



AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA  
"GIUDICARIE ESTERIORI"

# Carta dei Servizi



**AZIENDA PUBBLICA  
DI SERVIZI ALLA PERSONA  
“GIUDICARIE ESTERIORI”**

Fr. S. Croce, 41  
38071 BLEGGIO SUPERIORE (TN)  
Tel. 0465 779824  
Fax 0465 779555  
e-mail: [segreteria@csableggio.it](mailto:segreteria@csableggio.it)

Cod. Fisc. 86000490226  
P.Iva 01252190226



# IL PRESIDENTE PRESENTA LA CARTA DEI SERVIZI E GLI OBIETTIVI DELL'AZIENDA

La normativa per l'accreditamento degli Enti che forniscono servizi alla persona prevede, tra l'altro, anche la "Carta dei Servizi" quale strumento completo d'informazione su quanto l'Ente (A.P.S.P. "Azienda Pubblica di Servizi alla Persona") è in grado di offrire ai cittadini in stato di bisogno, dal punto di vista medico-sanitario e socio-assistenziale ed al tempo stesso induce ad una seria riflessione sulla vita e sulle attività di questa residenza.





## MISSION DELL'A.P.S.P. "GIUDICARIE ESTERIORI"

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

È con questo spirito che il cittadino (utente) è pregato di esaminare i contenuti di questa "Carta dei Servizi", offrendoci la sua collaborazione e presentando osservazioni e suggerimenti atti a migliorare sempre più la qualità dell'assistenza.



## CENNI STORICI

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Giudicarie Esteriori", nata come Ospedale Ricovero di Santa Croce di Bleggio, ebbe origine tra mille difficoltà dalla Società omonima costituita nell'anno 1894, che contava cinquanta soci, il cui Statuto venne approvato dall'Autorità politica il 8 aprile 1895.

Come promotori dell'Istituzione si riconoscono il Parroco di Bleggio don Giovanni Battista Lenzi, che ne fu il preside fino alla morte avvenuta nel 1917 e don Giovanni Salvadori, deputato al Parlamento ed alla Dieta provinciale di Innsbruck. Come benefattori insigni vanno ricordati: il cav. Enrico Salvadori, il prof. Agostino Bonomi, il sig. Omobono Bonomi, il sig. Serafini Giuseppe, il dott. Andrea Baroni, il sig. Daniele Speranza, il sig. Angelo Serafini ed il sig. Luigi Lucchesa.



Uno degli ispiratori fu don Lorenzo Guetti, padre della Cooperazione trentina

L'Ente di beneficenza iniziò la sua opera, come ospedale, nell'anno 1903 e venne riconosciuto giuridicamente ai sensi del paragrafo 9 della Legge 15 novembre 1867 n. 134, dal cessato regime austriaco, con provvedimento 8 aprile 1895 n. 551 dell'i.r. consigliere aulico di Trento.

Nel 1913 al fabbricato originario venne aggiunta una seconda ala e così pur nel 1933 per ospitare un reparto per la cura di ammalati tubercolotici, che venne poi chiuso nel 1964.

Lo Statuto approvato il 21 agosto 1927 riconduce l'Istituzione verso gli scopi originari. Con Regio Decreto 26 novembre 1931 la Società venne eretta in Ente morale quale Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza con la denominazione "Società ospedale di Santa Croce Bleggio in Giudicarie".

La Regia Prefettura di Trento con decreto n. 44467/5 di data 3 marzo 1939 classificava questo Istituto: "Infermeria mista".



Nel 1968, causa la chiusura del reparto per tubercolotici e la presenza sul territorio dell'Ospedale di Tione di Trento che ridussero sensibilmente le presenze tanto da mettere in discussione la sopravvivenza dell'Istituzione, grazie al coraggio ed alla lungimiranza del socio sig. Senatore Bellotti, che poi assunse la Presidenza del Consiglio di Amministrazione, venne proposto di modificare l'attività da Infermeria mista, società privata, in Casa di Riposo, ente di diritto pubblico, per non chiudere un'Istituzione tanto benefica di assistenza ed al fine di soddisfare le richieste e le necessità della popolazione delle Giudicarie Esteriori.

Tutto ciò venne definito con lo statuto approvato il 6 luglio 1969 con il quale venne stabilita anche la nuova denominazione di "Casa di Riposo delle Giudicarie Esteriori".

Lo statuto approvato il 27 gennaio 1989, integrato il 19 gennaio 1990 e modificato il 21 settembre 1992 si adeguò alla norme previste dalla Legge Regionale nr. 20 del 26 agosto 1988 e cambiò la denominazione in "Casa di Soggiorno per Anziani delle Giudicarie Esteriori" per meglio rispondere alle nuove esigenze in materia di servizi offerti.

Nell'aprile del 1969 la Casa venne dotata di un moderno impianto di lavanderia e stileria con il concorso di contributi ricevuti dalla Regione Trentino Alto Adige e dal Consorzio B.I.M. di Tione di Trento. Nel 1977 si conclusero i lavori di ampliamento della struttura con la costruzione di un nuovo fabbricato collegato con quello di inizio secolo.

Dal 1982 in poi si sono susseguiti una serie di interventi di ristrutturazione e riqualificazione su entrambi i fabbricati, anche in adeguamento a norme e prescrizioni di legge, per soddisfare al meglio le necessità dell'utenza e che hanno portato all'attuale situazione. Oltre a ciò è stato sistemato lo spazio esterno adiacente l'edificio con la realizzazione di parcheggi auto e di un parco destinato alle persone residenti ed ai visitatori.

Il servizio di assistenza dal 1903 in avanti era sempre stato affidato all'Istituto religioso delle "Sorelle della Misericordia" di Verona che si sono prodigate con amore e spirito caritatevole alla cura dei ricoverati progressivamente supportate in maniera sempre maggiore, a partire dagli anni ottanta in poi, dal personale laico.



Con estremo dispiacere, a causa del considerevole calo delle vocazioni religiose, hanno dovuto lasciare l'Ente nel 1996.

A decorrere dal 1 Gennaio 1999 l'Ente è stato accreditato dalla Giunta Provinciale di Trento come "Residenza Sanitaria Assistenziale" operando a pieno titolo nel sistema socio assistenziale provinciale.

