



Via Thomas A. Edison, 20
38012 - Comune di Predaia - Fraz. TAIÒ (TN)

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è disponibile sul sito all'indirizzo web

www.apsptaio.org

**Per informazioni Tel: 0463 467617 / Fax: 0463 467621
E - mail: info@apsptaio.org - Pec: apsptaio@pec.it**

Premessa

In Italia, il termine “Carta dei Servizi” viene introdotto per la prima volta nel 1993 in un documento di studio del Dipartimento della Funzione Pubblica, che stabilisce i principi a cui devono essere uniformati i servizi pubblici, col fine di tutelare i diritti degli utenti. Attraverso la Carta dei Servizi gli enti erogatori di servizi pubblici, e in questo caso l’A.P.S.P. “Anaunia”, si impegnano a:

- **PRESENTARE LA STRUTTURA E LA PROPRIA ORGANIZZAZIONE**
- **ILLUSTRARE L’OFFERTA DEI SERVIZI**
- **ADOTTARE STANDARD DI QUALITÀ E GARANTIRNE IL RISPETTO**
- **INFORMARE IL CITTADINO/UTENTE.**

La Carta dei Servizi è documento indispensabile per ottenere l’accreditamento istituzionale.

La Carta dei Servizi è revisionata ed aggiornata in caso di modifiche sostanziali all’organizzazione dei servizi e/o di istituzione di nuovi.

Presentazione

Gentile Utente,

La Carta dei Servizi dell’AZIENDA PUBBLICA DEI SERVIZI ALLA PERSONA “Anaunia” che presentiamo è lo strumento che Le permette di conoscere in modo chiaro e trasparente:

- *la nostra struttura,*
- *i nostri servizi,*
- *gli obiettivi prefissati,*
- *la qualità delle prestazioni assistenziali.*

Ma non è solo un opuscolo informativo è anche lo strumento che Le consente:

- *di compiere al meglio le scelte che più rispondono ai Suoi bisogni,*
- *di difendere e vedere garantiti i Suoi diritti,*
- *di verificare che quanto da noi dichiarato venga poi effettivamente realizzato.*

In questo senso la Carta dei Servizi rappresenta lo strumento principale di coinvolgimento dell’Utente e della sua famiglia, che possono operare le scelte in modo attivo e consapevole e presentare osservazioni o eventuali reclami in caso di inosservanza di quanto in essa dichiarato.

Per l’Azienda rappresenta una dichiarazione di impegno a mantenere, e possibilmente a migliorare, i propri servizi in collaborazione con gli Utenti e i loro famigliari, dichiarando fin d’ora la disponibilità ad accogliere consigli e proposte e ad ascoltare con la dovuta attenzione eventuali rilievi.

La Carta dei Servizi, in ultima analisi, è un “contratto” fra l’Azienda e l’Utente, che ci impegniamo a rispettare.

Questa Carta dei Servizi vuole infine essere anche l’occasione per ringraziare tutti gli Ospiti e Utenti esterni per la fiducia in noi riposta, ma anche le diverse figure professionali che qui operano, le quali quotidianamente si dedicano con impegno e attenzione alla loro funzione.

IL DIRETTORE
Dott. Fausto Flaim

IL PRESIDENTE
Rag. Flavio Gilli

Cenni storici e giuridici

La Struttura è nata per volontà dell'**Amministrazione comunale di Taio**: nell'anno 1992 il Consiglio Comunale approvava il progetto esecutivo per la realizzazione della Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani, nell'anno 1994 avviava le procedure di appalto e i lavori furono affidati. L'opera pubblica fu terminata nel novembre del 2003.

Il Consiglio comunale di Taio ha stabilito, con deliberazione n. 16 del 29 aprile 2002, di gestire la struttura mediante la creazione di una Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB), approvandone con successiva deliberazione n. 17 lo Statuto e denominando l'Istituzione "**CASA DI SOGGIORNO ANAUNIA**".

La Giunta della Provincia Autonoma di Trento ha disposto l'attivazione dell'IPAB della Casa di Soggiorno Anaunia di Taio con decorrenza dal **1° gennaio 2003**.

Con provvedimento n. 32 di data **11 marzo 2004**, la Provincia Autonoma di Trento ha rilasciato all'IPAB l'**autorizzazione all'esercizio dell'attività sanitaria per n. 54 posti letto per ospiti non autosufficienti**.

Al termine dell'anno 2005, è stata rilasciata da parte della Provincia Autonoma di Trento l'autorizzazione al funzionamento di **n. 6 posti di "casa soggiorno"** (per ospiti autosufficienti). **Nell'anno 2006 tutti i 60 posti autorizzati risultavano occupati e l'attività era a pieno regime**.

Il 26 settembre 2007, con deliberazione n. 24, **il Consiglio di Amministrazione del Comune di Taio ha stabilito di cedere a titolo gratuito all'IPAB l'immobile sede della RSA**; il 17 dicembre 2007 la cessione è stata formalizzata con atto notarile.

Dal 1° gennaio 2008 l'IPAB "Casa di Soggiorno Anaunia" è diventata "**Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Anaunia**": la trasformazione da IPAB ad APSP è stata disposta con legge regionale n. 7 dd. 21.09.2005 "Nuovo ordinamento delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza - aziende pubbliche di servizi alla persona".

