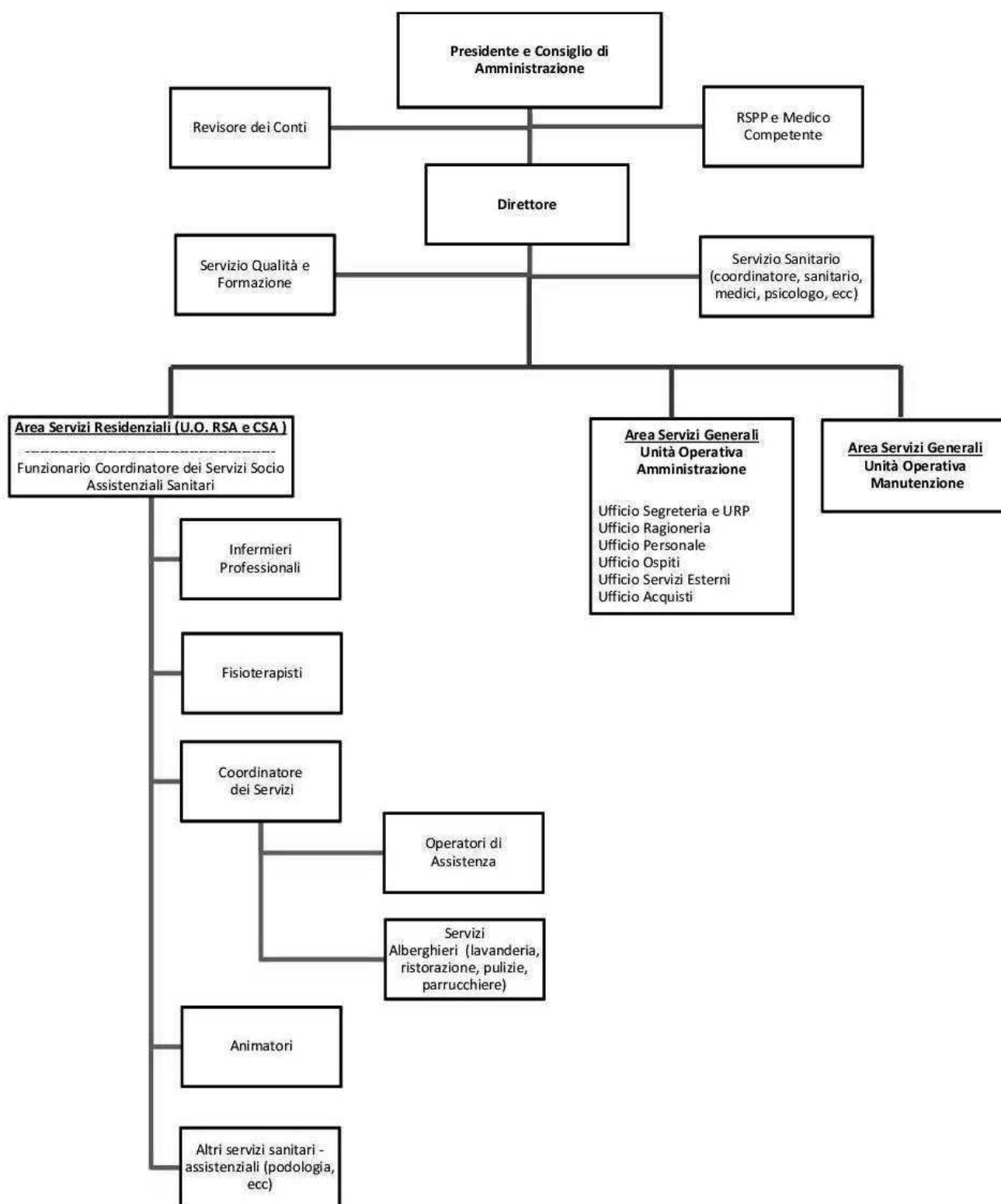
I colori degli arredi e dei locali, accuratamente studiati e scelti allo scopo di aiutare gli anziani ad orientarsi in base al colore di riferimento, variano da piano a piano.

Le stanze sono dotate di TV e impianto chiamata assistenza.

Tutti i locali e gli spazi di uso comunitario e le stanze sono dotati di impianto di circolazione d'aria e sono climatizzati.

La struttura è circondata da un ampio giardino attrezzato con panchine, gazebi, e zone ombreggiate da piante e tenda parasole, direttamente accessibili dal piano terra.

L'Organizzazione



L'A.P.S.P. è dotata, secondo i principi statutari e in base alla normativa ordinamentale di riferimento, di propri **organi di governo**:

- il Consiglio di Amministrazione
- il Presidente
- il Direttore
- il Revisore dei Conti

All'interno dell'A.P.S.P. si possono distinguere servizi destinati all'assistenza della persona e servizi generali e di supporto.

La A.P.S.P. definisce le modalità di organizzazione dei servizi sulla base delle proprie scelte organizzative, dei propri programmi e piani attività.

I Servizi Sanitari, Parasitari ed Assistenziali hanno lo scopo di perseguire il benessere, la salute e l'autonomia residua del residente/utente (anche definito "ospite" nei documenti aziendali); essi sono erogati, nei limiti delle risorse disponibili, perseguendo il principio della personalizzazione rispetto ai bisogni del residente, dell'integrazione socio-sanitaria e del lavoro di equipe tra le diverse figure professionali operanti nella struttura, tenendo conto del Piano di Assistenza Individualizzato, nel rispetto dei principi che tutelano la salute come diritto fondamentale dell'individuo, secondo criteri di uguaglianza ed imparzialità. I Servizi Sanitari, Parasitari ed Assistenziali possono essere forniti, gratuitamente o a pagamento in base alle decisioni del Consiglio di Amministrazione, anche agli utenti degli altri Servizi gestiti dall'Azienda (Ente Gestore della R.S.A.) al bisogno o in modo continuativo nel caso in cui agli utenti sia consentita dalle normative provinciali la scelta anche temporanea dell'assistenza medica interna rinunciando al proprio medico di medicina generale.

I Servizi Generali e di Supporto sono indirizzati alla gestione generale dell'Azienda e alla qualità della residenzialità. I servizi possono essere realizzati in appalto od in convenzione con soggetti esterni, secondo la programmazione decisa dal Consiglio di Amministrazione e dalla Direzione.

All'interno dei servizi generali, alberghieri e di supporto sono previsti almeno i seguenti:

- servizio di lavanderia e guardaroba
- servizio di ristorazione
- servizio di pulizie
- servizio di manutenzione
- servizio di gestione amministrativa dell'Ente
- servizio di assistenza religiosa e spirituale (fede cristiano cattolica)
- servizio di parrucchiere
- servizio di trasporto per attività di animazione.

Valori – Mission – Vision

Nel rispetto di quanto stabilito dalle normative e delle risorse a disposizione, l'organizzazione dell'A.P.S.P. "San Giovanni", nell'erogazione di tutti i servizi residenziali, ha come scopo delle proprie azioni quello di fornire una qualità di vita il più possibile ottimale e dignitosa al residente-utente, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psico-fisici e sociali, nel rispetto dell'individualità e della riservatezza.

Nell'erogazione dei servizi non residenziali, ha come scopo delle proprie azioni quello di fornire un servizio di qualità il più possibile ottimale per le necessità dell'utente.

Nella A.P.S.P. "San Giovanni" riveste importanza il rispetto della dignità del residente, anche tenendo conto dei suoi tempi, ritmi e abitudini di vita, in tutti i momenti del vivere quotidiano, cercando di bilanciare questi aspetti rispetto con l'organizzazione complessiva dei servizi, gli altri utenti e le risorse a disposizione.

Nella struttura viene promossa l'**autonomia** della persona cercando di agevolare l'**autodeterminazione**, lo stimolo delle **potenzialità residue** del residente per favorire il recupero o il mantenimento delle **capacità personali** ancora presenti.

Attrezzature idonee, assistenza qualificata e continuativa, professionalità di tutto il personale, collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio permettono di raggiungere risultati di rilievo sia nella qualità di vita del residente-utente sia nell'operato del personale.

Viene agevolata la **socializzazione** tra le persone aiutandole ad esercitare il contatto con il mondo esterno e con la comunità, ritenendo tutto questo un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.

L'organizzazione della struttura intende attuare un continuo miglioramento dei servizi offerti anche definendo piani di formazione continua del personale e coinvolgendo le famiglie e i volontari.

Valutazioni multi-professionali e **progetti di intervento personalizzati**, individuali e/o di gruppo permettono di migliorare la qualità di vita del residente-utente.

Un sistema di gestione della qualità dà modo all'organizzazione di poter rilevare e verificare eventuali punti critici ed attivarsi per il miglioramento dei servizi erogati.

Elementi generali della qualità del servizio

Nel rispetto di quanto previsto dalla Direttiva Pres. Cons. dei Ministri del 27.01.1994, l'A.P.S.P. "San Giovanni", in considerazione della peculiarità dei servizi erogati diretti all'assistenza di persone in condizione di bisogno, ha individuato i seguenti fattori generali di qualità del servizio:

Approccio multidimensionale e lavoro di equipe

Nel rispetto dei principi che guidano la politica della qualità dell'A.P.S.P. si mette in pratica un approccio multidimensionale ai problemi sanitari, assistenziali e sociali della persona accolta, attraverso un approccio operativo basato sul lavoro in equipe e sulla metodologia di lavoro per obiettivi e risultati.

Formazione e aggiornamento continuo del personale

Il personale impiegato nelle attività di carattere assistenziale e sanitario è dotato di formazione professionale specifica. L'A.P.S.P. investe inoltre sulla formazione continua del personale in servizio attraverso corsi di aggiornamento periodici.

Monitoraggio sul corretto utilizzo delle risorse

La verifica sul corretto utilizzo delle risorse è attuata a vari livelli mediante la verifica delle attività svolte. Tale attività è supportata dall'utilizzo di appositi strumenti informatici (strumenti di rilevazione presenze automatizzati, rilevazioni contabilità, ecc.) che consentono una valutazione in corso d'anno delle diverse attività e l'aderenza dei risultati che si stanno conseguendo agli obiettivi prefissati.

Organizzazione del lavoro

Il personale dipendente dispone di strumenti informativi scritti ed aggiornati per la raccolta delle informazioni sui bisogni degli utenti per organizzare le attività a seconda dei bisogni rilevati e con l'obiettivo di rendere uniforme e condiviso il metodo di lavoro e l'approccio ai problemi della persona. Questi

strumenti sono: Piani di lavoro, piani assistenziali, procedure operative, ecc.

Fine vita

L'avvicinarsi alla morte e la morte stessa sono fasi che non si vorrebbero affrontare e che si fa fatica ad accettare.

Affinché questa fase non venga vissuta in modo negativo, l'Ente, consapevole della rilevanza di questa fase, ha ritenuto di affrontare questa sfera in diversi modi:

- Raccolta all'ingresso o al verificarsi di un peggioramento significativo della situazione clinica, delle dichiarazioni/volontà (Dichiarazione Anticipata di Trattamento – D.A.T.) espresse a voce o per iscritto su come affrontare questa fase (i tempi possono essere diversi, da giorni a settimane) chiedendole alla persona stessa, se possibile, oppure al referente familiare;
- Sostegno ai famigliari nella decisione, fornendo le informazioni necessarie (esempio sulla nutrizione enterale, sulla terapia farmacologica, su inviare o meno in ospedale);
- Formazione al personale per affrontare questa fase della vita dei Residenti (che ha un impatto emotivo anche sul personale stesso);
- Flessibilità organizzativa (variazione dell'orario delle attività assistenziali, usufruire di una stanza singola se disponibile, possibilità per il familiare di fermarsi in struttura in orari prolungati, fornire il pasto al familiare che rimane presente);
- Supporto fornito dallo psicologo dell'Ente.

L'Ente, tramite la competenza e sensibilità del proprio personale ha quindi l'obiettivo di gestire questa fase della vita del Residente nel modo più "sereno" possibile per la persona che lo affronta e per la rete familiare e amicale che la accompagna.

Igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro

L'A.P.S.P. "San Giovanni" ottempera agli obblighi relativi all'igiene ed alla sicurezza degli ambienti di lavoro stabiliti nella normativa in vigore (Testo Unico sulla sicurezza), con l'elaborazione e l'aggiornamento del piano di valutazione dei rischi, del piano di emergenza, la sorveglianza sanitaria nei confronti degli operatori addetti ai diversi servizi.

I lavoratori vengono informati e formati in relazione ai rischi a cui sono esposti nell'espletamento delle attività lavorative quotidiane e sulle misure di prevenzione da adottare.

La struttura è dotata inoltre delle attrezzature e degli ausili necessari che consentono al lavoratore di operare nel rispetto delle norme di sicurezza per la sua salute e quella delle persone assistite.

L'A.P.S.P. attua, per quanto possibile, la prevenzione delle contaminazioni da legionella nell'acqua con appositi controlli periodici e attività di manutenzione degli impianti. E' inoltre installato un apposito impianto di prevenzione e trattamento dell'acqua calda.

Convenzione con scuole di formazione per operatori sociali e sanitari

L'A.P.S.P. "San Giovanni" è disponibile ad ospitare tirocini di Scuole Professionali della Provincia di Trento e di Bolzano che gestiscono i corsi di formazione per Operatori Socio Sanitari, Infermieri e Fisiocinesiterapisti, e di allievi di Istituti Secondari Superiori.

Standard di Qualità

Gli "standard di qualità" rappresentano i livelli minimi di qualità che l'A.P.S.P. si impegna a raggiungere e che ritiene qualificano i servizi erogati. L'A.P.S.P. verifica il rispetto degli standard di qualità attraverso la rilevazione di dati e informazioni che permettono di valutare il raggiungimento dello standard dichiarato. I dati così raccolti vengono periodicamente confrontati con quanto indicato nella Carta dei Servizi, attraverso una specifica attività di monitoraggio con la quale si verifica la qualità programmata a fronte di quella effettivamente erogata. L'A.P.S.P. prevede una revisione periodica degli standard e della Carta dei Servizi ove necessario.

Destinatari

Salvo quanto diversamente indicato nei regolamenti aziendali e nelle disposizioni in materia, come previsto dallo Statuto dall'A.P.S.P. "San Giovanni" sono destinatari dei servizi erogati persone di ambo i sessi, non autosufficienti ed autosufficienti (in base alla tipologia di servizio), residenti nel Comune di Mezzolombardo o in altri Comuni della Provincia Autonoma di Trento. In mancanza di nominativi di persone residenti nella Provincia di Trento possono essere accolti ospiti residenti in altre Province o all'estero.

In particolare, l'A.P.S.P. "San Giovanni" ha lo scopo di ospitare ed assistere persone che si trovino in condizioni di disagio e che non presentino particolari problemi del vivere in comunità.

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

L'A.P.S.P. San Giovanni interagisce in maniera costante e continua con i propri utenti ed i loro famigliari attraverso comunicazioni e riunioni periodiche.

L'A.P.S.P. San Giovanni è associata ad U.P.I.P.A. sc (Unione provinciale istituzioni per l'assistenza).

L'organizzazione interagisce e collabora inoltre con diversi soggetti istituzionali per l'erogazione dei servizi:

- Provincia autonoma di Trento;
- Azienda provinciale per i servizi sanitari;
- Comunità della Rotaliana Königsberg;
- Comune di Mezzolombardo.

L'A.P.S.P. inoltre attiva collaborazioni con la comunità, le associazioni del territorio e associazioni di volontariato.

Per qual che riguarda i rapporti con i propri utenti e familiari, la A.P.S.P. promuove azioni di ascolto e confronto, in particolar modo attraverso strumenti quali:

➤ Indagini periodiche di soddisfazione dell'utenza

Al fine di rilevare il livello di gradimento dei servizi erogati dall'A.P.S.P. "San Giovanni", periodicamente l'A.P.S.P. attiva indagini di soddisfazione rivolte a residenti, familiari e utenti dei servizi. A tale scopo ci si avvale di tecniche di analisi di tipo quantitativo (questionari) oppure qualitative (interviste individuali o di gruppo o focus group). I risultati emersi dalle indagini vengono utilizzati dall'A.P.S.P. per orientare le politiche gestionali e perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi.

➤ Sistema di raccolta e gestione reclami

L'A.P.S.P. promuove e assicura la possibilità dell'utenza di esprimere o formulare osservazioni, critiche, apprezzamenti sui servizi offerti, contribuendo così al monitoraggio dei problemi esistenti ed alla progettazione di azioni migliorative delle prestazioni erogate.

Ciò può avvenire:

- compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo riportato come allegato alla presente Carta dei Servizi o reperibile presso le infermerie.
- per iscritto, in carta semplice, con data e firma.
- via email all'indirizzo info@sangiovanni.tn.it

La segnalazione potrà essere recapitata nell'apposita cassetta postale installata nell'atrio principale oppure consegnata o spedita direttamente agli uffici amministrativi.

Sarà cura della Direzione e del personale di coordinamento provvedere a valutare le segnalazioni per adottare gli eventuali interventi necessari, in base al tipo di segnalazione ricevuta.

Dopo aver raccolto le informazioni necessarie, sarà data risposta alla segnalazione ove questa riguardi situazioni specifiche personali.

Si elencano di seguito i principali servizi attivati presso la APSP "San Giovanni".

Gli standard qualità riferiti alle singole attività qui descritte sono riportati in apposito allegato alla Carta dei Servizi "Standard Qualità" e vengono rivisti di anno in anno proprio con l'obiettivo del miglioramento continuo.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)

La R.S.A. è una struttura nella quale in forma residenziale sono organizzati servizi socio-sanitari integrati a prevalente valenza sanitaria, per rispondere 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.

Il servizio di Residenza Sanitaria Assistenziale (di seguito R.S.A.) dell'A.P.S.P. San Giovanni è erogato come definito dall'articolo 16 della legge provinciale 28.05.1998 n° 6 recante "Interventi a favore degli anziani e delle persone non autosufficienti o con gravi disabilità", e successive modificazioni, in conformità a quanto previsto dal regolamento recante "Disciplina in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie e socio sanitarie pubbliche e private ai sensi dell'art. 43 della L.P. 3 febbraio 1998, n. 3" pubblicato con D.P.G.P. 27-11-2000 n. 30-48/Leg., e successive modificazioni.

Per i posti letto negoziati con la P.A.T., annualmente la Giunta Provinciale di Trento emana le Direttive provinciali per l'assistenza sanitaria e assistenziale a rilievo sanitario nelle Residenze Sanitarie e Assistenziali pubbliche e private a sede territoriale e ospedaliera del servizio sanitario provinciale. Nelle suddette direttive vengono tra l'altro individuati i destinatari delle prestazioni di R.S.A., le tipologie di prestazioni, le funzioni dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, le modalità di gestione degli accessi.

La R.S.A. eroga:

- assistenza sanitaria medica e infermieristica generale e specialistica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona;
- assistenza generica alla persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;
- assistenza riabilitativa e prevenzione della sindrome da immobilizzazione;
- riattivazione psico-sociale e attività sociali.

Nucleo Alzheimer:

Nell'A.P.S.P. è attivo un nucleo alzheimer specializzato nell'assistenza a residenti con problematiche di demenza. L'inserimento all'interno del nucleo e/o lo spostamento in altro reparto avvengono sulla base di specifica valutazione da parte del personale dell'A.P.S.P., sulla base delle condizioni sanitarie del residente, degli aspetti organizzativi generali e della possibilità di convivenza all'interno del nucleo.

All'interno del nucleo alzheimer opera personale dedicato, coadiuvato dallo psicologo dell'A.P.S.P.. Il nucleo è inserito nell'ala nord del primo piano ed è dotato di una terrazza e di un balcone dedicati.

Vista la particolarità assistenziale del nucleo alzheimer, l'accesso al nucleo da parte dei familiari è soggetto a limitazioni numeriche e di orario al fine di preservare la necessaria tranquillità ai residenti; l'accesso dovrà pertanto essere concordato con il personale del nucleo.

Ammissibilità in R.S.A. e Posti Letto:

I posti letto disponibili nella Residenza Sanitaria Assistenziale sono in totale 80 (tra negoziati e non negoziati con la P.A.T.).

L'ammissibilità all'ingresso nei posti letto avviene con le seguenti modalità:

1. *Posti letto negoziati (finanziati) con la Provincia Autonoma di Trento:*

Ospitalità definitiva: rivolta ad anziani non autosufficienti residenti in Provincia di Trento che per le loro condizioni psico-fisiche o sociali non possono essere assistiti a domicilio. L'ingresso avviene a seguito di valutazione da parte dell'U.V.M. secondo la disciplina fissata annualmente dalla Giunta della Provincia Autonoma di Trento in materia di assistenza in R.S.A.. La retta sanitaria è coperta dal finanziamento della P.A.T., mentre gli oneri della retta residenziale (ed altre spese aggiuntive) sono a carico del residente e/o dei relativi familiari, secondo gli importi stabiliti annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda.

Ospitalità temporanea: definita anche posto letto di sollievo è rivolta ad anziani non autosufficienti residenti in Provincia di Trento che per un periodo temporaneo possono essere accolti in struttura (il periodo è stabilito dalle direttive provinciali). Si rinvia al punto precedente per ulteriori dettagli.

2. *Posti letto autorizzati/accreditati ma non negoziati (finanziati) con la Provincia Autonoma di Trento:*

Ospitalità temporanea (in parte in convenzione con il Comune di Mezzolombardo):

- per i posti letto previsti nella convenzione con il Comune di Mezzolombardo, l'ingresso avviene secondo le modalità stabilite dalla convenzione e dal regolamento comunale, previa segnalazione da parte del Comune di Mezzolombardo e valutazione, da parte del personale della R.S.A., della situazione assistenziale-sanitaria del richiedente nonché della compatibilità con i servizi offerti dall'Azienda.

Gli oneri della retta sanitaria e della retta residenziale (ed altre spese aggiuntive) sono a carico del residente e/o dei relativi familiari, secondo gli importi stabiliti annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda. Gli utenti, che rientrano nei criteri della convenzione per questi posti letto, hanno la precedenza rispetto ai successivi, i quali possono essere temporaneamente accolti su questi posti letto solo ove non ci siano richieste da parte del Comune di Mezzolombardo.

- per gli altri posti letto:
 - per gli assistiti del Servizio Sanitario Nazionale residenti in comuni extra-provinciali, nel limite dei posti eventualmente convenzionati con le altre Regioni o Province autonome o Enti/Associazioni, secondo le modalità disciplinate dalle singole convenzioni, previo impegno della ASL/Ente/Associazione di residenza ad assumere il relativo onere per la spesa sanitaria e previa eventuale valutazione della non autosufficienza da parte dell'organismo di valutazione a ciò deputato dalla Regione o Provincia autonoma di provenienza, nonché valutazione, da parte del personale della R.S.A., della situazione assistenziale-sanitaria del richiedente nonché della compatibilità con i servizi offerti dall'Azienda.
Gli oneri della retta sanitaria sono normalmente a carico della ASL/Ente/Associazione di provenienza per un importo non inferiore a quello annualmente fissato dalle Direttive Provinciali per le R.S.A.; gli oneri della retta residenziale (ed altre spese aggiuntive) sono a carico del residente e/o dei relativi familiari, secondo gli importi stabiliti annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda; la convenzione può stabilire anche diversamente in merito al pagamento delle rette.
 - per gli altri utenti, previa valutazione, da parte del personale della R.S.A., della situazione assistenziale-sanitaria del richiedente nonché della compatibilità con i servizi offerti

dall'Azienda.

Gli oneri della retta sanitaria e della retta residenziale (ed altre spese aggiuntive) sono a carico del residente e/o dei relativi familiari, secondo gli importi stabiliti annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda.