Nel corso degli anni l'evoluzione della cultura socio sanitaria e assistenziale e l'affermarsi di nuovi modelli gestionali hanno portato l'Ente, al fine di riuscire a rispondere in maniera efficace ed efficiente ai bisogni ed alle esigenze dell'utenza in continua evoluzione, a ricorrenti trasformazioni, cambiamenti ed adeguamenti strutturali, organizzativi che dal punto di vista ricettivo.

Dalla trasformazione della preesistente Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza "*Casa di Soggiorno per Anziani delle Giudicarie Esteriori*" con Legge Regionale 21 settembre 2005 n. 7 - "*Nuovo ordinamento delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza - Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona*" e relativo Regolamento per il riordino delle I.P.A.B. approvato con D.P.R 13 aprile 2006 nr. 3/L, nasce l'A.P.S.P. "Giudicarie Esteriori"





## DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La sede dell'A.P.S.P. "Giudicarie Esteriori" è sita in un complesso composto da due edifici principali, congiunti da un elemento di collegamento, a ridosso dell'abitato di Santa Croce, nel Comune di Bleggio Superiore.

All'edificio datato originariamente 1902, è stato aggiunto nel 1977 un blocco sottostante, trovandosi collocata la struttura su un pendio declinante verso sud-est.

A partire dagli anni Ottanta ad oggi gli edifici hanno subito numerosi interventi, che hanno aggiunto ulteriori elementi architettonici allo scopo di renderli adeguati alle esigenze funzionali dell'utenza e dei servizi. Muovendo dalla parte più bassa, la struttura si eleva complessivamente per sette livelli.

I primi tre livelli sono esclusivamente nell'edificio più recente mentre, a partire dal quarto, comprendono anche i livelli dell'edificio più antico.

Nei primi due livelli sono collocati, tra gli altri, la cucina e la lavanderia-guardaroba dell'Ente.

A partire dal secondo livello sono presenti le stanze di degenza per gli Ospiti.





L'edificio più antico, dal punto di vista di questa descrizione, si inserisce a partire dal quarto livello mentre l'entrata principale si trova collocata al quinto livello rivolta verso la strada provinciale del Bleggio, nell'elemento di congiunzione del complesso.

All'interno delle strutture sono situati, oltre alle stanze di degenza, gli spazi di servizio (uffici, bagni, ambulatori, cucine di piano, ripostigli e magazzini), gli ambienti comuni (sale da pranzo, sale soggiorno, cappella interna, terrazze...).

In posizione centrale e adiacente all'entrata è stata ricavata la principale sala di soggiorno della Casa.

Nell'edificio più antico trova posto anche un ambulatorio con i relativi servizi ad uso del Servizio Territoriale di Continuità Assistenziale e del Servizio medico di base.

La Camera mortuaria è collocata in una casetta all'esterno della struttura.

Gli edifici sono circondati da un grande parco, allestito con camminamenti e punti sosta, sistemato con il patrocinio del Servizio Ripristino Ambientale della PAT e con la recinzione esterna in fase di realizzazione ad opera dello stesso servizio.



Le stanze per gli Ospiti sono generalmente a due letti, a parte qualche camera singola o a tre o quattro letti, hanno la possibilità di essere dotate di telefono e TV e ad ogni livello sono presenti quelle fornite di impianto gas medicali per le necessità assistenziali/sanitarie. La presente descrizione risulta volutamente generica e non dettagliata in quanto la situazione risulta passibile di mutamenti anche radicali in considerazione delle necessità di sistemazione delle strutture.

## ORGANI

### **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

Il Consiglio di Amministrazione, quale organo di indirizzo, programmazione e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'Azienda, provvede a fissare gli obiettivi strategici ed assumere le decisioni programmatiche e fondamentali dell'Ente e verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 7 membri compreso il **Presidente**, nominati dalla Giunta Provinciale di Trento su designazione motivata da parte dei Comuni delle Giudicarie Esteriori; dura in carica 5 anni.

### **DIRETTORE**

Il Direttore è la figura dirigenziale apicale dell'A.P.S.P. ed è responsabile della gestione amministrativa, tecnica, economica finanziaria e socio-assistenziale della medesima, nei limiti delle risorse, delle direttive e degli obiettivi assegnati dal Consiglio di Amministrazione.

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

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



## **COMITATO ETICO**

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

Il Comitato Etico è composto da 5 membri:

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

Il Comitato Etico si riunisce almeno 3 volte all'anno e ogni qualvolta venga richiesto.