L'A.P.S.P. è stata iscritta nel registro provinciale delle Aziende presso il servizio Politiche sociali e abitative della Provincia Autonoma di Trento con delibera n. 2984 del 21 dicembre 2007.

In data **30 marzo 2011**, con determinazione n. 40 del Dirigente del Servizio Organizzazione e Qualità delle Attività Sanitarie della Provincia Autonoma di Trento, l'A.P.S.P. Anaunia ha ottenuto l'**accreditamento istituzionale** per la funzione residenziale di R.S.A. (54 posti), per la funzione ambulatoriale di punto prelievi per analisi di laboratorio e per attività di recupero e riabilitazione funzionale per utenti esterni. L'11 maggio 2011 è stata rilasciata dalla PAT l'autorizzazione al funzionamento di **ulteriori n. 2 posti di "casa soggiorno"** (per ospiti autosufficienti).

L'accreditamento è stato ulteriormente confermato in data 3 febbraio 2015, con determinazione n. 17, emessa dallo stesso servizio. Inoltre nel corso del 2015 sono stati fatti degli importanti lavori di ristrutturazione di due locali avviando nel contempo le pratiche per l'autorizzazione all'esercizio per la funzione residenziale di RSA per **ulteriori n. 2 posti letto**. L'iter amministrativo si è dunque concluso con il rilascio della richiesta autorizzazione con determinazione n. 240 di data 04 ottobre 2016.

Il 22 maggio 2018 l'A.P.S.P. Anaunia è stata nuovamente accreditata istituzionalmente per n. 54 posti letto di RSA e per le attività ambulatoriali di punto prelievi e recupero e rieducazione funzionale per utenti esterni, con determinazione del Dipartimento salute e solidarietà sociale n. 132.

Nel marzo 2019 l'Amministrazione ha presentato al Dipartimento Salute e Politiche Sociali della PAT richiesta di autorizzazione all'esercizio di attività sanitaria e/o socio-sanitaria per il **servizio di presa in carico diurna continuativa per n. 4 posti**, inoltrando quindi nel maggio dello stesso anno domanda di accreditamento per lo stesso servizio. L'A.P.S.P. Anaunia è stata accreditata istituzionalmente per il Servizio di Presa In Carico diurna continuativa per 4 presenze in contemporanea con determinazione del Dipartimento salute e solidarietà sociale n. 154 di data 29 maggio 2019. Il servizio ha preso avvio dal **1° agosto 2019**.

L'ultimo rinnovo dell'accreditamento istituzionale (per la funzione residenziale di RSA per n. 54 posti letto, per il servizio di Presa In Carico diurna continuativa per 4 presenze in contemporanea e per le attività ambulatoriali di recupero e rieducazione funzionale e di punto prelievo per utenti esterni) risale al **6 giugno 2022**, con determinazione del dirigente provinciale dell'Ufficio per l'accreditamento e l'integrazione socio-sanitaria n. 5898 ed ha durata triennale fino al 6 giugno 2025.

Il profilo generale dell'organizzazione: finalità e ambito territoriale

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Anaunia è un Ente pubblico non economico ai sensi della L.R. 07/2005, opera nel campo dei servizi alla persona e sua finalità primaria è l'assistenza alle persone anziane, tramite piani individualizzati e nel pieno rispetto della dignità e personalità degli utenti.

L'A.P.S.P. Anaunia si fa anche interprete dei principali bisogni della popolazione del Territorio, al fine di fornire ai cittadini servizi differenziati e risposte adeguate alle loro esigenze.

L'attività (da Statuto):

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

- a) ospitare sia persone non autosufficienti, indipendentemente dalla loro età, sia anziani autosufficienti con comprovate difficoltà di ordine psico-fisico o socio-relazionale;
- b) ospitare, in casi particolari e specifici, persone in comprovate situazioni di bisogno sanitario e socio-assistenziale, indipendentemente dalla loro età;
- c) provvedere all'assistenza delle persone di cui ai precedenti punti a) e b) dal punto di vista sanitario, socio-culturale, umano e spirituale nel massimo rispetto della loro personalità ed individualità;
- d) contribuire alla programmazione sociale e socio-sanitaria e di governo delle politiche sociali, in forma diretta o associata, nelle modalità previste dalle normative vigenti, anche attuando e promuovendo studi e ricerche nei propri settori di attività;
- e) erogare e promuovere interventi e servizi nell'ambito del sistema di politiche sociali e socio-sanitarie territoriali, nel rispetto delle disposizioni date dagli enti locali titolari della competenza socio-assistenziale e socio-sanitaria, dei sistemi di autorizzazione e di accreditamento e degli eventuali accordi contrattuali allo scopo sottoscritti;
- f) realizzare attività strumentali volte alla ottimizzazione degli interventi e dei servizi di cui alla lettera e), alla valorizzazione del patrimonio dell'ente ed al finanziamento delle attività istituzionali dello stesso;

Il contesto di riferimento in cui opera

L'APSP "Anaunia" di Predaia fraz. Taio, si propone quale struttura multiservizi, riferimento in ambito sociosanitario e assistenziale per la comunità di Predaia e per l'ambito territoriale della Comunità della Val di Non.