Nei posti letto autorizzati/accreditati ma non negoziati (finanziati) con la Provincia Autonoma di Trento, in caso di assenza di domande di ingresso da parte di ospiti non autosufficienti, possono temporaneamente essere accolti ospiti autosufficienti.

La valutazione della domanda di ammissione è finalizzata ad una verifica insindacabile della compatibilità tra le condizioni del richiedente, le caratteristiche del posto letto disponibile e le possibilità assistenziali fornite dall'A.P.S.P. in quel momento; è finalizzata inoltre all'applicazione delle rette/tariffe deliberate annualmente da parte del Consiglio di Amministrazione. Durante la permanenza in struttura, si procede ad una rivalutazione delle condizioni del residente al Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) e comunque ogniqualvolta le condizioni sanitarie di ingresso si modificano, con conseguente adeguamento delle rette/tariffe applicate (ove differenziate per tipologia di residente).

Ingresso in R.S.A.

1. Posti letto negoziati (finanziati) con la Provincia Autonoma di Trento:

La richiesta di accoglienza in R.S.A. deve essere inoltrata, da parte del familiare o del residente stesso, tramite Medico di base oppure Assistente Sociale di zona oppure, in caso di ricovero ospedaliero tramite medico curante ospedaliero, alla Segreteria Unità Valutazione Multidisciplinare U.V.M. del Distretto sanitario competente per territorio.

L'U.V.M. gestisce la graduatoria per la collocazione in struttura in base ai punteggi della scheda S.V.M. (Scheda di Valutazione Multidisciplinare).

In caso di disponibilità di un posto letto, l'UVM provvede a contattare l'interessato per l'accettazione del posto e successivamente trasmette il nominativo e la documentazione alla R.S.A., secondo le modalità fissate nelle Direttive Provinciali per le R.S.A..

La R.S.A. contatta la persona da inserire, o suo familiare referente, per concordare un appuntamento per il primo colloquio conoscitivo di pre-ingresso, che prevede l'informativa sui servizi e la consegna della Carta dei Servizi.

L'ingresso in R.S.A., salvo casi eccezionali di motivata urgenza, è comunque subordinato all'espletamento delle procedure amministrative a garanzia della copertura finanziaria della retta residenziale.

Ad ingresso avvenuto, viene attivata la procedura per la predisposizione di un Piano di Assistenza Individualizzato basato sulle risultanze della scheda di valutazione trasmessa dalla competente unità di valutazione, delle eventuali valutazioni effettuate all'interno e di un periodo di osservazione diretta dell'utente da parte dell'équipe della struttura.

2. Posti letto autorizzati/accreditati ma non negoziati (finanziati) con la Provincia Autonoma di Trento:

Per i posti letto previsti nella Convenzione con il Comune di Mezzolombardo, il Comune di Mezzolombardo provvede a contattare gli interessati o loro familiari referenti e successivamente trasmette i nominativi e la documentazione alla A.P.S.P. per la valutazione della situazione assistenziale-sanitaria dei richiedenti al fine di decidere la persona da inserire, secondo le modalità fissate nella convenzione e nel regolamento comunale. Il richiedente è tenuto a comunicare l'accettazione o il rifiuto della proposta di ricovero entro 24 ore (salvo giorni festivi).

Per i posti letto convenzionati con le altre Regioni o Province autonome, l'ASL/Ente/Associazione di provenienza provvede a contattare l'interessato per l'accettazione del posto e successivamente trasmette il nominativo e la documentazione alla Azienda, secondo le modalità fissate nella convenzione.

Per gli altri posti letto, la A.P.S.P. provvede a contattare gli interessati o loro familiari referenti per la valutazione della situazione assistenziale-sanitaria. Verrà inserito l'utente, tra quelli valutati ammissibili, secondo l'ordine cronologico temporale delle domande, salvo situazioni particolari e motivate. Il richiedente è tenuto a comunicare l'accettazione o il rifiuto della proposta di ricovero entro 24 ore (salvo giorni festivi). In caso di rifiuto la domanda viene spostata all'ultimo posto dell'elenco.

Una volta definita la persona che verrà inserita in struttura, l'A.P.S.P. contatta la persona da inserire, o suo familiare referente, per concordare un appuntamento per il primo colloquio conoscitivo di pre-ingresso, che prevede l'informativa sui servizi e la consegna della Carta dei Servizi.

L'ingresso su un posto letto residenziale, salvo casi eccezionali di motivata urgenza, è comunque subordinato all'espletamento delle procedure amministrative a garanzia della copertura finanziaria della retta residenziale (e sanitaria ove a carico dell'utente/familiari).

Il Consiglio di Amministrazione può stabilire delle tariffe particolari per la fornitura di prodotti/servizi a questa tipologia di residenti.

Per supportare il residente e la famiglia nella fase di accoglienza e inserimento, fase molto importante e delicata, nella struttura è presente la figura dello **psicologo**.

Generalmente entro il primo mese di permanenza del residente in struttura, l'equipe multiprofessionale provvede alla stesura del piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) con il coinvolgimento, ove possibile, del residente e/o del familiare/referente. L'incontro per la redazione del P.A.I. è un momento importante dove l'ospite e il familiare possono confrontarsi con l'equipe e dare un riscontro delle prime settimane di inserimento; l'incontro serve anche per chiarire e approfondire aspetti relativi ai servizi e attività svolte dall'Ente e dove l'ospite e il familiare possono esprimere particolari richieste che saranno valutate e prese in considerazione sulla base delle possibilità organizzative e delle risorse a disposizione dell'Ente.

Il personale medico, infermieristico e la direzione sono comunque a disposizione, in orari prestabiliti, per eventuali chiarimenti ed informazioni.

Durata del ricovero in R.S.A.

- **Posti letto negoziati (finanziati) con la Provincia Autonoma di Trento:**
La durata del ricovero è stabilita dalle Direttive Provinciali per le R.S.A.
- **Posti letto autorizzati/accreditati ma non negoziati (finanziati) con la Provincia Autonoma di Trento:**
Per i posti letto previsti nella convenzione con il Comune di Mezzolombardo, la durata (minima e massima) è stabilita nella relativa convenzione e provvedimenti del Comune.
Per i posti letto convenzionati con le altre Regioni o Province autonome, la durata (minima e massima) è stabilita nella relativa convenzione o in accordo con l'ASL/Ente/Associazione di provenienza.
Per gli altri posti letto, la durata è da considerarsi temporanea con permanenza (minima e massima) stabilita dal Consiglio di Amministrazione.
Il residente, e/o i suoi familiari, sono obbligati a pagare la retta residenziale e sanitaria per la durata minima stabilita dal Consiglio di Amministrazione, salvo dimissione per decesso o per ricovero in altra struttura di lungo degenza o per sopraggiunto trasferimento in altra R.S.A. stabilito dall'UVM o dall'A.S.L. di provenienza.

Trasferimenti e dimissioni dalla R.S.A.

Per i residenti in Provincia di Trento, su posti letto negoziati, i trasferimenti da una R.S.A. all'altra avvengono secondo le modalità definite annualmente dalla Provincia Autonoma di Trento in sede di emanazione delle direttive per le R.S.A.; per gli utenti residenti in altre Regioni o province autonome avvengono secondo le modalità disciplinate dalle rispettive ASL. I trasferimenti sono comunque concordati con i famigliari a cura dell'équipe della R.S.A..

Al momento del trasferimento o delle dimissioni viene rilasciata al residente, al familiare o al tutore una lettera di dimissioni a cura del medico dell'Azienda, integrata dalla documentazione assistenziale contenente le informazioni necessarie per un'adeguata prosecuzione delle attività di assistenza e cura.

CASA SOGGIORNO ANZIANI (C.S.A.) – MISSION E DESTINATARI DEI SERVIZI

A seguito della trasformazione dei posti C.S.A. in R.S.A., il servizio Casa Soggiorno è sospeso. Gli utenti autosufficienti possono eventualmente essere accolti sui posti di R.S.A. non convenzionati con la P.A.T. in via residuale ove non disponibili utenti non autosufficienti.

PASTI IN SEDE E A DOMICILIO

L'Azienda fornisce il servizio di pasti in sede e a domicilio, in convenzione con la Comunità di Valle Rotaliana Koenigsberg, a persone in stato di bisogno o con necessità assistenziali di vario tipo.

L'Azienda può fornire pasti anche ad altri utenti che rientrano nelle proprie finalità istituzionali.

L'ammissibilità al servizio pasti avviene secondo le seguenti modalità:

- a) Per gli utenti previsti nella Convenzione con la Comunità di Valle, secondo le modalità stabilite dalla convenzione e dal regolamento della Comunità. Gli oneri del servizio sono a carico dell'utente e/o dei relativi familiari, secondo gli importi stabiliti annualmente dalla Comunità di Valle e saranno pagati alla Comunità di Valle.
- b) In via residuale per gli altri utenti, previa valutazione della compatibilità del richiedente con i servizi offerti dall'Azienda. Gli oneri del servizio (ed altre spese aggiuntive) sono a carico dell'utente e/o dei relativi familiari, secondo gli importi stabiliti annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda e saranno pagati all'Azienda.

Assegnazione della stanza:

L'assegnazione della stanza per il residente, all'interno della Struttura, è stabilita dal Funzionario Coordinatore dei Servizi Socio-Assistenziali e Sanitari, sentiti il medico e il Coordinatore dei Servizi, secondo le disponibilità e la conformazione della stanza per rispondere nel miglior modo possibile alle condizioni fisico-cliniche e sesso del residente, tenuto in considerazione anche il grado di compatibilità con il compagno di stanza in caso di stanza doppia.

Stanza singola:

Il residente o i suoi familiari possono richiedere la stanza singola, che verrà assegnata in ordine di priorità di richiesta, quando disponibile. In ogni caso, per esigenze organizzative che tengono conto di molteplici fattori da valutare caso per caso (tipologia e localizzazione della stanza, situazione sanitaria del residente, situazioni straordinarie di altri residenti, aggressività del residente, ecc), il Funzionario Coordinatore, sentiti il medico e il Coordinatore dei Servizi, può motivatamente cambiare l'ordine di priorità di accesso alla stanza singola.

Stanza doppia:

Normalmente le stanze doppie sono occupate da residenti dello stesso sesso, ma in particolari situazioni e necessità organizzative, la stanza doppia può essere utilizzata in modo misto (uomo e donna contemporaneamente).

Cambio di stanza:

I cambi di stanza (doppia e/o singola) sono effettuati al fine di favorire l'assistenza o per esigenze relazionali, organizzative, assistenziali o sanitarie e sono realizzati, ove possibile, con il consenso del residente o del familiare di riferimento.

In ogni caso, qualora sia richiesto da esigenze di vita comunitaria, organizzative, straordinarie, o per motivi assistenziali-sanitari del residente o di altro residente della struttura, il Funzionario Coordinatore, sentiti il medico e il Coordinatore dei Servizi, ha facoltà di trasferire il residente in un'altra stanza (anche temporaneamente), anche in un piano diverso, informandone lo stesso ed i familiari; questi spostamenti, sebbene molto limitati e adottati solo dopo aver valutato altre possibili soluzioni, hanno l'obiettivo di migliorare l'organizzazione complessiva dell'assistenza agli ospiti residenti.

Il residente o i suoi familiari possono richiedere lo spostamento in altra stanza (doppia o singola). Il Funzionario Coordinatore, sentiti il medico e il Coordinatore dei Servizi, analizza le ragioni della richiesta e l'opportunità/possibilità dello spostamento, definendo le soluzioni ritenute più appropriate. Valutato l'accoglimento o il diniego della richiesta, ne dà comunicazione al richiedente, illustrando le motivazioni.

NOTA BENE:

Posti letto autorizzati/accreditati ma non negoziati (finanziati) con la Provincia Autonoma di Trento

I posti letto non negoziati con la P.A.T. sono normalmente previsti in stanza singola, salvo necessità di spostamento in stanza doppia stabilite dall'A.P.S.P.; in tal caso, al periodo di permanenza in stanza doppia si applicherà la retta stanza doppia. Lo spostamento di stanza avviene secondo le modalità e le motivazioni sopra riportate.