**ORGANIGRAMMA** ►

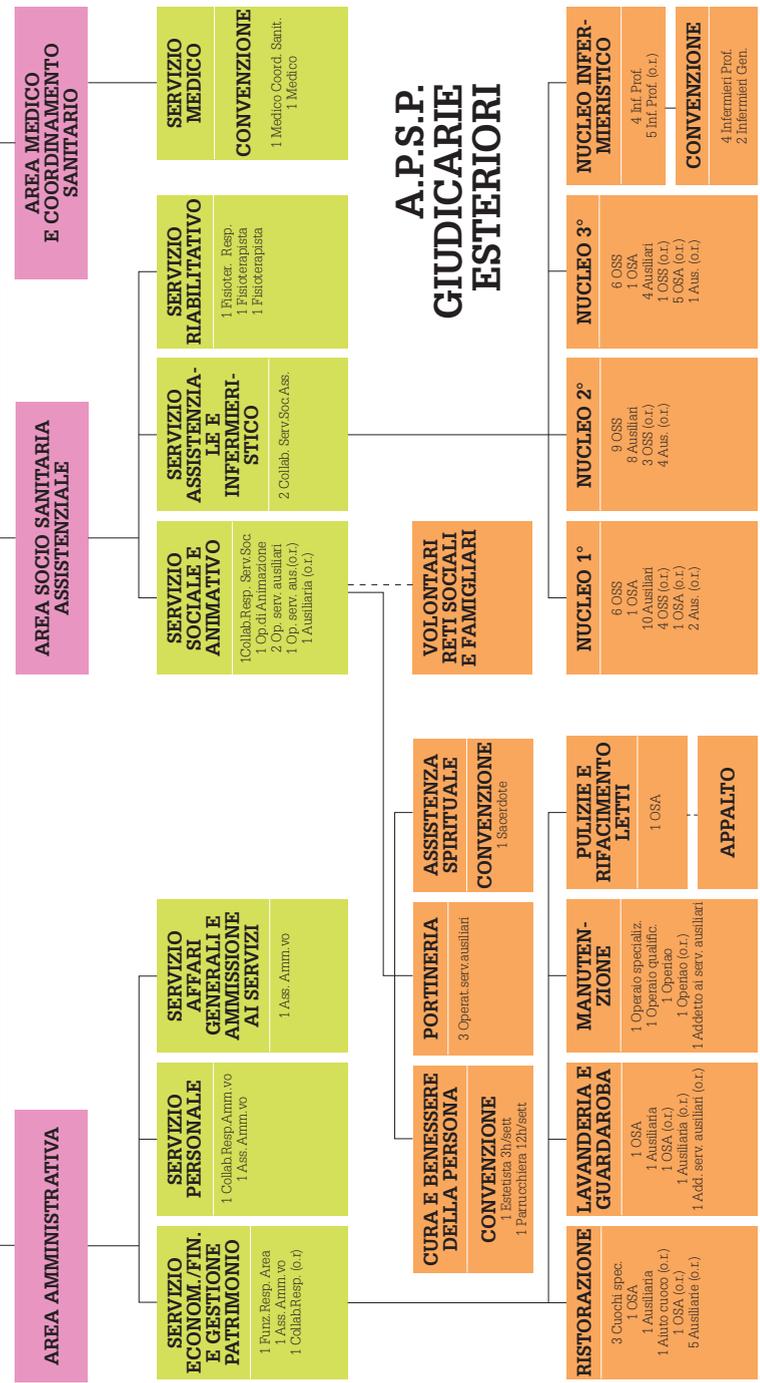
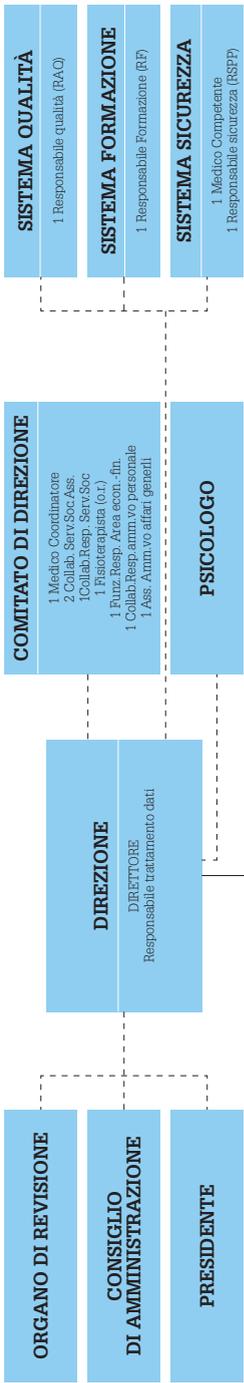


DIREZIONE STRATEGICA

AREE

SERVIZI

UNITÀ DI SERVIZIO





# UFFICI AMMINISTRATIVI

## **UFFICIO AFFARI GENERALI ED AMMISSIONE AI SERVIZI**

L'Ufficio svolge funzioni di segreteria e di informazione, raccoglie gran parte delle richieste provenienti dall'utenza indirizzandole ai vari referenti; presso la segreteria è possibile segnalare suggerimenti, apprezzamenti e reclami.

L'Ufficio cura le pratiche di ammissione ai Servizi offerti dall'Azienda e mantiene i contatti con gli Enti competenti (Comuni, Azienda Sanitaria ...) per le comunicazioni relative all'ingresso in struttura; provvede inoltre a soddisfare eventuali richieste degli Ospiti durante la loro permanenza (istanza per visita medico legale, disdetta utente, esonero canone tv...).

## **UFFICIO PERSONALE**

L'Ufficio personale provvede alla gestione amministrativa del personale dipendente e dei vari collaboratori in convenzione con l'Azienda.

L'Ufficio si occupa di ogni aspetto amministrativo inerente il rapporto lavorativo con l'Ente, gestendo le varie fasi che vanno dal momento dell'assunzione fino all'estinzione del rapporto stesso.

Le attività principali gestite dall'Ufficio Personale riguardano la:

- formalizzazione delle assunzioni del personale;
- rilevazione presenze e turistica;
- predisposizione stipendi ed altri emolumenti dovuti;
- gestione del rapporto di lavoro;
- rapporti con gli Enti previdenziali ed assicurativi;
- rapporti con le organizzazioni sindacali;
- gestione dei contratti e delle selezioni del personale.



### **UFFICI AREA FINANZIARIA**

L'ufficio ragioneria si occupa della gestione finanziaria, contabile e fiscale dell'Azienda e cura i rapporti con il Tesoriere.

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

### **COLLOQUI ED INCONTRI CON I RESPONSABILI**

**Presidente, Direttore e Responsabili dei Servizi** sono a disposizione dell'utenza per colloqui ed incontri, nelle modalità e secondo gli orari specificati nell'allegato alla presente Carta dei Servizi.

## OFFERTA DI SERVIZI

### **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.):**

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

**CASA DI SOGGIORNO:** la Casa di Soggiorno una struttura residenziale volta ad assicurare condizioni abitative idonee per anziani autosufficienti per i quali risulti in parte compromessa la capacità di condurre una vita autonoma o che ne facciano comunque espressa richiesta.

**CENTRO SERVIZI:** rappresenta una struttura semiresidenziale a carattere diurno la cui attività concorre con altri servizi, e in





particolare con l'assistenza domiciliare, a favorire la permanenza dell'anziano nel proprio ambiente. Si caratterizza per la polifunzionalità delle sue prestazioni (\*).

**CENTRO DIURNO:** struttura semiresidenziale a carattere diurno nella quale vengono erogati servizi socio-assistenziali e socio-sanitari a favore di anziani e persone parzialmente auto sufficienti, non auto-sufficienti o con gravi disabilità, al fine di favorire il più possibile la loro permanenza nel proprio ambiente di vita e di sostenere le famiglie di appartenenza. I servizi sono volti alla ri-socializzazione e alla riattivazione ed al mantenimento delle capacità residue della persona. Possono integrarsi con altri interventi svolti a livello domiciliare (\*).

**PASTI A DOMICILIO:** presso l'azienda attivato anche un servizio di confezionamento e trasporto pasti a domicilio: quotidianamente si distribuisce il pranzo alle persone del Comprensorio che ne fanno preventiva richiesta al Servizio di Assistenza Sociale, presso il quale viene regolamentato l'accesso nonché le modalità del servizio in questione (\*).