Nello specifico, l'Azienda esplica la propria attività nei seguenti ambiti territoriali:

- a) quello principale, costituito dai comuni di Predaia, Sanzeno, Sfruz e Ton.
- b) quello secondario, più esteso del principale, costituito dai restanti comuni della Comunità della Val di Non, individuato e definito per ciascun servizio per effetto di accordi, convenzioni, contratti o altri atti sottoscritti con i soggetti istituzionali titolari dei servizi stessi, per garantire l'ottimizzazione dei bacini di utenza e dei percorsi di accesso da parte degli utenti;
- c) quello residuale, che può essere individuato per singoli servizi dal Consiglio di Amministrazione, all'interno o oltre i confini provinciali, al fine di raggiungere o mantenere l'equilibrio economico-finanziario o di realizzare forme di ottimizzazione delle risorse aziendali e di dimensionamento e qualificazione dei servizi.

La missione

La Mission dell'APSP Anaunia è quella di fornire un'assistenza individualizzata e qualificata ai propri Ospiti, con l'intento di mantenere e valorizzare le loro capacità residue, offrendo nel contempo un ambiente confortevole e familiare. Il nostro operare quotidiano è improntato al rispetto della persona, a partire dall'Ospite di cui ci si prende cura, fino a tutti coloro con i quali entriamo in relazione a qualunque titolo, garantendone sempre il rispetto della dignità. Allo stesso modo ci impegniamo verso i lavoratori, "le persone al servizio di", che sono la vera forza dell'organizzazione, valorizzandone la professionalità e

promuovendone la formazione e la specializzazione. Perseguiamo la qualità come metodo di gestione per un miglioramento continuo.

Nel Territorio e per il Territorio, infine, l'APSP Anaunia ricerca e promuove innovazione e cambiamento per rispondere al meglio alle esigenze sociali che ne derivano e che mutano nel tempo.

I valori

L'attività dell'A.P.S.P. Anaunia si ispira a questi valori:

Eguaglianza - L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza è intesa come divieto di qualsiasi discriminazione non giustificata e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli Utenti. L'Azienda fa proprio tale principio considerando ciascun Utente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

Imparzialità - L'Azienda ispira i propri comportamenti nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

Continuità - L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. L'Azienda garantisce un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24.

Diritto di scelta - L'Utente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori - ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente - in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. L'Azienda fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'Utente. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione e il diritto alla cura.

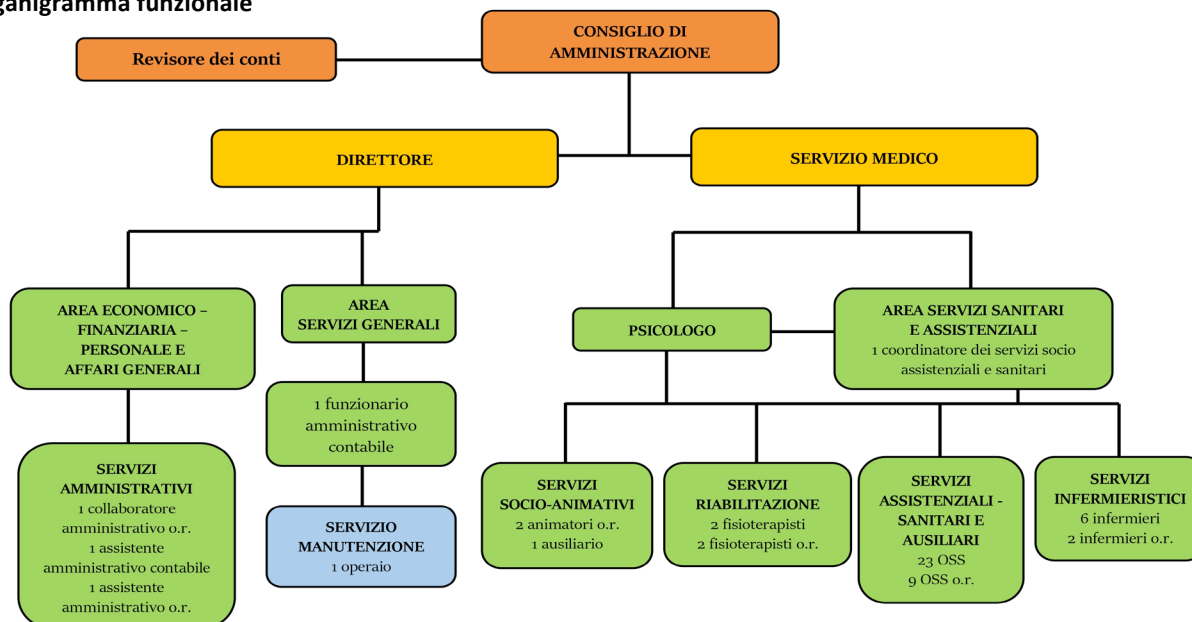
Partecipazione - L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'Azienda. L'Utente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'Azienda facendo proprio tale principio coinvolge e responsabilizza lo stesso nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i famigliari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra Utenti (famigliari e ospiti) ed Istituzione si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali degli Utenti, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e famigliari dall'altro.