Uso della stanza:

Compatibilmente con gli orari previsti e nel rispetto della eventuale altra persona convivente, ogni residente può ricevere nella propria stanza le visite che riterrà opportune, ricordando peraltro che nella struttura sono a disposizione spazi comuni nei quali intrattenere i suoi invitati (soggiorni di piano, ecc), il cui utilizzo è da preferire rispetto alla propria stanza.

La Azienda può provvedere all'installazione, nella stanza dei residenti che ne fanno richiesta scritta, di un apparecchio telefonico personale e/o di una cassaforte (con funzione "hotel"), addebitandone i costi al residente.

I residenti possono portare nella propria stanza da letto piccoli oggetti personali per rendere la propria stanza più familiare ed accogliente (orologio, fotografie, quadri, soprammobili, piantine in vaso, ecc), nel rispetto di quanto indicato nel Regolamento Aziendale Sanitario Interno e di quanto riportato più avanti nel presente documento.

Tutti gli oggetti da appendere devono essere consegnati al personale di coordinamento, che provvederà a farli installare tramite il servizio manutenzione interno.

Si rinvia alla lettura del paragrafo "informazioni importanti" per alcune limitazioni importanti per la sicurezza.

IL RESIDENTE IN R.S.A.: Esempio di Giornata Tipo

Per conoscere e meglio capire l'organizzazione della giornata all'interno della Casa, si presentano le principali attività fornite ai residenti durante l'arco della giornata, tenendo conto delle loro condizioni di salute e della loro volontà di partecipare o meno. Il seguente esempio si riferisce ad un residente non inserito nel nucleo alzheimer.

Esempio di giornata tipo in giorno feriale

Al mattino

Il personale di assistenza, nel rispetto delle esigenze, delle caratteristiche, delle abitudini e della situazione sanitaria di ogni persona, effettua ai residenti l'igiene personale, il bagno assistito oppure la spugnatura programmata, il rinnovo dei presidi per l'incontinenza, l'alzata dal letto e la vestizione.

Accompagna poi i residenti in sala da pranzo per la prima colazione o serve la colazione in stanza, a seconda delle specifiche situazioni di ogni singolo residente. A coloro che per esigenze sanitarie sono tenuti a rimanere a letto viene effettuato il cambio di postura.

Durante la mattinata, il personale assistenziale si occupa di fornire ai residenti un'idratazione adeguata, mediante la somministrazione di bevande calde o fredde (es: succhi di frutta, tisane, brodo) considerando i loro gusti personali e il contesto clinico. Il personale effettua inoltre l'accompagnamento ai servizi igienici dei residenti che ne hanno bisogno.

Nel corso della mattina, il residente può accedere alle varie attività offerte dalla struttura (animazione, riabilitazione motoria, socializzazione), secondo un programma prestabilito dall'organizzazione. In autonomia può consultare libri, riviste e quotidiani messi a disposizione dalla struttura, conversare, guardare la televisione nella propria stanza o negli spazi comuni, accedere agli spazi esterni adeguatamente attrezzati (giardino).

All'ora di pranzo, il personale accompagna i residenti nelle sale da pranzo (salvo specifiche esigenze del residente per il quale è previsto il pasto in camera), somministra le pietanze e per coloro che ne abbisognano fornisce un adeguato supporto nell'assunzione del pasto.

Per chi lo desidera, è previsto il riposo pomeridiano con la rimessa a letto oppure su poltrone relax poste nelle salette di piano.

Al pomeriggio

Nel pomeriggio avviene l'alzata pomeridiana, nel rispetto delle esigenze, delle caratteristiche, delle abitudini e della situazione sanitaria di ogni residente, con cambio dei presidi per l'incontinenza e accompagnamento dei residenti ai servizi igienici.

Durante il pomeriggio si effettua l'idratazione e verso metà pomeriggio viene somministrata la merenda che comprende bevande e pietanze quali ad esempio: caffelatte, thé, succhi di frutta, yogurt, budino e, periodicamente, torta.

Nel corso del pomeriggio, il residente può accedere alle varie attività offerte dalla struttura (animazione, socializzazione, riabilitazione motoria), secondo un programma prestabilito dall'organizzazione. In autonomia può consultare libri, riviste e quotidiani messi a disposizione dalla struttura, conversare, guardare la televisione nella propria stanza o negli spazi comuni, accedere agli spazi esterni adeguatamente attrezzati.

Alla sera

All'ora di cena, il personale accompagna i residenti nelle sale da pranzo (salvo specifiche esigenze del residente per il quale è previsto il pasto in camera), somministra le pietanze e per coloro che ne abbisognano fornisce un adeguato supporto nell'assunzione del pasto.

Al termine della cena, cercando di favorire le esigenze ed abitudini personali, i residenti vengono gradualmente accompagnati e preparati per il riposo, assecondando coloro che desiderano dedicarsi in modo autonomo ad altra attività (leggere, conversare, guardare TV etc.).

Per favorire il riposo notturno, ai residenti che lo gradiscono è prevista la distribuzione della camomilla o di una tisana.

Si evidenzia che le attività di animazione/socializzazione, riabilitazione motoria non sono effettuate in tutti i giorni della settimana.

SERVIZIO DI COORDINAMENTO

Il servizio di coordinamento è effettuato dal Funzionario Coordinatore dei Servizi Socio-Assistenziali e Sanitari, coadiuvato dal Coordinatore dei Servizi.

In particolare, il personale di coordinamento si occupa, a diversi livelli:

- del coordinamento del personale infermieristico e di assistenza;
- della gestione dell'ingresso, trasferimento o dimissione del residente;
- della stesura e gestione del P.A.I. (progetto assistenziale individualizzato);
- della gestione e coordinamento di riunioni di equipe, di piano e gruppi di lavoro interno;
- di monitorare e verificare l'andamento dell'operato del personale socio assistenziale e infermieristico;
- ricercare e promuovere, in collaborazione con la direzione, iniziative ed interventi volti al costante miglioramento della qualità, dell'efficienza, dell'efficacia dei servizi;

Il servizio di coordinamento è il punto di riferimento per la gestione dei rapporti con i residenti e i loro familiari, per gli aspetti di propria pertinenza.

Il personale di coordinamento è a disposizione di residenti e familiari per eventuali colloqui o informazioni, in orari prestabiliti.

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il Servizio Assistenziale di base è fornito 24 ore su 24.

L'assistenza alle attività di vita quotidiana è fornita dagli operatori addetti (Operatori Socio Sanitari e Ausiliari di Assistenza) che agiscono sulla base di piani assistenziali individuali condivisi con l'equipe multidisciplinare, rispettando specifici protocolli e procedure ed in coerenza con le consegne medico-infermieristiche aggiornate in base all'andamento clinico del residente.

Il personale collabora con le altre figure professionali (infermieri, animatori, ecc) per il raggiungimento degli obiettivi istituzionali e stabiliti dai piani assistenziali.

Nello specifico vengono effettuati i seguenti principali servizi:

Servizio di Igiene e Cura della Persona che comprende: l'igiene quotidiana; l'aiuto nella vestizione e scelta dell'abbigliamento; attività periodiche quali il bagno assistito con lavaggio dei capelli, applicazioni di creme e lozioni per la cura della cute (ove stabilite dal medico) e il taglio delle unghie. Il tutto nel rispetto del pudore e della privacy di ogni singolo residente mediante la chiusura della porta della stanza/bagno durante l'igiene e, nelle stanze doppie, l'utilizzo delle tende divisorie tra i letti.

In occasione dell'igiene totale, l'operatore effettua la rilevazione periodica del peso corporeo per un costante monitoraggio dell'andamento dello stesso.

Mobilizzazione: prevede almeno una alzata e rimessa a letto del residente al giorno (di poche ore o di tutto il giorno), salvo diversa prescrizione medica e problematiche organizzative straordinarie; la variazione dei decubiti per le persone completamente costrette a letto; l'assistenza nella deambulazione con l'eventuale impiego degli ausili (girello, bastone, sollevatore, ...); il posizionamento a letto ed in carrozzina. Relativamente all'alzata quotidiana, si evidenzia che l'orario è stabilito dall'equipe sanitaria della RSA; ove possibile dal punto di vista organizzativo, si cercherà di stabilire un orario in accordo con i familiari.

Controllo e gestione dell'incontinenza: allo scopo di mantenere o potenziare l'autonomia residua del residente si incentiva lo stesso, ove possibile, all'uso del bagno in modo autonomo oppure con l'accompagnamento del personale. Ove è previsto l'uso dei presidi di incontinenza, si effettua la sostituzione periodica secondo le indicazioni tecniche del produttore o al bisogno.

Aiuto nell'assunzione di cibo e di bevande: per i residenti che necessitano di aiuto totale o parziale nell'alimentazione/idratazione, l'Operatore di Assistenza fornisce un aiuto personalizzato (tagliare le pietanze, imboccare, sorvegliare, stimolare ad alimentarsi). Per ottenere risultati migliori si ricorre all'uso di specifici ausili nei casi particolari che lo richiedono (es: piatti con bordo rialzato, posate con manico anatomico-ricurvo, bicchieri con manico o beccuccio).

Assistenza diurna e notturna: prevede il controllo e la sorveglianza periodica dei residenti. Di notte vengono effettuati controlli nelle singole stanze, in base ai livelli di dipendenza/non-autosufficienza. Nell'arco del riposo notturno sono programmati interventi per consentire il cambio di postura, l'idratazione e la sostituzione dei presidi per l'incontinenza, cercando di rispettare un adeguato riposo notturno al residente. Il residente in grado di soddisfare in autonomia le proprie necessità è invitato a richiedere la collaborazione del personale in servizio attraverso la chiamata con il campanello.

Rifacimento letti: giornalmente viene effettuato il rifacimento del letto e periodicamente il cambio completo del corredo del letto.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il Servizio Infermieristico è fornito da infermieri 24 ore su 24.

Nell'ambito della loro attività, gli infermieri collaborano con medici, operatori di assistenza, fisioterapisti, personale di animazione e personale di coordinamento, nell'identificazione dei bisogni dei singoli residenti e nell'elaborazione di progetti assistenziali personalizzati, con lo scopo di offrire un'assistenza di base ed infermieristica il più possibile individualizzata.

Il personale infermieristico si avvale di linee guida, protocolli e procedure interne e si basa su principi ed evidenze scientifiche al fine di effettuare un'assistenza efficace ed aggiornata.

Gli infermieri attuano le loro risposte assistenziali nel rispetto del principio di autodeterminazione della persona.

Le attività infermieristiche sono finalizzate:

- alla prevenzione dell'insorgenza di complicanze rispetto alle patologie già presenti;
- ad evidenziare precocemente segni e sintomi di patologie di nuova insorgenza;
- alla cura delle malattie croniche ed acute in corso;
- alla riabilitazione per il recupero del benessere psicofisico od il mantenimento del grado di salute dei residenti.

Il personale infermieristico effettua:

- la somministrazione delle terapie farmacologiche ai residenti, secondo la prescrizione del medico, monitorandone gli effetti;
- il controllo della glicemia seconda sulla base delle linee guida, ai residenti con diagnosi di diabete mellito;
- la rilevazione mensile dei parametri vitali a tutti i residenti e su prescrizione medica;
- il controllo periodico del peso corporeo di tutti i residenti;

- il monitoraggio del corretto stato nutrizionale del residente e della corretta somministrazione ed assunzione del cibo;
- la rilevazione e gestione del dolore;
- assistenza al fine vita, supporto al residente e ai familiari/cari;
- l'esecuzione di prelievi ematici e di specifiche tecniche infermieristiche;
- il monitoraggio e trattamento delle lesioni da decubito;
- il controllo dell'alvo.