3157



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

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



# **RICHIESTA DI AMMISSIONE DEGLI OSPITI**

### **OSPITE AUTOSUFFICIENTE**

La richiesta viene presentata direttamente presso l'Ufficio Ospiti, compilando gli appositi modelli e allegando la documentazione richiesta.

### **OSPITE NON AUTOSUFFICIENTE**

Le persone "non autosufficienti" vengono giudicate tali dall'Unità Valutativa Multidisciplinare (UVM) dell'Azienda per i Servizi Sanitari della Provincia di Trento.

L'attivazione dell'UVM può essere effettuata su richiesta di:

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

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



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

La domanda di ospitalità viene effettuata compilando appositi moduli presso gli uffici amministrativi dell'Ente e si compone dei seguenti documenti:

- Modello di richiesta di ospitalità con indicazione delle persone di riferimento;
- Impegnativa per il pagamento della retta da parte di un familiare o persona di riferimento e fotocopia di un documento valido di identità dello stesso;
- Tessera Sanitaria dell'Ospite;
- Carta d'Identità dell'Ospite;
- Autorizzazione per il trattamento dei dati personali;
- Dichiarazione di ritiro della Carta dei Servizi;
- Copia del verbale di invalidità civile (se presente);
- Autorizzazioni per presidi o ausili sanitari (se utilizzati).





# INSERIMENTO E ACCOGLIENZA

L'ingresso in struttura, rappresenta per l'Ospite un momento molto delicato e qualificante per l'intera durata del suo soggiorno.

A tal fine, prima dell'ingresso si fissa la data e l'ora della visita domiciliare ove, tramite un colloquio tra l'ospite e/o i familiari, il Coordinatore dei servizi ed il Responsabile del servizio sociale e animativo raccolgono informazioni aggiornate sulle condizioni socio sanitarie e assistenziali della persona e gli stili di vita precedenti, anche al fine di valutare all'interno della Struttura le attitudini e le potenzialità del singolo Ospite in attività mirate. In tale occasione si comunicano inoltre alcune informazioni relative alla residenza presso la Struttura (servizi, orari, presenza personale, colloqui post ingresso, ecc.), si risponde ad eventuali domande e perplessità poste e si incentiva la possibilità di personalizzare la stanza con oggetti di valore affettivo (compatibilmente con i vincoli strutturali e organizzativi della stessa). La visita pre-ingresso permette inoltre di instaurare una prima relazione che rappresenterà anche al momento dell'ingresso, un punto di riferimento per l'ospite.

Gli Uffici Amministrativi provvedono ad effettuare il cambio medico (gli Ospiti non autosufficienti acquisiranno il medico dell'A.P.S.P.) ed a comunicare preventivamente l'entrata dell'Ospite agli Enti interessati (Comune di Residenza, U.V.M., Agenzia Provinciale Previdenza e Assistenza Integrativa). L'Accoglienza dell'Ospite viene gestita dal Servizio di Animazione dell'Ente, che al momento dell'ingresso provvede ad accompagnare l'Ospite nella stanza assegnata presentandogli il compagno di stanza ed il personale di piano, oltre che fargli conoscere gli altri ambienti della struttura.

La stanza assegnata ad ogni Ospite ne rappresenta il nuovo domicilio. Si precisa che qualora, per esigenze personali e/o motivi organizzativi, a giudizio insindacabile e motivato dell'Azienda, l'Ospite potrà essere destinato ad altra stanza previa opportuna e giustificata informazione alle persone di riferimento.



## UNA GIORNATA IN STRUTTURA

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

Per quanto riguarda particolari richieste dell'utente, (alzata personalizzata, pasti anticipati, orari anticipati, gusti e abitudini) l'Azienda si impegna a rispondere in modo personalizzato qualora queste siano compatibili con le esigenze organizzative e degli altri Ospiti. Dopo il risveglio del mattino e l'igiene personale, ove necessario eseguita o assistita da personale qualificato che si occupa anche della cura dell'abbigliamento, l'infermiere esegue, se dovute, le terapie intramuscolari, endovenose o prelievi e risponde ai vari bisogni sanitari.

Gli Ospiti vengono quindi accompagnati in sala da pranzo per la

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

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

Le terapie orali sono somministrate dal personale preposto durante i pasti principali, i quali, nel limite delle possibilità dell'Azienda seguono i gusti, le esigenze ed i bisogni degli Ospiti.

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

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

Dopo la cena gli Ospiti vengono accompagnati nelle rispettive stanze per il riposo notturno;





se necessario viene eseguita l'igiene personale, la verifica della corretta postura e di bisogni particolari. Viene poi distribuita la camomilla per un buon riposo.

Durante la notte sono previsti giri di controllo in tutte le stanze con cambi programmati dei pannoloni e variazioni di postura; per gli Ospiti più bisognosi la frequenza dei controlli è maggiore.

La giornata descritta si riferisce ad Ospiti che non presentano situazioni assistenziali gravi o patologie particolari: per questi ultimi sono infatti previste anche visite mediche in struttura e specialistiche all'esterno, attività riabilitative fisioterapiche in palestra e altri interventi specifici di tipo socio-sanitario.



## SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E SANITARI

Ogni Ospite viene seguito individualmente sul piano assistenziale, sanitario, riabilitativo e sociale al fine di fornire risposte adeguate alla persona considerandola nella sua globalità, attraverso interventi personalizzati e orientati ad obiettivi individuati.

Ciò avviene attraverso **l'équipe multidisciplinare**, riunione alla quale partecipano il Coordinatore dei servizi, i Responsabili di nucleo, il Medico, infermieri, il Responsabile del servizio di fisioterapia ed il Responsabile del servizio sociale e di animazione.

L'équipe si svolge tutti i giorni dalle 9.15 alle 9.45 con il fine di programmare in modo condiviso le attività e gli interventi da attivare nei vari servizi, nonché favorire l'integrazione, il passaggio di informazioni e la comunicazione tra le figure professionali che a vario titolo operano nella struttura, promuovendo altresì il raggiungimento sinergico degli obiettivi da perseguire.