Efficacia ed efficienza - Il servizio pubblico è erogato in modo da garantire efficacia ed efficienza. L'Azienda fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. L'Azienda, inoltre, mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.



Il modello organizzativo

Organigramma funzionale



Il **Consiglio di Amministrazione** è l'organo di indirizzo, di programmazione e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'A.P.S.P. Anaunia. Provvede a fissare gli obiettivi strategici, assume le decisioni programmatiche e verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite.

Il Consiglio d'Amministrazione dell'A.P.S.P. Anaunia di Predaia fraz. Taio è composto da 7 membri compreso il Presidente, nominati dalla Giunta provinciale di Trento su designazione motivata di: Comune di Predaia (quattro membri), Comune di Sanzeno (un membro), Comune di Sfruz (un membro), Comune di Ton (un membro). La durata in carica del Consiglio di amministrazione è di 5 anni.

Il Consiglio di Amministrazione esercita le seguenti funzioni:

- indirizzo e programmazione annuale e pluriennale dell'attività dell'A.P.S.P. Anaunia nell'ambito delle proprie competenze così come stabilite dalla vigente normativa regionale e dallo Statuto, formulando, attraverso l'adozione di piani programmatici, regolamenti e deliberazioni di indirizzo, direttive e criteri di massima ai quali la dirigenza Aziendale dovrà attenersi nell'esercizio delle funzioni gestionali di propria competenza; tali direttive costituiscono altresì il quadro di riferimento per la verifica dei risultati della gestione;
- controllo della coerenza tra la missione, le attività e i risultati dell'A.P.S.P., svolgendo costantemente un'attività di monitoraggio e valutazione relativamente alla realizzazione dei programmi di sviluppo e funzionamento aziendali;
- controllo delle attività e delle decisioni economiche e finanziarie, esercitando periodicamente, con cadenza almeno trimestrale, l'attività di controllo come disciplinata dal regolamento di contabilità;
- garanzia del rispetto delle norme legali e dei principi etici a cui si deve conformare l'agire dell'A.P.S.P..

Annualmente il Consiglio di Amministrazione è tenuto ad approvare le tariffe dei servizi prestati e quindi a definire anche l'importo della retta residenziale a carico degli ospiti.

Il **Presidente** è nominato dal Consiglio d'Amministrazione nella sua prima seduta ed è il legale rappresentante dell'Ente.

Il Presidente esercita le funzioni di impulso e promozione delle strategie aziendali nell'ambito delle proprie competenze così come stabilite dalla vigente normativa regionale, dallo Statuto e dal Regolamento di Organizzazione. Presiede il Consiglio di Amministrazione e coordina e stimola la definizione e predisposizione degli atti di programmazione e rendicontazione.

È compito del Presidente curare i rapporti istituzionali con gli altri soggetti del sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio-sanitari, con l'utenza e le relative rappresentanze e con le comunità locali.

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 e alle attribuzioni conferite. Provvede ad attuare gli obiettivi assegnati che devono essere comunque adeguati e congruenti con le risorse messe a disposizione in sede di formazione del budget, secondo gli indirizzi impartiti dal Consiglio di Amministrazione e dal Presidente.

Il **Revisore dei conti** collabora con il Consiglio di amministrazione nella sua funzione di controllo, esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione dell'A.P.S.P. e attesta la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze della gestione, redigendo apposita relazione accompagnatoria.

Il **Medico Coordinatore sanitario** garantisce l'assistenza, secondo quanto previsto dalle direttive provinciali, assicurando una presenza giornaliera nella struttura.

Il servizio medico notturno, prefestivo e festivo, viene garantito dal servizio territoriale di guardia medica con sede a Predaia, fr. Taio.

Il Medico Coordinatore sanitario è responsabile della promozione, cura e mantenimento della salute degli Ospiti attraverso attività di prevenzione, diagnosi, terapia, riabilitazione ed educazione sanitaria. Provvede al proprio aggiornamento nell'ambito dei programmi formativi promossi dal servizio sanitario



provinciale. Cura le attività di informazione, formazione e consulenza nei confronti di famigliari ed ospiti. Con l'equipe multiprofessionale partecipa ad incontri per valutare piani di assistenza individuali e programmi di attività sanitaria nella struttura. Adotta, controlla e vigila sul rispetto delle norme igienico-sanitarie e cura ogni altro adempimento connesso alla gestione sanitaria della struttura.

Per gli Ospiti non autosufficienti inseriti su posti letto convenzionati con l'APSS, al momento dell'ingresso in struttura viene automaticamente effettuato il cambiamento di medico. Per tutte le altre tipologie di Ospiti, la variazione del medico viene effettuata in accordo con l'Ospite o con il parente di riferimento.

La **Coordinatrice dei servizi socio-sanitari e assistenziali** è la responsabile dell'organizzazione e della pianificazione dei servizi erogati e, in collaborazione con il medico e con la direzione, ne segue l'andamento. Coordina le attività degli infermieri e del personale di assistenza dell'A.P.S.P., occupandosi anche del loro aggiornamento professionale. In collaborazione con le altre figure professionali, predispone i piani di lavoro e coordina le attività. In particolare cura l'accoglienza dei nuovi ospiti e interviene attivamente nella stesura del Piano Assistenziale Individualizzato. È a disposizione per incontrare i famigliari e per fornire loro indicazioni in merito all'assistenza e all'organizzazione dell'A.P.S.P.. Svolge anche azione di rilevamento dei risultati ottenuti e delle problematiche emerse. Promuove, stimola e monitora l'implementazione di azioni migliorative.