Gli infermieri inoltre:

- supervisionano le attività svolte dagli operatori addetti ai servizi assistenziali;
- monitorano l'apporto nutrizionale dei residenti, sia degli alimenti che dei liquidi;
- preparano i residenti a particolari esami;
- promuovono una costante educazione sanitaria nei confronti di residenti, operatori e familiari;
- predispongono il foglio di dimissione per permettere la continuità assistenziale;
- collaborano con i medici operanti presso la struttura durante le visite e con i vari medici specialisti dell'Azienda Sanitaria o convenzionati durante l'attività di consulenza;
- sono disponibili, per gli ambiti di propria competenza, a colloqui con i familiari;
- organizzano i colloqui con il medico richiesti da ospiti e familiari.

SERVIZIO MEDICO

Per i posti letto negoziati con la Provincia Autonoma di Trento, l'assistenza medica viene fornita da medici convenzionati con l'A.P.S.P.

Il servizio medico di Medicina Generale viene normalmente effettuato dal lunedì al venerdì (esclusi festivi e prefestivi) dalle ore 8.00 alle ore 20.00, sia con presenza del medico in struttura che mediante reperibilità telefonica dello stesso.

Nelle restanti fasce orarie la struttura fa riferimento al Servizio di Continuità Assistenziale (Guardia Medica), erogato dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (per tutte le tipologie di residenti).

Per i posti letto negoziati con la Provincia Autonoma di Trento, come previsto dalle Direttive Provinciali, all'atto dell'ammissione in R.S.A., l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (A.P.S.S.) provvede d'ufficio, su segnalazione dell'A.P.S.P. stessa, ad affidare il residente al medico della A.P.S.P.

Il Medico esplica nei confronti dei residenti:

- attività diagnostica, terapeutica, preventiva, di educazione sanitaria e riabilitativa, avvalendosi qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e/o di esami di diagnostica strumentale;
- sviluppa le condizioni organizzative per permettere la continuità delle cure e la continuità informativa;
- si avvale di consulenze medico-specialistiche esterne (fisiatra, geriatra, psichiatra, medico palliativista) sulla base di quanto prevedono le Direttive Provinciali per l'assistenza sanitaria ed assistenziale.
- Il Medico effettua inoltre tutte le prestazioni di sua competenza ed è inoltre disponibile per colloqui con familiari e residenti in orari prestabiliti ed in caso di necessità anche in altri orari preventivamente concordati.

Uno dei medici ha il ruolo di **coordinamento sanitario**, le cui principali funzioni sono:

- promuovere le condizioni organizzative per permettere l'integrazione tra l'attività medica di diagnosi e cura, il coordinamento delle attività sanitarie e assistenziali e l'organizzazione della vita dei residenti, tenendo conto dei ritmi abituali di vita nelle attività quotidiane;

- favorire, in integrazione con il funzionario coordinatore dei servizi, l'adozione e la diffusione, di linee guida clinico-assistenziali validate per assicurare l'efficacia, l'appropriatezza e la sicurezza dell'assistenza;

FARMACI e MATERIALE SANITARIO

1. Posti letto negoziati con la Provincia Autonoma di Trento:

La fornitura dei farmaci e del materiale sanitario viene garantita a tutti i residenti non autosufficienti dal Servizio Farmaceutico dell'Azienda Sanitaria per i Servizi Sanitari (A.P.S.S.), come da specifico prontuario per le R.S.A. I farmaci/presidi non dispensati dall'A.P.S.S. saranno a carico del residente.

2. Posti letto autorizzati/accreditati ma non negoziati con la Provincia Autonoma di Trento:

Il residente ha la facoltà di mantenere il proprio medico di medicina generale; per agevolare gli aspetti sanitari, il residente può decidere di avvalersi del servizio medico della R.S.A., con contestuale revoca (temporanea) del proprio medico.

Il materiale sanitario e gli ausili per l'incontinenza sono forniti dall'Ente

L'acquisizione dei farmaci avviene attraverso le modalità normalmente previste dal Servizio Sanitario Provinciale/Nazionale per i residenti al proprio domicilio. Eventuali costi per l'acquisto di farmaci non ricompresi nel prontuario farmaceutico o di materiale sanitario non riconosciuti dal Servizio Sanitario sono a carico del residente.

Durante la permanenza in struttura, le ricette mediche, impegnative per esami/visite specialistiche ed i farmaci devono essere forniti dal residente e/o dai suoi familiari.

3. Posti letto Casa Soggiorno (*ove attivi*):

Ai residenti autosufficienti si applicano le stesse disposizioni previste per la R.S.A., per quanto compatibili ed in particolare a quanto previsto per i residenti su posti letto non negoziati con la Provincia Autonoma di Trento (farmaci, materiale sanitario, presidi incontinenza, trasporti, ecc).

I residenti autosufficienti devono provvedere autonomamente alla gestione dei propri farmaci, avvalendosi del proprio medico di base o del medico della R.S.A. Il personale infermieristico è comunque a disposizione per un supporto nella gestione della terapia personale.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il servizio di fisioterapia è assicurato con l'impiego di fisioterapisti che coprono il servizio normalmente dal lunedì al venerdì in orario diurno (salvo assenze).

La prestazione fisioterapica è finalizzata al miglioramento della qualità di vita dei residenti attraverso il tentativo di recupero psico-fisico consentito dalla capacità residua della persona. Il servizio viene attivato in base alla valutazione del fisioterapista, dell'eventuale medico fisiatra e dell'equipe multidisciplinare, che progettano interventi terapeutici mirati, verificati e rivalutati nel tempo.

Le attività organizzative e le prestazioni riabilitative offerte dal servizio di riabilitazione sono da ricondursi a quanto segue:

- collaborazioni con il personale infermieristico, medico, di assistenza, di animazione;

- collaborazione con l'equipe multidisciplinare per la valutazione funzionale del residente-utente in ingresso e durante la sua permanenza in struttura e per la definizione dei progetti e dei programmi riabilitativi individuali e collettivi;
- esecuzione di prestazioni e interventi riabilitativi individuali in riferimento alle diagnosi effettuate dal medico specialista ed in base alle prescrizioni terapeutiche;
- esecuzione di prestazioni e interventi riabilitativi collettivi, anche in collaborazione con altre figure professionali.

Il servizio di riabilitazione, attraverso l'operato professionale dei suoi componenti, svolge inoltre attività di:

- supporto formativo e consulenziale agli operatori addetti all'assistenza di base ed al personale infermieristico interno all'A.P.S.P.;
- informazione e supporto a familiari, assistenti, volontari;
- consulenza relativa ad attrezzature, ausili, protesi e presidi strumentali per la riabilitazione del residente: ne propone l'uso, fornisce addestramento per il loro utilizzo e ne verifica l'efficacia;
- consulenza relativa alla strutturazione ed armonizzazione degli spazi, nonché problematiche relative alla sicurezza del lavoro (movimentazione carichi).

Per poter offrire un servizio riabilitativo ottimale, il servizio di riabilitazione dispone di locali ed attrezzature idonee per i trattamenti individuali e di gruppo.

Il personale di fisioterapia è a disposizione di residenti e familiari per eventuali colloqui o informazioni, in orari prestabiliti.

SERVIZIO ANIMAZIONE

Il servizio di animazione è previsto in orario diurno in base all'organizzazione dell'Ente (attivo solo in alcuni giorni della settimana secondo programmazione).

Il servizio è svolto e coordinato dal personale di animazione, con il supporto dei volontari e di operatori esterni tramite progetti di Servizio Civile o promossi dall'Agenzia del Lavoro (come ad esempio intervento 3.3.d e simili), ecc..

Il servizio animazione ha il compito di contribuire a promuovere momenti di benessere nella quotidianità della vita dei residenti, attraverso proposte indirizzate al singolo, al piccolo gruppo e/o al grande gruppo, orientate a favorire la valorizzazione del vissuto e delle conoscenze pregresse, la crescita dell'autostima, il mantenimento delle abilità residue e degli interessi personali, sperimentare nuove possibilità e capacità del residente, sviluppare la rete di relazioni sia all'esterno che all'interno della struttura e del senso di appartenenza al gruppo, non trascurando la possibilità di svago e di mantenimento dei legami con il contesto sociale di provenienza.

In collaborazione con le altre figure professionali, gli animatori progettano interventi finalizzati a recuperare le capacità pratiche e operative dei residenti in base alle loro attitudini, desideri e interessi.

Gli animatori collaborano con gli operatori di assistenza nella gestione quotidiana di interventi socio-relazionali individualizzati e collaborano con i volontari (e ove possibile anche con i familiari) per la effettuazione delle attività di animazione.

Le attività previste vengono ideate, supervisionate, realizzate e mediate dal servizio animazione, in linea con i Piani di Assistenza Individualizzata, con l'obiettivo di:

- mantenere il più possibile le capacità manuali attraverso lo svolgimento di laboratori artistici e manuali;

- mantenere il più possibile le abilità cognitive attraverso tecniche di stimolazione delle stesse, giochi da tavolo, di società, cruciverba, giochi di parole e la partecipazione all'attività corale;
- stimolare la relazione e le capacità comunicative attraverso il dialogo personalizzato e l'offerta di modalità espressive alternative in relazione alla capacità della persona;
- creare momenti di socializzazione e integrazione con la comunità locale, partecipando a manifestazioni legate alla vita e alle attività sul territorio ed organizzando interventi che favoriscano e sviluppino i rapporti con associazioni, scuole ed altre realtà locali;
- facilitare la vicinanza dei familiari e della rete amicale in occasione dei compleanni o per le ricorrenze principali, organizzando momenti di festa.

Il servizio cura la redazione del giornalino dell'A.P.S.P. e il programma delle attività esposto periodicamente in bacheca.

Il personale di animazione è a disposizione di residenti e familiari per eventuali colloqui o informazioni, in orari prestabiliti.

SERVIZIO PARRUCCHIERA

Il servizio di parrucchiere viene effettuato da un professionista esterno in convenzione con l'A.P.S.P., presente in struttura mediamente una volta in settimana (salvo assenze).

Il servizio offerto dall'A.P.S.P. include una prestazione mensile di taglio e piega a tutti i residenti.

Eventuali prestazioni aggiuntive, come ad esempio ulteriori pieghe, permanenti e tinte, devono essere preventivamente richieste con apposito modulo, reperibile dal personale di coordinamento; queste prestazioni sono a carico del residente secondo le tariffe in vigore al momento dell'utilizzo.

Il servizio viene erogato in un locale appositamente attrezzato situato al piano seminterrato. In particolari situazioni sanitarie, il servizio viene effettuato nella stanza del residente.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA E SPIRITUALE

Le persone accolte presso la A.P.S.P. "San Giovanni" hanno il diritto di professare la propria fede religiosa ed esercitarne liberamente le relative pratiche, nel rispetto della reciproca convivenza e delle convinzioni religiose degli altri residenti.

L'assistenza religiosa, per le persone che professano la fede cristiano cattolica, consiste nell'assistenza spirituale e morale dei residenti, nell'amministrazione dei sacramenti, nelle celebrazioni delle funzioni liturgiche, ed in altre attività periodiche (esempio: recita del Rosario e della Via Crucis nel periodo della Quaresima).

Tale servizio è realizzato in collaborazione con i Padri Francescani del locale Convento ed al Parroco della Parrocchia di Mezzolombardo, con il coinvolgimento di alcuni volontari.

La celebrazione liturgica della S. Messa normalmente viene effettuata almeno due volte al mese al piano terra dell'A.P.S.P.. Vengono inoltre celebrate SS. Messe in particolari momenti di festa (Natale – Pasqua ecc.) in date stabilite di volta in volta secondo la disponibilità del personale religioso. Nella struttura è presente una piccola Cappella al primo piano, luogo di raccoglimento spirituale e di effettuazione di alcune attività religiose.

VOLONTARIATO

All'interno dell'A.P.S.P. "San Giovanni" viene promossa e coordinata la presenza e la partecipazione del volontariato.

Tale presenza ha lo scopo principale di collaborare con il servizio animazione, di mantenere ed alimentare il contatto del residente con la comunità, di aumentare le possibilità di socializzazione del residente.