Nell'ottica di evitare un approccio al residente nei soli termini di salute/malattia e favorire invece un approccio alla persona considerandola in tutte le sue dimensioni (fisica, psichica, sociale e relazionale) ed orientando l'attenzione verso i problemi emergenti e individuali volti al mantenimento o recupero delle potenzialità residue ancora presenti, l'équipe viene allargata agli operatori socio assistenziali e sanitari per identificare ed attuare strategie di intervento non standardizzate ma contingenti e condivise.

Tale prassi si concretizza nel P.A.I (Progetto Assistenziale Individualizzato), strumento di sintesi che rappresenta il progetto globale sulla persona e che deriva da aspetti inerenti la sfera relazionale e sociale, la situazione clinico-sanitaria, la valutazione dei bisogni assistenziali e di riattivazione fisioterapica. La valutazione del grado di autonomia viene oggettivata dall'utilizzo di scale di valutazione scientificamente validate .

Il primo P.A.I viene redatto entro 20 giorni dall'ingresso dell'Ospite, e regolarmente aggiornato ogni 6 mesi e/o al bisogno, ovvero all'insorgere di cambiamenti significativi riguardo allo stato psico - fisico e socio-relazionale del residente.



Per il primo **P.A.I.** è previsto un incontro dell' équipe con il residente e/o con le persone da lui indicate come referenti, al fine di condividere il percorso personale e gli obiettivi assistenziali, riabilitativi e sociali individuati.

Al fine di consentire il corretto svolgimento delle pratiche assistenziali e sanitarie, al familiare e/o altre persone verrà richiesto di allontanarsi dalla stanza dell'Ospite, per il tempo necessario dello svolgimento delle stesse, salvo indicazioni specifiche da parte del personale dell'Azienda.

## SERVIZIO DI COORDINAMENTO

Tale servizio viene garantito dalla presenza del **Coordinatore dei servizi**, presente in struttura dal lunedì al venerdì, che si occupa di:

- pianificare, gestire e verificare i vari processi socio sanitari e assistenziali e di supporto (alberghieri);
- supervisionare la gestione delle risorse tecnico - strumentali (apparecchiature diagnostiche e terapeutiche) e farmacologiche (farmaci, presidi, ausili);
- elaborare e gestire la turistica del personale;
- convocare e coordinare l' équipe multidisciplinare giornaliera e per la definizione dei P.A.I.;
- effettuare il colloquio pre-ingresso tra Ospite e/o familiari presso il loro domicilio, in collaborazione con la Responsabile del servizio sociale e animazione.
- convocare e gestire i colloqui per la condivisione del P.A.I. con la famiglia e/o con l'Ospite:

Per rendere più efficace la personalizzazione dell' assistenza l' organizzazione dell' Azienda ha suddiviso la struttura in 3 Nuclei Assistenziali, in ognuno dei quali gli Ospiti residenti vengono assistiti da un gruppo di operatori che lavora stabilmente nel nucleo assegnato. In questo modo il personale dedicato al Nucleo garantisce



una maggiore conoscenza reciproca Ospite/Operatore assicurando una presenza vicina e attenta all'Ospite, ai suoi bisogni, desideri, necessità.

Ad ogni nucleo è assegnato un **Responsabile di nucleo**, il quale svolge funzioni di integrazione trasversale tra le figure operanti all'interno dei nuclei e l'équipe, in una logica di lavoro per progetti e per obiettivi secondo le indicazioni stabilite e definite nel P.A.I.

Il Responsabile di Nucleo verifica la corretta esecuzione delle procedure e pratiche assistenziali, pianifica l'attività quotidiana degli operatori, rileva bisogni ed esigenze degli Ospiti e promuove interventi mirati alla personalizzazione dell'assistenza al fine di garantire il rispetto dell'individualità di ogni Ospite residente e rendere la permanenza presso l'Ente il più gradevole possibile.

## SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio assistenziale è assicurato nell'arco delle 24 ore da Operatori Socio Sanitari (O.S.S.), Operatori Socio Assistenziali (O.S.A.) e Ausiliari di assistenza presenti in servizio secondo una turistica predefinita. L'operatore svolge le attività quotidiane di assistenza agli Ospiti secondo quanto stabilito dall'équipe e definite nel P.A.I. Il fine è quello di aiutare i residenti a soddisfare i propri bisogni fondamentali, promuovendone il recupero, mantenimento e lo sviluppo, favorendone l'autonomia e l'autodeterminazione nel rispetto della privacy e individualità del singolo.

L'operatore di assistenza favorisce quindi il mantenimento o il ripristino dell'autonomia dell'Ospite e contribuisce all'individuazione dei suoi bisogni orientando la sua azione professionale sui seguenti aspetti:

- a- Alzata e messa a letto;
- b- Cura della persona (igiene, cura dell'abbigliamento, gestione dell'incontinenza);



- c- Assistenza nell'alimentazione con stimolazione ed eventuale imbocco;
- d- Accompagnamento nella deambulazione;
- e- Corretto utilizzo degli ausili e dei deambulatori;
- f- Bagno completo assistito
- g- Collaborazione con il fisioterapista per quanto riguarda la mobilitazione degli Ospiti, il posizionamento a letto o in carrozzina, la prevenzione dei decubiti e la gestione dei mezzi di contenzione;
- h- Partecipazione all'équipe per la stesura del P.A.I. e degli obiettivi previsti per l'Ospite.



## SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico è assicurato tutti i giorni, nell'arco delle 24 ore, da infermieri presenti secondo turistica predefinita.

Il servizio infermieristico garantisce la continuità degli interventi per il raggiungimento degli obiettivi sanitari e assistenziali indicati nella cartella assistenziale, dal medico e dall'equipe multiprofessionale, svolgendo le attività di propria competenza in stretta collaborazione con i colleghi e le altre figure professionali e secondo quanto previsto da protocolli, linee guida e procedure scientificamente validate e aggiornate.

- L'intervento infermieristico in particolare comprende:
- preparazione, controllo e somministrazione delle terapie (orale, intramuscolare, endovenosa, sottocutanea);
- medicazioni;
- rilevazione dei parametri vitali;
- assistenza agli Ospiti con alimentazione artificiale;
- somministrazione di ossigeno;
- posizionamenti di catetere vescicale;
- controllo della continenza fecale e urinaria;
- aerosolterapia;
- manovre di pronto intervento;





la supervisione alle attività svolte dagli operatori di assistenza e collaborazione con il fisioterapista per quanto riguarda gli ambiti della mobilizzazione, posizionamenti, prevenzione dei decubiti e gestione dei mezzi di contenzione;

la partecipazione alla riunione d'equipe per la definizione/revisione dei Progetti Assistenziali Individualizzati (P.A.I.);

## SERVIZIO MEDICO

Il servizio medico viene garantito da medici di medicina generale ad uno dei quali è affidato l'incarico di Medico Coordinatore.