Svolge anche le funzioni di **Responsabile della Qualità e della Formazione** quali: regolare la definizione dei processi, delle procedure e dei protocolli, verificare gli standard aziendali contenuti nella Carta dei Servizi, raccogliere indicatori relativi ai progetti a cui ha aderito l'Ente, elaborare e mantenere l'aggiornamento del Manuale della Qualità. Come Responsabile della Formazione attua interventi finalizzati allo sviluppo, mantenimento e miglioramento delle competenze del personale attraverso l'organizzazione sia interna che esterna di eventi formativi.

La **Coordinatrice di nucleo** si occupa di tutte le necessità non strettamente sanitarie degli Ospiti: predispone e attrezza le camere al momento di nuove entrate, cura il guardaroba degli Ospiti, predispone le schede testata letto (che indicano con figure simboliche gli ausili di cui ciascuno necessita), si occupa della fornitura dalla cucina principale alle dispense dei cucinini di piano, si cura del tovagliato delle sale da pranzo, predispone gli ordinativi, immagazzina e distribuisce la biancheria piana e i prodotti per l'igiene e l'incontinenza, organizza gli accessi degli ospiti ai servizi di parrucchiera, estetista e podologia. Soprattutto, si prende carico delle particolari necessità di ciascun residente, segnalate dallo stesso o dai famigliari.

Gli **Infermieri** partecipano all'identificazione dei bisogni di assistenza infermieristica dell'ospite, pianificano, gestiscono e valutano gli interventi, svolgono attività di natura tecnica, educativa e relazionale. Collaborano con il medico per assicurare la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche. Custodiscono e conservano i farmaci ed i materiali sanitari.

Il personale infermieristico è il referente per il personale OSS nell'affrontare i problemi assistenziali degli ospiti.

In assenza del coordinatore dei servizi socio - assistenziali, l'infermiere in turno rappresenta la figura di riferimento ed è responsabile del buon andamento della struttura.

Il servizio infermieristico viene garantito nell'A.P.S.P. "Anaunia" quotidianamente durante le 24 ore.

Gli **Operatori Socio Sanitari** (OSS) svolgono attività indirizzata a soddisfare i bisogni primari dell'ospite finalizzate al recupero, al mantenimento del livello di benessere e di autonomia dello stesso. Gli operatori si occupano dell'igiene personale, dell'abbigliamento e dell'alimentazione dell'ospite. Inoltre collaborano con le altre figure professionali per erogare correttamente le attività ricreative, terapeutiche e riabilitative previste dal Piano di Assistenza Individualizzato.

Il servizio assistenziale viene garantito nell'A.P.S.P. Anaunia quotidianamente 24 ore su 24.

I **Fisioterapisti** sono presenti in A.P.S.P. Anaunia tutte le mattine durante i giorni lavorativi per assicurare il recupero e/o il mantenimento delle funzioni motorie e psicomotorie degli ospiti. Gli interventi dei fisioterapisti sono per la maggior parte di tipo individuale, ma vengono praticate anche attività di gruppo quali ginnastica dolce, terapia occupazionale e relazione d'aiuto. Il personale fisioterapista valuta e

propone l'adozione di dispositivi (ausili, ecc.) nei percorsi di riabilitazione e/o mantenimento delle competenze funzionali dei residenti.

Gli **Animatori** si occupano della cura e valorizzazione degli aspetti relazionali, sociali e psicologici degli Ospiti, al fine di creare per loro un ambiente di vita sereno. Le diverse attività di animazione vengono proposte come occasione per favorire la socializzazione tra i residenti, esercitare capacità cognitive e manuali in un contesto stimolante e dotato di senso, per valorizzare ciò che ciascuno ancora sa e sa fare. In molti casi queste attività si svolgono in piccolo gruppo, in altri individualmente, secondo le preferenze dell'Ospite e degli obiettivi formulati in sede di PAI. Il servizio di animazione promuove inoltre l'integrazione della struttura con il territorio, favorendo da una parte la partecipazione dei residenti alla vita della comunità che li ospita, e dall'altra la presenza di esterni (associazioni di volontariato, scuola, gruppi musicali...) nella quotidianità della struttura.

La **Psicologa**, tramite incarico in libera professione, è responsabile del servizio di assistenza psicologica a favore degli ospiti e dei famigliari dell'A.P.S.P. Anaunia.

Il servizio prevede la raccolta di informazioni di natura psicologica dell'ospite in fase di ingresso per favorirne l'ambientamento, il monitoraggio periodico del tono dell'umore e della funzionalità cognitiva (memoria, orientamento spazio-temporale, competenze linguistico-comunicative), il sostegno nei momenti di crisi. Questi aspetti vengono successivamente presi in considerazione in sede di PAI, per una personalizzazione quanto più marcata dell'intervento.

La psicologa, inoltre, offre informazioni, ascolto e sostegno ai famigliari che si trovano ad affrontare le conseguenze emotive che la malattia del congiunto o il suo ingresso in RSA comportano.