Nelle attività svolte dai volontari rientrano:

- supporto nelle attività di animazione;
- accompagnamento dei residenti alle gite e ad uscite programmate;
- compagnia e supporto relazionale ai residenti, soprattutto a quelli che non hanno una stretta rete familiare;
- supporto al personale nell'accompagnamento dei residenti a visite mediche effettuate all'esterno della struttura.

SERVIZIO DI SUPPORTO PSICOLOGICO

L' A.P.S.P. "San Giovanni" fornisce un servizio di supporto psicologico tramite uno psicologo in convenzione.

Lo psicologo è a disposizione:

- dei residenti che hanno bisogno di un supporto psicologico per rielaborare un proprio disagio.
- dei familiari che necessitano di un confronto/colloquio per affrontare e gestire le varie fasi di inserimento/permanenza del proprio caro in struttura;
- del personale che necessita di un supporto per affrontare problematiche relative al proprio vissuto lavorativo presso l'A.P.S.P.

Al momento dell'inserimento viene fornito un supporto dedicato al residente e ai familiari, per affrontare nel migliore dei modi il periodo di adattamento presso l'A.P.S.P..

Per fissare un appuntamento è possibile contattare direttamente lo psicologo o prendere appuntamento tramite il personale di coordinamento o infermieristico.

ALTRI SERVIZI

L' A.P.S.P. può attivare altre tipologie di servizi, anche in convenzione con soggetti esterni, ove possibile e/o ritenuto necessario (es: podologia, logopedia, ecc). Questi servizi effettuano le prestazioni secondo i tempi e le modalità stabiliti dal personale dell'A.P.S.P.; eventuali prestazioni aggiuntive non previste dall'A.P.S.P. sono a carico del residente.

INIZIATIVE COLLEGATE ALLA CARTA DEI SERVIZI

In caso di attivazione di servizi negli ambiti semi-residenziale e domiciliare e di contesto l'A.P.S.P. si impegnerà ad organizzare/promuovere le seguenti iniziative, anche in collaborazione con altri Enti ed organizzazioni:

- almeno 1 attività all'anno a favore degli utenti e dei caregiver per l'alfabetizzazione nell'utilizzo delle tecnologie che sono oggi a disposizione diretta degli utenti per il controllo di alcuni parametri sanitari o per il supporto alle attività quotidiane
- almeno 1 azione all'anno di sostegno relazionale a supporto dell'attività dei caregiver, dei familiari e degli eventuali volontari
- almeno 1 iniziativa all'anno di promozione della cultura del cohousing o del welfare di condominio o del welfare di quartiere, a supporto degli utenti
- almeno 1 iniziativa di informazione/formazione all'anno riguardante le attività elementari dell'accudimento e della mobilitazione delle persone non autosufficienti a domicilio a favore dei caregiver e dei familiari
- almeno 1 attività di informazione all'anno sulle possibilità ed iniziative di invecchiamento attivo ed 1 di informazione e di orientamento nell'accesso ai servizi disponibili sul territorio a favore delle persone anziane e dei loro caregiver
- almeno 1 iniziativa di supporto nelle attività di assistenza a domicilio, allo scopo di garantire al caregiver tempo per sé, per la propria vita di relazione e lavorativa.

SERVIZIO RISTORAZIONE E ALIMENTAZIONE

All'interno della struttura il servizio di ristorazione viene gestito dal personale dell'A.P.S.P. attraverso vari momenti alimentari: colazione, pranzo, merenda, cena, bevanda prima della notte. E' previsto inoltre l'apporto di bevande durante la giornata.

L'obiettivo principale, nella somministrazione dei pasti, è fornire un corretto apporto alimentare, tenendo conto, ove possibile, dei gusti, delle preferenze e delle necessità dietetiche del singolo, mirando all'applicazione di schemi e procedure per particolari patologie.

La produzione dei pasti è gestita da ditta esterna legata alla A.P.S.P. con contratto di appalto ed in ottemperanza ad un capitolato speciale nel quale vengono stabilite regole di esecuzione del contratto, modalità e fini, secondo menù prestabiliti periodicamente.

L'elaborazione dei menù tiene conto anche delle abitudini culinarie e della gastronomia locale prevedendo pietanze a rotazione settimanale e stagionale.

Il servizio di distribuzione dei pasti, effettuato in orari prestabiliti in base all'organizzazione, viene erogato nelle sale da pranzo dei singoli reparti, nella sala da pranzo comune o nelle singole stanze (in caso di residenti allettati).

Tabella indicativa degli orari di inizio distribuzione dei pasti principali:

Colazione	dalle ore 8.00
Pranzo	dalle ore 11.00/11.30
Merenda	dalle ore 15.30
Cena	dalle ore 18.00/18.30

Gli orari indicati sono suscettibili di variazioni in conformità a necessità organizzative, ad eventi straordinari o a fatti stagionali, ad esigenze dei singoli residenti (come ad esempio viste specialistiche, esami, uscite con familiari/cari; in questi casi il pasto viene somministrato al rientro in struttura).

SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE

La A.P.S.P. affida il servizio di igiene e pulizia ordinaria e straordinaria degli ambienti a ditta esterna legata alla struttura con contratto di appalto ed in ottemperanza ad un capitolato speciale nel quale vengono stabilite regole di esecuzione del contratto, modalità e fini.

Dal servizio è escluso l'ordine e la pulizia interna del comodino del residente che normalmente viene eseguita dal personale dell'A.P.S.P..

Le pulizie ordinarie delle stanze dei residenti, dei relativi servizi igienici e degli ambienti comuni, vengono effettuate quotidianamente, prevalentemente al mattino. Nel pomeriggio viene effettuato un ripasso dei servizi igienici e di altri locali, se necessario.

Le pulizie straordinarie (ceratura pavimenti, pulizia dei vetri, arredi, ecc.) vengono effettuate a scadenze programmate.

E' attivo un contratto con ditta specializzata per il servizio di disinfestazione e derattizzazione.

SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il servizio di lavanderia-guardaroba è gestito in parte con personale dipendente dell'A.P.S.P. e in parte da una ditta in appalto.

La biancheria piana e le divise del personale sono gestite con contratto lava-nolo da ditta legata alla struttura con contratto di appalto ed in ottemperanza ad un capitolato speciale nel quale vengono stabilite regole di esecuzione del contratto, modalità e fini.

Indumenti personali dei residenti

All'atto dell'ammissione in struttura ogni residente deve essere accompagnato da una dotazione standard di indumenti personali (per ogni stagione) che verrà inventariata ed identificata con un'etichetta personale di riconoscimento riportante il nominativo del residente. Tale etichetta viene applicata dal personale del servizio Lavanderia.

Gli indumenti al momento dell'accesso dovranno essere nuovi o comunque in buone condizioni; devono essere in quantità sufficiente e di misura adatta al residente (l'indumento deve comodo da indossare), tenendo conto anche della situazione sanitaria e della frequenza dei cambi e tempi di lavaggio necessari. In caso di insufficiente fornitura degli indumenti secondo le richieste del personale di Coordinamento, l'A.P.S.P. potrà acquistare d'ufficio quanto necessario con addebito a carico del residente.

Lavaggio, stiratura, lavori di piccola manutenzione ordinaria sono normalmente eseguiti dal personale di lavanderia. La riparazione straordinaria e la sostituzione dei capi è a carico del residente.

SERVIZIO MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione ordinaria è affidato a manutentori dell'A.P.S.P. Il servizio si occupa della cura degli ambienti, delle attrezzature, degli strumenti e degli impianti della struttura, nonché di tutti i problemi di piccola manutenzione, segnalati dal personale dell'A.P.S.P. o direttamente dai residenti. La manutenzione di impianti, attrezzature, nonché lavorazioni specifiche di altro tipo, sono affidate a ditte in appalto.

Ai servizi amministrativi è affidata la gestione amministrativa del funzionamento dell'A.P.S.P., la programmazione e la gestione contabile ed economico-finanziaria, la gestione dei rapporti di lavoro, gli approvvigionamenti di beni e servizi, la gestione dei contratti e degli appalti, la cura del patrimonio di beni mobili e immobili, la cura di affari generali e ogni adempimento previsto dalla legislazione vigente necessario per il corretto funzionamento dell'A.P.S.P..

Il Presidente è il legale rappresentante dell'A.P.S.P..

Al Presidente spettano i compiti stabiliti dallo Statuto e dai Regolamenti Aziendali, tra cui:

- curare i rapporti istituzionali;
- dare impulso e promuovere le strategie aziendali,
- convocare e presiedere le sedute del Consiglio di Amministrazione;
- esercitare le funzioni delegate dal Consiglio di Amministrazione nei limiti di legge o quelle attribuite dalle norme;

Il Presidente riceve su appuntamento.

Il Direttore è la figura dirigenziale dell'A.P.S.P..

Al Direttore spettano i compiti stabiliti dallo Statuto e dai Regolamenti Aziendali, tra cui curare la gestione amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e socio-assistenziale dell'Ente, nei limiti delle risorse, delle direttive e degli obiettivi assegnati dal Consiglio di Amministrazione e delle normative in vigore.

Il Direttore riceve su appuntamento.

Gli uffici amministrativi sono situati al piano terra dell'A.P.S.P. "San Giovanni" e sono aperti al pubblico normalmente con orario 9.00-12.00 e 14.00-16.30 dal lunedì al venerdì.

I servizi amministrativi si suddividono in:

- **Ufficio Segreteria e Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)**, che svolge funzioni amministrative, di segreteria ed informazione in merito ai servizi offerti dalla struttura.
- **Ufficio Ospiti**, che svolge funzioni di informazione in merito ai servizi residenziali offerti dalla struttura, e funzioni amministrative relative alla gestione degli Ospiti in ingresso e residenti (raccolta dati amministrativi di ingresso, fatturazione, ecc).
- **Ufficio Personale**, che svolge funzioni di gestione amministrativa del personale dipendente e dei collaboratori relativamente agli aspetti contrattuali (rapporto di lavoro, gestione delle presenze, elaborazione compensi e stipendi, adempimenti fiscali, previdenziali e assicurativi).
- **Ufficio Ragioneria**, che svolge funzioni di gestione finanziaria, contabile e fiscale dell'Ente.
- **Ufficio Acquisti**, che svolge funzioni relative agli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori necessari per la gestione dei servizi e della struttura.
- **Ufficio Servizi Esterni**, che svolge funzioni amministrative, di segreteria ed informazione in merito ai servizi non residenziali offerti dalla struttura ed alle relative pratiche amministrative.

Rapporti con residenti e familiari:

Il Consiglio di Amministrazione e la Direzione ripongono particolare importanza nel dialogo con i familiari, con i residenti e con i rappresentanti dei residenti. A questo scopo, mediante riunioni periodiche, vengono incontrati familiari, residenti e rappresentanti per spiegare le nuove iniziative e valutare problematiche e proposte di miglioramento.

Familiare di Riferimento:

Al fine di facilitare le attività assistenziali e poter dedicare tempo e attenzioni all'assistenza del residente, al momento dell'ingresso in struttura, viene richiesta l'identificazione di un familiare referente che faccia da punto di riferimento per l'A.P.S.P. per la gestione degli aspetti amministrativi e sanitari del residente. Questo familiare si deve occupare dei rapporti con gli altri familiari del residente, mantenendone i contatti e aggiornandoli in merito allo stato di salute. Gli altri familiari si impegnano a contattare prima di tutto il familiare di riferimento per avere informazioni e aggiornamenti in merito allo stato di salute e agli aspetti assistenziali del residente.

Vita comunitaria:

Il residente può esprimersi in piena autonomia e libertà, nel rispetto delle esigenze determinate dal normale svolgimento della vita comunitaria e del proprio stato di salute. Ogni residente ha diritto di vivere liberamente, nel pieno rispetto del suo credo religioso e delle sue idee politiche. La libertà d'azione di ciascuno trova il solo limite nella libertà degli altri e nella osservanza delle norme di carattere collettivo e di civile educazione, indispensabili per il buon funzionamento della vita comunitaria.