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

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

Tutto ciò avviene in collaborazione con gli altri servizi dell'Azienda, il cui coinvolgimento diventa utile per la definizione del piano clinico personalizzato: tutti gli Ospiti, all'ingresso, sono sottoposti ad una prima visita medica specialistica e periodicamente sottoposti ad esami strumentali ed ematici.

I medici, al fine di definire, attuare e verificare i progetti di assistenza individualizzati (P.A.I.), partecipano all'equipe multidisciplinare per la valutazione globale dell'anziano; offrono inoltre la disponibilità ad effettuare colloqui con i familiari, previo appuntamento da concordare con il Coordinatore dei Servizi.

### **IL MEDICO COORDINATORE È DEPUTATO:**

- alla sorveglianza igienico-sanitaria: con adozione, controllo e vigilanza delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza secondo le norme vigenti relative a smaltimento rifiuti, rischio biologico...;
- al controllo di qualità della cura e dell'assistenza in generale;
- alla vigilanza e all'approvvigionamento dei farmaci e dei presi-



- di sanitari forniti dalle farmacie e dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari;
- all'organizzazione di incontri periodici sull'attività svolta con il personale che svolge le funzioni di assistenza socio sanitaria e assistenziale;
  - a collaborare nelle attività di organizzazione della vita comunitaria;
  - alla formazione del personale: incontri di etica che hanno come obiettivo quello di favorire una migliore e maggiore coesione tra il personale dell'assistenza;
  - alla promozione di incontri per la prevenzione delle malattie infettive trasmissibili per via parenterale e aerea;
  - all'attuazione di Screening preventivi relativi alla vaccinazione contro l'epatite B e la TBC per il personale, gli ospiti e i familiari;
  - a tenere i contatti relazionali con l'Azienda Sanitaria (comunicazioni, ispezioni, introduzione nuove linee guida ecc.);
  - a collaborare con il medico del lavoro per la revisione del protocollo di sorveglianza sanitaria;
  - a partecipare a riunioni d'équipe mensili.

Il servizio medico dell'A.P.S.P. "Giudicarie Esteriori" è assicurato a tutti gli Ospiti dichiarati non autosufficienti, mentre gli Ospiti riconosciuti autosufficienti possono, durante la loro permanenza in struttura, mantenere il proprio medico di base oppure scegliere il servizio medico interno.

## SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Il servizio è assicurato dalla presenza di fisioterapisti presenti in struttura dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 16.00, coadiuvati periodicamente dalla consulenza specialistica fisiatrica.

Il servizio svolge interventi di prevenzione, cura e riabilitazione con lo scopo di mantenere il grado di autonomia della singola persona, ricercare un miglioramento delle potenzialità residue, prevenire i danni secondari di ridotta mobilità.



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

Il fisioterapista partecipa alla riunione quotidiana d'equipe ed agli incontri con i familiari per la condivisione degli obiettivi del P.A.I. definendo, a seconda dei bisogni dell'Ospite, un eventuale programma riabilitativo individualizzato, anche sulla base di dati ottenuti dall'utilizzo di apposite scale di valutazione scientificamente validate. Svolge la propria attività nella palestra dell'Azienda, ai piani o nella camera dell'Ospite.

Nello specifico, il servizio offre:

- rieducazione motoria, neuromotoria, ortopedica, respiratoria, cardiovascolare, terapie fisiche, attività di gruppo e terapia occupazionale;
- attività ai piani: indicazioni e supervisione agli operatori per i posizionamenti e le procedure di mobilizzazione degli Ospiti, nel rispetto delle norme sull'ergonomia corporea (D.lgs. 81/2008);

- gestione e prescrizione degli ausili: presidi antidecubito, carrozzine, ausili per il cammino, ortesi, ...) e per la mobilizzazione degli Ospiti (sollevatori, cinture ergonomiche ...) e per la contenzione;
- collabora con il servizio animazione per la programmazione di alcune attività di gruppo (ginnastica, Olimpiadi, terapia occupazionale ai piani ...) e per interventi mirati sul singolo per alcune problematiche di carattere socio-riabilitativo-relazionale.

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

## SERVIZIO SOCIALE E DI ANIMAZIONE

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



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

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

A tale fine, il personale di animazione si occupa del buon inserimento dei nuovi Ospiti, fornendo risposte dettagliate e informazioni comprensibili rispetto allo svolgimento della vita nella struttura, facendosi tramite con le altre figure professionali e assolvendo a richieste personali quali posta, telefonate, commissioni varie, accompagnamenti a visite.

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

Favorisce inoltre l'interscambio con il territorio tramite la lettura di



quotidiani, l'incontro con gruppi, scolaresche, volontari, organizzazioni varie e la partecipazione ad eventi culturali.

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

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

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

## SERVIZIO RELIGIOSO

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

L'Azienda dedica molta attenzione alla spiritualità ed alla Fede in-





dividuale di ogni singola persona assicurando il rispetto di ogni credo religioso.

Per quanto riguarda la religione Cattolica Cristiana, più volte alla settimana è presente un sacerdote convenzionato con la struttura per la celebrazione delle principali funzioni religiose, aperte anche alla comunità locale.

Il Sacerdote è inoltre a disposizione degli Ospiti, si intrattiene con loro per momenti di conforto, dialogo e sostegno spirituale e morale, e particolarmente vicino ad Ospiti e familiari in momenti difficili, quali l'accompagnamento alla morte.

Per mantenere vivo il legame con le Parrocchie della nostra valle, le Giudicarie Esteriori, dalla quale proviene la quasi totalità degli Ospiti, l'Ente favorisce l'accesso settimanale di personale religioso delle singole parrocchie secondo un calendario preventivamente concordato ed esposto nella bacheca esterna alla Cappella della Casa.

La Cappella è aperta tutti i giorni, 24 ore su 24. La Casa dispone inoltre di altri piccoli luoghi di raccoglimento, dislocati nei vari piani ed in giardino.