L'assistenza psicologica, come dettato dalle Direttive provinciali, si configura inoltre in supervisione e supporto all'equipe e supporto emotivo del personale, anche attraverso incontri individuali.

I **Responsabili e Referenti dei Servizi generali e amministrativi** svolgono la loro attività in autonomia seguendo progetti e programmi preventivamente approvati e concordati con il Direttore.

L'**Economo (Funzionario amministrativo-contabile)** svolge attività di studio e di ricerca in ambito tecnico - amministrativo, in particolare si occupa dell'acquisizione di forniture e servizi. È il diretto referente di tutte le aziende fornitrici dell'A.P.S.P., responsabile della stipulazione dei contratti di fornitura, della gestione degli appalti e delle gare. A tal proposito, va specificato che l'A.P.S.P. ha esternalizzato i servizi cosiddetti "generali" quali il servizio di ristorazione, di pulizia ambientale e rifacimento letti, di lavanderia. All'Economo spetta quindi il compito di intrattenere i rapporti con le ditte, controllare che operino secondo gli standard di qualità richiesti, adeguare i rapporti contrattuali in base alle esigenze dell'ente.

A seguito della formazione e degli esami previsti per legge, l'Economo dell'Ente è stato nominato Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione dell'A.P.S.P. Anaunia e collabora, pertanto, con il Direttore (datore di lavoro) per la gestione della sicurezza sul luogo di lavoro.

È Responsabile del piano di autocontrollo legionellosi e si occupa della supervisione e del coordinamento dell'attività di prevenzione del rischio legionellosi nella struttura.

È supervisore dell'applicazione e del rispetto del piano interno di autocontrollo HACCP per le cucine di piano e per le fasi di trasporto e distribuzione dei pasti.

Svolge le funzioni di sostituto del Direttore dell'A.P.S.P. Anaunia in caso di impedimento o assenza dello stesso.

Il **Collaboratore amministrativo-contabile** si occupa dell'area della gestione del personale, comprendente l'elaborazione delle buste paga, la gestione di tutte le pratiche che a ciò conseguono (quali ad esempio l'elaborazione del modello Certificazione Unica, la predisposizione del modello 770, del Conto Annuale, ecc.), la gestione degli istituti previsti dai contratti collettivi (congedi, permessi, autorizzazioni). Si occupa inoltre della predisposizione dei concorsi e delle selezioni pubbliche. Collabora alla gestione dei servizi per esterni.

CONTATTI

L'**Assistente contabile** si occupa dell'area relativa alla contabilità e redazione del bilancio, comprendendo attività quali la registrazione di fatture di fornitura e l'elaborazione delle relative scritture contabili. Predispone le fatture di vendita relative agli Ospiti, al Centro Diurno e ai servizi per esterni. Elabora ogni documentazione relativa agli adempimenti fiscali, quali ad esempio Modello Redditi, Modello IVA, Modello IRAP, ecc.. Collabora alla gestione dei servizi per esterni.

L'**Assistente amministrativo** si occupa della segreteria, delle relazioni con il pubblico, della gestione amministrativa degli ospiti, della raccolta dei dati necessari all'ingresso e dei relativi adempimenti burocratici, delle pratiche quali cambi di residenza, rinnovo carte d'identità, indennità di accompagnamento. Collabora alla gestione dei servizi per esterni. È il referente incaricato per la gestione dei progetti di Servizio Civile.

L'A.P.S.P. "Anaunia" si avvale di un **Operaio** dipendente per la manutenzione ordinaria dell'immobile, degli impianti e delle attrezzature, in continua collaborazione con l'Economo e la Direzione.

Come contattarci

Siamo dotati di un centralino telefonico. Ogni ufficio è contrassegnato con un proprio interno e le principali figure professionali sono reperibili in quanto dotate di telefoni portatili interni (cordless).

- numero telefono centralino 0463 467617
- numero fax 0463 467621
- indirizzo E-mail info@apsptaio.org - indirizzo posta elettronica certificata apsptaio@pec.it
- Indirizzo sito web www.apsptaio.org

Orari Apertura al Pubblico

Uffici amministrativi:

dal lunedì al giovedì 08.30-12.30 / 13.00-17.00

venerdì 08.30-12.30



Descrizione della Struttura

L'edificio sede dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Anaunia" è situato all'interno dell'abitato della frazione di Taio del Comune di Predaia, in via Thomas A. Edison n. 20. Alla struttura si accede dalla strada principale. Nel piazzale antistante sono disponibili 16 posti di parcheggio auto. Un'ulteriore ampia zona di parcheggio è situata sul retro della struttura.

L'edificio è composto da un piano interrato, da un piano seminterrato e da tre piani fuori terra. I collegamenti tra i vari piani sono garantiti da ascensore, monta-lettighe nonché da vani scala.

Al piano seminterrato sono ricavati la centrale termica, la centrale di trattamento dell'aria, il locale quadro elettrico generale, gli spogliatoi del personale, gli spogliatoi della cucina, la cucina (con dispensa e lavaggio), la cappella, la lavanderia - stireria, il locale di raccolta biancheria, la camera mortuaria (recentemente ampliata anche mediante la creazione della saletta dolenti), servizi igienici e alcuni locali adibiti a magazzini.