Il residente, i familiari e aiutanti, durante la permanenza, sono tenuti ad un comportamento idoneo alla natura comunitaria della struttura nel rispetto degli altri residenti, del personale, delle norme generali di igiene e di sicurezza, dei tempi di vita comunitaria, dei regolamenti interni della struttura e delle disposizioni del Coordinatore Sanitario e/o della Direzione.

Presenza durante le attività assistenziali o visite mediche:

Per assicurare al personale la necessaria tranquillità nello svolgimento di mansioni delicate (quali ad esempio visite mediche, igiene intima, bagno assistito e predisposizione dei pasti) e per garantire la privacy del residente, i familiari, i loro aiutanti e i volontari dovranno attendere fuori dalla stanza la conclusione delle suddette operazioni.

Norme di comportamento e rapporti interni:

Per il rispetto della propria e dell'altrui tranquillità, per il rispetto del personale e del corretto agire dell'A.P.S.P., i residenti (nell'ambito delle proprie possibilità), i loro familiari e aiutanti, i visitatori e i volontari si atterranno alle seguenti norme comportamentali:

- Avere sempre il massimo rispetto del personale e del loro operato, contribuendo a creare un clima di serena e cordiale collaborazione;
- mantenere sempre il massimo rispetto degli altri residenti, degli altri familiari, visitatori e volontari, basato sui principi della corretta e civile educazione;

- rispettare le comuni regole della civile convivenza, dimostrando comprensione e tolleranza per le esigenze della comunità e personali del prossimo;
- evitare di discutere animatamente per risolvere problemi di convivenza che si vengano a creare: sono invece tenuti ad informare il Funzionario Coordinatore dei Servizi Socio-Assistenziali e Sanitari e/o la Direzione;
- rispettare gli orari stabiliti per il riposo pomeridiano, per il buon andamento della comunità e per la fruizione dei vari servizi, astenendosi dal chiedere deroghe o concessioni particolari che possano determinare l'insorgere di precedenti negativi;
- collaborare fattivamente e costruttivamente per il miglioramento della vita comunitaria;
- i residenti evitano l'assunzione di bevande alcoliche senza autorizzazione medica.

Si evidenzia che il rispetto reciproco e il mantenimento di un ambiente di vita il più sereno possibile, è la base fondamentale per poter migliorare la qualità del servizio fornito ai residenti e utenti, in un circolo virtuoso da cui tutti traggono beneficio (residenti, familiari, dipendenti, ecc).

Oltre a queste norme di relazione, i residenti (nell'ambito delle proprie possibilità), i loro familiari e aiutanti, sono tenuti a:

- evitare di porre richieste che vadano a privilegiare il proprio residente a discapito degli altri;
- accettare l'organizzazione dei servizi impostata dall'A.P.S.P. nel rispetto delle possibilità tecnico-economiche dell'Ente;
- pagare regolarmente le fatture dei servizi emesse dall'A.P.S.P., quale condizione necessaria per l'Ente per poter pagare dipendenti e fornitori e dare continuità ai servizi;
- curare l'igiene dell'ambiente e l'aspetto personale come segno di rispetto per se stessi e per gli altri. Qualora l'utente sia impossibilitato o inabilitato a provvedere alla cura della propria igiene personale, ogni residente viene aiutato dal personale addetto all'assistenza. Ogni residente è tenuto a fare il bagno in vasca secondo le indicazioni del personale. Qualora lo stato di salute del residente o altre situazioni di fatto lo rendano opportuno, il Funzionario Coordinatore dei Servizi Socio-Assistenziali e Sanitari, d'intesa con l'equipe, può decidere di sostituire il bagno in vasca con la spugnatura a letto;
- mantenere in buono stato le strutture e gli arredi personali e comunitari, gli spazi in comune e garantire il corretto utilizzo degli impianti e delle apparecchiature;
- evitare di regolare e manomettere gli apparecchi elettromedicali, gli ausili, le attrezzature e gli impianti;
- evitare di utilizzare i materiali dell'A.P.S.P. (es: pannoloni, ecc) ove non autorizzati dal personale;
- consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona incaricata dall'Azienda di entrare nella propria stanza;
- rispettare il divieto di fumo all'interno e all'esterno della struttura;
- evitare di gettare oggetti o alimenti dalle finestre;
- evitare di usare ogni utensile o attrezzatura potenzialmente pericoloso;
- evitare di portare e conservare alimenti deteriorabili (in particolare negli armadi delle stanze);
- evitare comportamenti pericolosi per sé e per gli altri;

Si evidenzia che la responsabilità per gli eventuali danni causati è a carico del residente e/o dei familiari e/o loro aiutanti che non hanno rispettato i Regolamenti Aziendali e la Carta dei Servizi, e saranno pertanto tenuti a risarcire all'A.P.S.P. gli eventuali danni arrecati.

Il residente, i familiari e aiutanti non possono esigere dal personale prestazioni non previste dal programma di lavoro, dalle disposizioni organizzative, dai piani assistenziali e dalle specifiche professionalità degli

operatori addetti, né possono esercitare pressioni per ottenere un trattamento di favore di qualsiasi tipo nei loro riguardi.

Eventuali richieste straordinarie o inadempienze nel servizio o nella condotta del personale vanno segnalate al Funzionario Coordinatore dei Servizi Socio-Assistenziali e Sanitari o, in sua assenza, al Coordinatore dei Servizi, oppure a mezzo dell'apposita procedura per i reclami e suggerimenti.

Per motivazioni sanitarie, di igiene e di sicurezza, per il rispetto della privacy dei residenti, nonché per esigenze organizzative dell'A.P.S.P., **è vietato** l'accesso ai residenti, ai familiari e ai loro aiutanti nelle seguenti zone:

- nella cucina centrale al piano terra
- nelle cucine di distribuzione ai piani
- nei bagni assistiti
- negli ambulatori medici ed infermieristici

salvo specifica autorizzazione del personale per motivazioni strettamente correlate con l'assistenza al residente.

Per motivi sanitari nonché di sicurezza **è assolutamente vietato** somministrare generi alimentari ai residenti e utenti che non siano autorizzati dal Personale Sanitario dell'Azienda, nonché l'accompagnamento in bagno dei residenti se non autorizzati dal Personale dell'Azienda.

Regali al personale ed equità di trattamento:

Ai sensi del Codice di Comportamento dei Dipendenti, i residenti e i familiari non devono offrire regali o altre utilità, salvo quelli d'uso di modico valore effettuati occasionalmente nell'ambito delle relazioni di cortesia e, ove applicabili, delle consuetudini internazionali, al personale dell'A.P.S.P. o delle ditte che lavorano per l'A.P.S.P.

In ogni caso sono vietati regali o altre utilità, neanche di modico valore, a titolo di corrispettivo o riconoscimento al personale per compiere o avere compiuto un atto relativo ai propri compiti di servizio.

Entrata/uscita dalla struttura:

I residenti sono liberi di uscire e di rientrare dalla struttura quando lo desiderano, nel limite della propria autonomia personale, della propria situazione sanitaria e nel rispetto delle regole di comunità (es: rispetto dell'orario dei pasti e del riposo), avvertendo preventivamente gli infermieri in turno.

Familiari e conoscenti possono portare il residente all'esterno della struttura, previa compilazione dell'apposito modulo che deve essere consegnato all'Infermiere in turno. La persona che porta il residente all'esterno della struttura si assume la responsabilità nella gestione e assistenza allo stesso (compresi gli ausili in dotazione, tipo carrozzina) e deve avere anche l'autorizzazione dell'Ospite o dei suoi familiari (in caso di persona terza).

Ai residenti in particolari condizioni fisiche o psichiche, sentito il parere del medico, può essere consentita la possibilità di allontanarsi dalla Struttura solo se accompagnati da familiari o da persone incaricate dagli stessi. In caso di mancata autorizzazione (motivata) da parte del personale dell'Azienda, il residente non può uscire dalla struttura.

Al fine di evitare che i residenti in particolari condizioni psichiche o fisiche, che non consentano una autonoma e consapevole uscita dalla struttura, si allontanino senza adeguato accompagnamento, l'Azienda può disporre sistemi di controllo.

Nei confronti di soggetti sottoposti a provvedimento di interdizione giuridica, gli stessi potranno allontanarsi dalla Struttura soltanto se autorizzati od accompagnati dal tutore legale o da persona da lui incaricata.

Visite ai residenti:

L'orario di apertura della struttura è previsto dalle ore 8.30 alle ore 20.30 circa senza limitazioni particolari, purché nel rispetto delle specifiche esigenze dei residenti e delle regole di comunità e pacifica convivenza. Si evidenzia che, in caso di situazione sanitarie particolari (es: pandemia Covid), gli orari di accesso alla struttura possono subire variazioni e/o gli accessi degli esterni possono essere limitati, contingentati e/o vietati.

Al di fuori di questo orario è necessario concordare con il personale infermieristico in turno l'accesso/uscita. In caso di urgenza si può accedere alla struttura anche in orario notturno contattando il personale in turno ai numeri 0461-613714/613724.

Il residente ha facoltà di ricevere liberamente le visite di parenti, cari, conoscenti, sia nei locali della struttura che nella propria stanza, sempre nel rispetto delle regole della convivenza e dell'orario di apertura della struttura (si rimanda nello specifico a quanto altro previsto all'interno della presente Carta dei Servizi).

Possibilità di prenotare uno spazio per uso personale:

La A.P.S.P., nei limiti delle possibilità organizzative e degli orari di svolgimento dei vari servizi, mette a disposizione dei residenti e loro familiari la possibilità di usufruire di uno spazio riservato per:

- occasioni particolari dedicate ai residenti come ad esempio feste di compleanno, feste private, anniversari, ricorrenze, ecc.;
- colloqui privati con soggetti esterni (professionisti, legali, ecc) per necessità personali dei residenti.
- Per accedere e prenotare gli spazi è necessario rivolgersi al personale di coordinamento.

Pasto con il residente:

La A.P.S.P. offre la possibilità di pranzare o cenare in struttura con il proprio caro, previo l'acquisto di un "buono pasto" da ritirarsi presso gli uffici amministrativi almeno il giorno precedente.

Nel giorno del compleanno del residente, la A.P.S.P. offre la possibilità, ad un massimo di due familiari/cari, di pranzare assieme al residente.

Partecipazione dei familiari a particolari Festività:

Ai pasti in prossimità delle festività di Natale e Pasqua è prevista la possibilità di partecipare ai familiari dei residenti, dietro prenotazione e con rimborso spese, in base alla capienza della sala da pranzo (circa 50 posti aggiuntivi).

L'invito di partecipazione viene inviato al familiare di riferimento da parte degli uffici amministrativi, nelle settimane antecedenti le festività.

Assistenza personale (aiutante):

L' Azienda riconosce al residente il diritto di attivare in proprio un'assistenza personale secondo le proprie necessità e desideri, assumendone la responsabilità. Questa assistenza personale rimane a carico del residente stesso e non può interferire con l'organizzazione aziendale.

Qualora la famiglia o il residente decida di attivare tipo questo tipo di assistenza, dovrà darne preventiva comunicazione alla Funzionario Coordinatrice dei Servizi Socio Assistenziali Sanitari e dovrà obbligatoriamente compilare l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio segreteria dove sarà indicato il nominativo e il tipo di attività che la persona si dichiara disponibile a fare; si sottolinea che l'attività indicata sarà preventivamente valutata dal Medico Coordinatore che potrà negare lo svolgimento di determinate attività in caso di situazioni particolari a tutela degli Ospiti (es: disfagia grave).

Tale assistenza dovrà armonizzarsi con le norme in essere e l'organizzazione dell'Ente. In caso di violazione delle norme interne e/o di evidenti problemi creati all'organizzazione delle attività, all'Ospite o alla comune convivenza in struttura, l'Ente può negare l'accesso all'assistenza privata familiare.

Sarà cura dell'assistenza privata familiare indossare abiti adeguati e consoni all'ambiente.