## ALTRI SERVIZI

### **SERVIZIO DI PORTINERIA E CENTRALINO**

All'ingresso della Struttura, per Ospiti e visitatori l'accoglienza è assicurata dall'operatore di Portineria e Centralino, presente in servizio tutti i giorni dalle 7.00 alle 21.00.

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

## SERVIZIO RISTORAZIONE

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

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

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

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

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

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



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

Nel caso di situazioni particolari correlate al bisogno psico fisico dell'Ospite, i familiari o le persone di riferimento, potranno essere autorizzate ad accedere alla **mensa aziendale** dietro pagamento del corrispettivo stabilito.

Al fine di favorire il mantenimento delle relazioni affettive e familiari, nel caso di eventi e ricorrenze significative ed relazione alla propria situazione organizzativa, l'Azienda si riserva di offrire la possibilità della consumazione del pasto in compagnia del proprio congiunto, dietro corresponsione della tariffa stabilita.

L'eventuale richiesta dovrà essere presentata all'ufficio affari generali ed ammissione ai servizi.

### **SERVIZIO LAVANDERIA**

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

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

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

### **SERVIZIO DI PULIZIE AMBIENTALI**

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

## **SERVIZIO CURA E BENESSERE DELLA PERSONA**

(parrucchiera, callista/pedicure)

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

Il servizio comprende:

- **parrucchiera**: cura l'aspetto dell'Ospite (Donna e Uomo) assicurando taglio, messa in piega ed eventuale permanente, periodicamente ed in occasione di esigenze particolari o festività. Il servizio viene offerto per tre pomeriggi a settimana;
- **callista/pedicure**: garantisce l'intervento agli Ospiti con problemi tali da non poter essere eseguiti dal servizio Assistenziale o Infermieristico (e da quest'ultimo segnalato), nel più breve tempo possibile. Il professionista è presente in struttura settimanalmente.

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





### **SERVIZIO TRASPORTO OSPITI**

I trasporti sanitari e accompagnamento vengono assicurati in caso di accesso a prestazioni sanitarie, ricoveri, dimissioni da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati e trasferimenti tra RSA, tramite il servizio territoriale di trasposti infermi gestito dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (APSS), su prescrizione medica motivata. Nel caso in cui il servizio di trasporto alle prestazioni di cui sopra venga assicurato dall'Ente, verrà richiesto l'accompagnamento da parte dei familiari o persone di riferimento dell'ospite e, solo in caso di palese impossibilità da parte dei medesimi, l'accompagnamento verrà assicurato dal personale messo a disposizione dall'A.P.S.P. "Giudicarie Esteriori".

Per le prestazioni non rientranti nel programma socio sanitario dell'A.P.S.P., il trasporto e l'accompagnamento sono a carico dell'Ospite.

### **SERVIZIO DI SUPPORTO PSICOLOGICO**

L'Azienda offre agli Ospiti e ai loro familiari un servizio di supporto psicologico, quale occasione di sostegno in momenti particolarmente difficili come l'inserimento dell'Ospite e la sua permanenza



in struttura, manifestazioni di eventuali difficoltà relazionali e comportamentali, aggravamenti.

Il servizio è garantito da uno psicologo, presente in struttura una volta alla settimana.

Per l'attivazione del servizio di supporto psicologico, Ospiti e familiari possono rivolgersi al personale di animazione.

Lo psicologo è inoltre a disposizione del personale per attività di supervisione e aggiornamento all'Equipe multidisciplinare, affinché affronti con sempre maggiore competenza e maturità il proprio lavoro e contatto con gli Ospiti, nonché per colloqui individuali volti ad affrontare eventuali problematiche relative al vissuto lavorativo presso l'Ente.

Al fine di garantire la privacy, gli incontri con lo psicologo vengono effettuati in luogo tranquillo e riservato.

### **SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

Il servizio è svolto da personale interno che si occupa della manutenzione degli edifici, degli spazi esterni, dei macchinari e delle attrezzature dell'Azienda, per consentire che tutto funzioni in efficienza e in piena sicurezza.

Oltre alla manutenzione ordinaria preventiva, interviene nella riparazione di piccoli guasti e assiste e mantiene i rapporti con eventuali manutentori esterni a cui l'Azienda ricorre.

### **DEPOSITO E CUSTODIA OGGETTI DI VALORE O DENARO**

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

Gli stessi vengono custoditi dall'Ufficio Ospiti o dal Tesoriere dell'Azienda.

### **SERVIZIO FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

Al fine di garantire costante aggiornamento e formazione del personale impiegato nell'Azienda, è attivo presso l'Ente un servizio Formazione garantito da un Responsabile formazione.

Il servizio Formazione gestisce la rilevazione ed aggiornamento degli obblighi formativi previsti da normative o contratti e loro stato

di attuazione; cura la rilevazione dei fabbisogni formativi del personale e delle offerte formative (valorizzando e certificando le capacità formative interne); pianifica le attività formative, definendone i risultati attesi e valutando il cambiamento.

### **SERVIZIO QUALITÀ E MIGLIORAMENTO CONTINUO**

Il servizio qualità, assicurato da un Responsabile, si occupa delle attività volte a far emergere elementi che permettano all'Azienda di effettuare una valutazione della qualità erogata e percepita dall'utenza, nonché della gestione di processi orientati al cambiamento ed al miglioramento continuo.

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

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



# INFORMAZIONI GENERALI

## VISITE AGLI OSPITI

L'accesso alla Struttura è consentito liberamente dalle ore 07.00 alle ore 21.00.

E' auspicabile che i visitatori si intrattengano negli spazi comuni, quali la sala TV ed i soggiorni di piano, specialmente durante le operazioni di assistenza agli Ospiti, al fine di garantire la privacy degli stessi e non rendere difficoltoso l'accesso nelle camere da parte del compagno di stanza o del personale di servizio.

## FAMILIARI

L'Azienda intende valorizzare la relazione affettiva che ogni Ospite ha con i propri familiari affinché questa si traduca in una naturale vicinanza alla persona e in un'integrazione significativa dell'azione assistenziale; questo soprattutto per gli Ospiti che per l'alta problematicità della loro situazione sono difficilmente coinvolgibili nelle attività quotidiane. Previa richiesta scritta, l'Azienda facilita il **rientro temporaneo** dell'Ospite in famiglia (anche per più giorni) effettuando una riduzione della retta alberghiera ed eventualmente mettendo a disposizione i mezzi della struttura.