Il piano terra è costituito da due zone distinte, una posizionata a nord ed una ad est. La zona ad est è dotata di ampi spazi adibiti ad attività socio - ricreative ed è costituita da una sala da pranzo, una sala lettura, una sala relax, una sala per attività ludiche ed occupazionali, una saletta ristoro dove sono posizionati i distributori delle bevande/caffè. La zona a nord è occupata dagli uffici amministrativi, da una sala riunioni, dal salone attrezzato per i servizi di estetista, parrucchiera e podologia, dalla palestra con annessi tre ambulatori adibiti alle cure fisioterapiche, da un ambulatorio adibito al servizio prelievi.

Al primo piano si trovano le stanze, i servizi igienici, due salette da pranzo con attiguo cucinino, il soggiorno, l'ambulatorio di coordinamento e due bagni assistiti.

Al secondo piano si trovano le stanze, i servizi igienici, un bagno assistito, una saletta da pranzo con attiguo cucinino, il soggiorno, l'ambulatorio del medico, un locale a disposizione e un'ampia sala riunioni che occupa l'intera ala a nord.

Le stanze da letto sono 38, di cui 26 doppie e 12 singole, tutte dotate di servizi igienici. Sono disposte in 3 nuclei autonomi (due al primo piano e uno al secondo piano) completi di zone comuni, cucine di piano ed ambulatori; la loro identificazione è facilitata dal differente colore che li contraddistingue (azzurro, verde e arancio), che consente ad ospiti ed utenti esterni un più facile orientamento.

In ogni stanza è installato un televisore con telecomando.

Ogni posto letto è attrezzato con pulsante di chiamata d'emergenza e luci notturne.

Ogni ospite ha a disposizione un armadio, un comodino e una cassettiera personali. I residenti hanno la possibilità di personalizzare gli spazi a disposizione con oggetti a loro cari in accordo con l'Amministrazione.

L'A.P.S.P. Anaunia è dotata di un efficace sistema di comunicazione interna (chiamata infermieristica) che consente di colloquiare da ogni stanza con il personale d'assistenza del nucleo e di poter avere rapidamente risposta alle eventuali esigenze segnalate.

Ogni stanza e locale sono dotati di porte tagliafuoco e di appositi sensori per la rilevazione dei fumi, incendi, gas, che in caso di pericolo segnalano immediatamente l'emergenza al personale in servizio, permettendo un intervento tempestivo.

La struttura è circondata da un ampio giardino con 2 strutture coperte per il relax all'aria aperta.



I SERVIZI RESIDENZIALI

Tipologie di residenzialità

L'A.P.S.P. Anaunia dispone di **64 posti letto**, 56 destinati a persone non autosufficienti in regime di RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) e 8 adibiti a "casa di soggiorno" per ospiti autosufficienti, così suddivisi:

Posti letto per ospiti non autosufficienti convenzionati con la PAT: n. 48

Posti letto di sollievo per ospiti non autosufficienti convenzionati con la PAT: n. 2

Posti letto a pagamento: n. 6

Posti letto per ospiti autosufficienti: n. 8

Accoglienza Residenziale convenzionata per non autosufficienti

L'accesso avviene o su posto letto base o su posto letto di sollievo.

Il **posto letto base** è destinato a persone non autosufficienti, che necessitano di trattamenti di assistenza continui e non possono essere assistite a domicilio, segnalate dall'Unità Valutativa Multidisciplinare (U.V.M.).

Il **posto letto di sollievo** risponde ad un bisogno temporaneo e programmato di assistenza (per un massimo di 60 giorni) ed è rivolto ad anziani non autosufficienti, normalmente assistiti in ambito familiare, per esigenze temporanee dei componenti della famiglia stessa, o a soggetti in situazioni di emergenza e di bisogno socio-sanitario in attesa della predisposizione di un idoneo progetto assistenziale, o a soggetti dimessi dall'ospedale in particolari situazioni. L'A.P.S.P. Anaunia dispone di n. 2 posti per questa tipologia, per i quali l'accesso avviene su assegnazione da parte dell'U.V.M..

Accoglienza Residenziale non convenzionata per non autosufficienti

L'accesso avviene su **posto letto a pagamento**. Il ricovero per questa tipologia è da intendersi di norma come temporaneo ed è destinato a persone non autosufficienti, normalmente assistite in ambito familiare, per esigenze temporanee dei componenti della famiglia stessa, o a soggetti in situazioni di emergenza e di bisogno socio-sanitario in attesa della predisposizione di un idoneo progetto assistenziale, o a soggetti dimessi dall'ospedale impossibilitati di rientrare al proprio domicilio. La domanda di



ammissione sul posto letto a pagamento è valutata di concerto dal medico e dal direttore dell'A.P.S.P., secondo quanto disciplinato dal "Regolamento per l'accesso degli utenti su posti letto di sollievo privato", che è allegato alla presente Carta dei Servizi.