L'assistenza privata familiare dovrà attenersi alle indicazioni date dal personale dell'Ente e dovrà comunicare alle Coordinatrici o al personale in servizio ogni problema o difficoltà riscontrata dall'Ospite o dagli Ospiti che stanno accadendo temporaneamente. In caso di caduta dell'Ospite, deve essere subito avvertito l'infermiere in turno senza muovere l'Ospite.

L'assistenza personale non può occuparsi di altri residenti, per i quali deve eventualmente allertare e informare unicamente il personale dell'Azienda.

Per altre informazioni, si rinvia alle disposizioni interne che sono disponibili presso l'ufficio segreteria.

Accesso di animali alla struttura:

L'A.P.S.P. permette ai visitatori di portare in struttura animali domestici da compagnia, purché vengano adeguatamente custoditi e sorvegliati; in particolare per i cani è previsto l'obbligo del guinzaglio (e se necessaria la museruola).

L'accesso è consentito solo negli spazi comuni del piano terra, mentre l'ingresso di animali nelle stanze deve essere preventivamente autorizzato dal Direttore, dal Medico o dal Funzionario Coordinatore.

Nella struttura possono essere presenti piccoli animali domestici comunitari (es: uccellini), gestiti anche grazie alla collaborazione dei residenti con attività di stimolazione e socializzazione.

La possibilità di gestione autonoma da parte del residente di piccoli animali (es: uccellini) nella propria stanza verrà valutata caso per caso, in base agli spazi, a motivi igienico-sanitari e di pacifica convivenza.

Oggetti di valore ed oggetti personali:

I residenti possono portare e trattenere presso l'A.P.S.P. piccoli oggetti personali a condizione che gli stessi non siano di disturbo alla convivenza degli altri residenti e non pregiudichino le ottimali condizioni di igiene e sicurezza. Gli oggetti personali potranno essere ricollocati in caso di necessità o forza maggiore.

L'A.P.S.P. declina ogni responsabilità per i valori e gli oggetti personali dei residenti (es: gioielli, denaro, documenti, fotografie, oggettistica, ecc), anche in caso di smarrimenti e/o danni. Si sconsiglia di tenere in struttura oggetti personali di valore (anche affettivo).

In caso di decesso del residente gli oggetti personali dovranno essere ritirati dai legittimi eredi (anche da altri soggetti da loro delegati); ove ciò non avvenga entro 2 mesi dal decesso, l'A.P.S.P. è libera da ogni vincolo e può procedere in autonomia all'eliminazione degli oggetti personali.

L'Azienda non effettua servizio di custodia di valori ed oggetti personali, salvo situazioni straordinarie.

Si evidenzia che la nostra struttura è aperta con un flusso continuo di persone durante tutto l'arco della giornata (salvo in orario notturno quando gli accessi vengono chiusi). Questa apertura è importante per mantenere un rapporto relazionale tra gli Ospiti e la comunità esterna.

La **collaborazione di tutti** è quindi fondamentale per **migliorare la sicurezza** a vantaggio di tutte le persone che vivono e frequentano la nostra struttura. Si chiede pertanto la collaborazione di tutti nel segnalare prontamente, al personale di coordinamento o agli infermieri, eventuali situazioni o persone sospette oppure avvenimenti di sottrazione indebita.

Fumo:

Non è consentito fumare nei locali della struttura e negli spazi adiacenti.

Sicurezza:

Per motivi di sicurezza **è vietato** portare in struttura apparecchi/oggetti funzionanti a fiamma e apparecchi generatori di calore (quali termocoperte, fornelli, ferri da stiro, ecc) o che possano essere fonte di incendio (es: candele, luci ornamentali, presepi ornamentali elettrici, alberi di natale elettrici, ecc).

Le apparecchiature elettriche devono essere spente al termine dell'utilizzo; i caricabatterie devono essere staccati dalla presa elettrica quando non utilizzati.

Gli oggetti elettrici ed elettronici sono ammessi solo previa autorizzazione della Direzione. Chi desidera portare dei quadri deve accertarsi che il vetro sia infrangibile; in caso contrario deve sostituirlo con uno in materiale infrangibile; in ogni caso il quadro va consegnato al personale di coordinamento per farlo appendere.

Su tutti i balconi e terrazze è vietato portare o lasciare sedie o altri oggetti (rialzi) che possano permettere lo scavalco dei parapetti.

Visite ed esami esterni, trasporti (sanitari e non):

I trasporti sanitari non urgenti di residenti non deambulanti (per ospiti su posti letto convenzionati) da e verso strutture accreditate dell'A.P.S.S. vengono forniti dall'apposito servizio dell'A.P.S.S. come previsto dalle Direttive Provinciali per le R.S.A., previa richiesta motivata del medico.

Il trasporto urgente viene attivato su richiesta del medico o dell'infermiere tramite contatto telefonico con la centrale operativa del 112, con contestuale informazione al familiare di riferimento.

Per tutte le altre eventualità ci si attiene alla disciplina del trasporto infermi a mezzo ambulanza prevista dalla normativa provinciale vigente e dalle relative deliberazioni attuative, nonché dalle direttive provinciali per le R.S.A.

In caso di trasporto non urgente di residente deambulante, o di trasporto non fornito dall'A.P.S.S. (es: visite specialistiche private, viaggi non legati ad aspetti sanitari, ospiti su posti letto non negoziati, viaggi privati, ecc), e di fronte all'impossibilità da parte dei familiari a trasportare il proprio residente, c'è la possibilità di attivare il trasporto, a pagamento a carico del residente, con utilizzo di mezzo della A.P.S.P. o di altro fornitore esterno. Le tariffe relative al trasporto con mezzo dell'A.P.S.P. sono definite dal Consiglio di Amministrazione e sono disponibili presso l'Ufficio Segreteria/U.R.P. e il servizio infermieristico.

Per l'accompagnamento alle visite sanitarie da eseguirsi fuori dalla struttura, nonché per eventuali ricoveri ospedalieri (indipendentemente dal tipo di trasporto utilizzato), è richiesta la presenza di un familiare che si faccia carico della compagnia, custodia e cura del residente durante la visita e durante l'eventuale ricovero ospedaliero. Al fine di agevolare le famiglie in questo compito, le date e gli orari degli appuntamenti delle visite verranno, per quanto possibile, comunicati con anticipo e concordati. Nel caso di impossibilità del familiare, questi si dovrà attivare per trovare un altro accompagnatore. L'Azienda si attiverà in via residuale per situazioni particolari (es: residenti privi di familiari) per trovare un accompagnatore, anche a pagamento a carico del residente.

Amministratore di sostegno:

Nei casi in cui il residente non sia in grado di assumere decisioni che lo riguardano e non sia univocamente individuabile un familiare di riferimento, l'A.P.S.P. "San Giovanni" si riserva la facoltà di avviare d'ufficio il procedimento per la nomina di un amministratore di sostegno da parte del giudice tutelare, come previsto dalle leggi vigenti, al fine di tutelare al meglio l'assistenza al residente.

Consultazione ed accesso alla documentazione sanitaria-assistenziale

La cartella clinica può essere consultata dal procuratore munito di regolare mandato, previa richiesta scritta e motivata ai sensi della normativa in vigore, qualora risulti indispensabile per far valere o difendere in sede giudiziaria un diritto del proprio assistito. Il rilascio della cartella clinica in originale è invece subordinato all'esibizione di un ordine del giudice.

Il residente, o il suo rappresentante legale, o soggetti a ciò appositamente delegati dal residente, possono accedere alla documentazione sanitaria che lo riguarda in qualsiasi momento a seguito di semplice richiesta, anche verbale.

L'accesso alla documentazione sanitaria da parte dei terzi interessati può avvenire esclusivamente nel rispetto della normativa in vigore, previa autorizzazione del Coordinatore Sanitario e/o del Direttore dell'A.P.S.P..

Senza autorizzazione o senza previsione normativa che lo autorizzi, nessuna informazione e dato relativo ai residenti, utenti, dipendenti, collaboratori dell'A.P.S.P. può essere comunicato, diffuso, inviato, trasportato, o comunque portato all'esterno dell'A.P.S.P. o a conoscenza/disponibilità di soggetti non autorizzati/incaricati;

Il soggetto intestatario, il tutore legale dello stesso, o persona da esso delegata può sempre richiedere copia della cartella clinica, che viene rilasciata, con modalità che rispettino la riservatezza dei dati, previa autorizzazione del Coordinatore Sanitario, da parte della Direzione dell'Azienda, nel rispetto della normativa e dei Regolamenti Aziendali in vigore.

Il rilascio di copia della documentazione è realizzato dietro pagamento di apposita tariffa stabilita dall'A.P.S.P.

Consenso Informato:

Ogni atto medico presuppone il consenso del paziente destinatario dell'atto medico, sulla base di una preventiva informazione fornita dal medico (consenso informato). L'informazione preliminare al consenso deve essere espressa in un linguaggio adeguato alla formazione culturale del paziente con contenuti esaustivi relativamente agli aspetti prognostici, i rischi ed i benefici del trattamento proposto e l'esistenza di trattamenti alternativi. Deve essere rispettata la documentata volontà del paziente di non essere informato o delegare ad altri l'informazione. Nei casi di prognosi grave od infausta le informazioni, pur nella loro completezza, devono essere fornite con prudenza, evitando terminologie traumatizzanti.

L'espressione del consenso compete esclusivamente al paziente destinatario dell'atto medico o al legale rappresentante nel caso di interdetti o inabilitati. Possono comunque esprimere il consenso, anche al fine di presa d'atto conoscitiva, i familiari.

Sono fatti salvi i casi di urgenza al trattamento medico chirurgico in paziente in condizioni psichiche comportanti incapacità di intendere e volere, sempre che si tratti di atti medici indifferibili ed a salvaguardia della vita della persona.

Gestione della posta del residente:

All'atto dell'ammissione definitiva, i familiari del residente devono attivarsi, per gli enti che lo prevedono, affinché la posta del residente venga recapitata direttamente ad uno dei familiari.

In caso di impossibilità all'attivazione di un recapito diverso, la posta del residente che verrà consegnata all'A.P.S.P. verrà ritirata dagli uffici amministrativi (senza alcuna assunzione di responsabilità in merito). Gli uffici amministrativi provvederanno ad informare il familiare di riferimento per il suo ritiro; in alternativa la posta potrà essere inviata al familiare via raccomandata con addebito dei relativi costi. Il Consiglio di Amministrazione potrà stabilire delle tariffe per la gestione della posta dei residenti.

L'A.P.S.P. non ritirerà la posta di persone non più residenti presso la struttura.

Onoranze funebri:

Al fine di evitare spiacevoli incomprensioni, si informa che nessun lavoratore dell'A.P.S.P. è autorizzato ad effettuare chiamate alle ditte di onoranze funebri, né a dare indicazioni in merito. La scelta della ditta e il contatto con la stessa deve essere effettuata direttamente dai familiari.

Per i familiari che lo ritengono utile, è stato predisposto un elenco con le ditte che hanno un proprio ufficio nella borgata di Mezzolombardo: l'elenco potrà essere richiesto agli uffici amministrativi o agli infermieri. In ogni caso i familiari sono liberi di scegliere la ditta che ritengono più opportuna, indipendentemente dalla localizzazione della loro sede.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno contrattuale assunto dall'Ente nei confronti dell'utenza e dell'Ente accreditante, nonché l'impegno contrattuale assunto dall'utenza e relativi familiari nei confronti dell'Ente, pertanto sottoposta alla normativa di riferimento.

I contenuti del presente documento sono validi salvo errori ed omissioni. Le informazioni indicate possono subire variazioni, anche temporanee, per necessità organizzative, per motivi straordinari o per cambiamenti del modello organizzativo dell'A.P.S.P..

Si rinvia in ogni caso ai Regolamenti Aziendali, in particolare al Regolamento Aziendale Sanitario Interno.

Si evidenzia che, in caso di situazione sanitarie particolari (es: pandemia Covid), quanto indicato nella presente Carta dei Servizi (es: accesso alla struttura, organizzazione della giornata tipo, servizi erogati, ecc) possono subire variazioni, limitazioni e/o essere annullati/sospesi senza preavviso.