I familiari, o persone di riferimento, possono su loro iniziativa costituire e/o aderire ad un **Comitato Familiari** dell'Azienda, le cui modalità di funzionamento potranno essere concordate con l'Amministrazione dell'Ente.

## VOLONTARIATO

Nella struttura prestano il loro servizio volontari organizzati in gruppi e singole persone provenienti da tutti i Comuni della Valle. La loro presenza garantisce agli utenti un costante collegamento con il territorio di origine e un prezioso supporto per l'attività assistenziale, fisioterapica e animativa (imboccare, deambulare, animare momenti di festa ...) senza sostituirsi in quelle attività prettamente di competenza del personale.

I volontari offrono liberamente e gratuitamente il loro tempo libero



e il loro impegno a favore degli Ospiti: la loro attività è articolata nell'arco della settimana affinché tutti i giorni sia garantita una discreta presenza.

### **SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO**

L'Ente è disponibile a promuovere e ad attivarsi per accogliere progetti relativi al Servizio Civile Volontario, che vengono gestiti dal Servizio Sociale e di Animazione dell'Azienda.

Per informazioni rivolgersi all'Ufficio Affari Generali ed Ammissione ai Servizi dell'Ente o consultare direttamente il sito Internet [www.serviziocivile.it](http://www.serviziocivile.it).

### **DIVIETO DI FUMO**

A norma di legge, oltre che per ragioni di sicurezza è fatto divieto fumare in tutti i locali della struttura per il rispetto della propria salute e di quella altrui.

### **PRESENZA DI ANIMALI**

L'azienda si riserva di valutare, compatibilmente con la situazione logistica e ambientale e tenuto conto degli aspetti igienico sanitari, la possibilità di agevolare la vicinanza ed il contatto con gli animali, anche su richiesta degli Ospiti.

### **TARIFFE SERVIZI OFFERTI**

Le tariffe dei servizi offerti vengono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione con apposita deliberazione, e soggette al controllo della Giunta Provinciale di Trento per la definitiva approvazione.

La **retta alberghiera residenziale** è comprensiva di tutte le spese di mantenimento dell'Ospite, non di carattere sanitario. Dalla retta alberghiera rimangono esclusi tutti i farmaci prescritti dai medici e che non rientrano nel prontuario farmaceutico dell'APSS (Azienda per i Servizi Sanitari), i quali, previa informazioni ai familiari o persone di riferimento, saranno fatturati in aggiunta alla retta.

Nel caso in cui l'Ospite o i parenti tenuti al sostentamento a norma di Legge, non siano in grado di provvedere al totale o parziale pagamento della retta alberghiera residenziale, dovranno preoccuparsi dell'attivazione della procedura necessaria per ottenere l'in-



tervento economico di sussidio presso il Comune di competenza dell'Ospite.

La retta prevista per l'anno in corso è specificata nell'allegato posto in fondo alla Carta dei Servizi.

## COMUNICAZIONI DI PARTICOLARE IMPORTANZA RELATIVE ALLA PERSONA RESIDENTE

In caso di aggravamento della persona residente (a seguito di valutazione medica o infermieristica), il personale sanitario provvede a darne tempestiva informazione al familiare o altra persona di riferimento, contattandolo secondo l'ordine di priorità indicato al momento dell'accoglienza.

Eventuali "volontà" della persona, la presenza di dolore o altri bisogni più o meno specifici vengono raccolti da tutte le figure professionali a contatto con l'Ospite e comunicati tempestivamente a chi di competenza: medico, infermiere, Coordinatore dei servizi, Responsabile servizio sociale e di animazione, responsabile di nucleo, al fine di offrire una risposta adeguata ed il più tempestiva possibile, al bisogno rilevato.

Si favorisce e facilita la presenza dei familiari anche durante la notte, mettendo a disposizione nella stanza una sedia/poltrona, rendendoli partecipi e spiegando come poter intervenire nell'idratazione o nell'alimentazione o semplicemente come "essere presenti" nelle situazioni più difficili.

Nel caso di situazioni particolari legate all'aggravamento/bisogno psico fisico dell'Ospite, i familiari o persone di riferimento potranno essere autorizzate ad accedere alla mensa aziendale, rivolgendosi al personale e dietro pagamento del corrispettivo stabilito.



# TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

## **RECLAMI E OSSERVAZIONI**

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

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

Modalità di presentazione:

- compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo riportato come allegato al presente documento o reperibile presso l'Ufficio Affari Generali ed Ammissione ai Servizi o in portineria;
- per iscritto, in carta semplice, con data e firma.

Il reclamo o la segnalazione può essere recapitato nell'apposita cassetta posta nell'atrio di ingresso della struttura oppure consegnato o spedito direttamente all'URP.

Sarà cura della Direzione dell'Azienda provvedere a dare immediata risposta alle segnalazioni e ai reclami che si presentano di veloce soluzione; nei casi più complessi, si avvierà un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e si fornirà una risposta al cliente/committente entro 20 giorni dalla presentazione, informando anche il Presidente dell'accaduto. Periodicamente si provvederà ad analizzare attentamente tutte le osservazioni pervenute, e tra queste anche eventuali apprezzamenti, che saranno trattati allo stesso modo dei reclami, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.



## **INDAGINI DI SODDISFAZIONE**

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

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

## **STANDARD DI QUALITÀ**

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

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

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

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

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

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



## RIFERIMENTI NORMATIVI PER LA CARTA DEI SERVIZI

<b>Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994</b>	Principi sull'erogazione dei servizi pubblici": vengono fissate le regole fondamentali che tutte le amministrazioni erogatrici di servizi pubblici devono osservare nell'erogazione delle prestazioni dei servizi, i diritti degli utenti e gli obblighi degli enti.
<b>D.Lgs. 30.07.1999 n. 286</b>	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": viene stabilito l'obbligo per le imprese e gli enti erogatori di servizi pubblici di improntare la propria attività al rispetto di standard qualitativi (standard) determinati all'interno delle Carte dei Servizi.
<b>Legge 8.11.2000 n. 328</b>	Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali": contiene gli indirizzi per la definizione dei contenuti della Carta dei Servizi.