Accoglienza Residenziale per autosufficienti

L'accesso su **posto per autosufficienti** (casa di soggiorno) è rivolto a persone anziane autosufficienti o parzialmente autosufficienti che, per necessità o per scelta, intendano vivere in una realtà comunitaria protetta. Il servizio di Casa di Soggiorno è volto ad assicurare condizioni abitative in un contesto protetto e comunitario, con la finalità di promuovere il recupero dell'autonomia dell'anziano, favorire la socializzazione e la vita di relazione, sia all'interno che all'esterno, coinvolgendo i famigliari.

Per essere ammessi alla Casa di Soggiorno è necessario inoltrare domanda scritta direttamente all'A.P.S.P. L'ammissione è disposta dal Direttore che, in collaborazione con il Coordinatore dei servizi, valuta i bisogni del richiedente.

All'Ospite su posto per autosufficienti sono garantiti tutti i servizi previsti per le precedenti tipologie di posto letto, tranne i servizi strettamente sanitari.

Il **servizio di R.S.A** garantisce una presa in carico globale e personalizzata dei bisogni della persona, eroga in forma residenziale ed integrata servizi socio assistenziali e sanitari a prevalente valenza sanitaria per il mantenimento e, dove possibile, il miglioramento dello stato di salute e del livello di autonomia della persona presa in carico, nel più stretto raccordo possibile con gli altri servizi sanitari e sociali, con i famigliari e con il contesto sociale di provenienza dell'utente.

Il servizio persegue le seguenti finalità:

- mantenere/migliorare le capacità funzionali, comportamentali, cognitive, affettive-relazionali in coerenza con il Piano assistenziale individualizzato (PAI) elaborato dall'équipe multidisciplinare con l'apporto e la condivisione della persona e della famiglia, attraverso un'assistenza qualificata e personalizzata;
- sostenere i famigliari dei residenti, assicurare la conoscenza del livello di assistenza garantito, la loro partecipazione all'organizzazione ed alla valutazione delle attività erogate;
- accompagnare la persona e la famiglia in fase avanzata di malattia e di fine vita;
- promuovere l'integrazione con la comunità, facilitando la partecipazione degli utenti alla vita comunitaria, anche attraverso la valorizzazione della presenza dei volontari.

L'accesso sul posto letto RSA garantisce agli utenti, graduando l'intensità assistenziale ai bisogni della persona, le seguenti prestazioni sanitarie e assistenziali:

- *assistenza medica;*
- *assistenza medica specialistica;*
- *assistenza infermieristica;*
- *assistenza riabilitativa;*
- *assistenza psicologica;*
- *assistenza generica alla persona;*
- *assistenza alla persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;*
- *attività di animazione e sociali;*
- *fornitura di farmaci, presidi sanitari, ausili e altri prodotti.*

Sono inoltre garantiti:

- *Servizi alberghieri:* servizi di ristorazione, di pulizia e di lavanderia.
- *Servizi alla persona:* podologa, parrucchiera ed estetista;
- *Servizi di supporto:* servizio di amministrazione, posta, telefono; servizio di manutenzione e servizio religioso.



La retta residenziale

Il Consiglio di Amministrazione stabilisce annualmente l'importo della retta residenziale, che è calcolata in base alle risultanze del budget preventivo annuale, tenuto conto delle spese di gestione della struttura.

L'ACCOGLIENZA E L'INSERIMENTO

La retta residenziale è uguale per tutti i residenti, sia auto che non autosufficienti; l'importo varia solamente a seconda che si occupi una camera singola o doppia.

La retta viene fatturata mensilmente, in relazione all'effettiva presenza giornaliera rilevata dei residenti, in via posticipata entro i primi dieci giorni del mese successivo a quello di riferimento. La retta non subisce alcuna decurtazione per ogni giornata trascorsa presso ospedali o parenti.

Al momento dell'ingresso viene consegnata all'Ospite o al suo familiare di riferimento informativa specifica dell'importo della retta.

Accoglienza e inserimento

Le diverse tipologie di Ospiti accolti all'interno della A.P.S.P. Anaunia richiedono differenti modalità di approccio nelle fasi di accoglienza e inserimento. Se la richiesta di accoglimento in RSA proviene da una persona **autosufficiente** che intende fruire del servizio di Casa Soggiorno, è sufficiente presentare domanda di ospitalità all'ufficio amministrativo della struttura. Successivamente, sarà effettuato un colloquio con il coordinatore dei servizi per una prima valutazione del quadro complessivo del potenziale Ospite.

Diversa invece l'articolazione del percorso per l'accoglienza e inserimento di una persona **non autosufficiente**. Il primo passo da compiere è infatti quello di rivolgersi al proprio medico di base o all'assistente sociale del comune di residenza, o, se la persona è ricoverata in ospedale, direttamente all'Unità Valutativa Multidisciplinare (UVM) dell'Azienda Sanitaria. L'UVM fissa una visita di valutazione della persona ed in seguito inserisce il nominativo in una graduatoria dinamica. Quando la persona raggiunge il primo posto e c'è la disponibilità del posto letto, l'UVM contatta la famiglia e l'A.P.S.P. Anaunia.

Nel caso di accoglienza di persone non autosufficienti su posto letto non convenzionato con l'Azienda Sanitaria, ovvero di Ospiti **paganti privatamente** sia la retta sanitaria che la retta alberghiera, le modalità di accesso sono ancora differenti. Come previsto dal *“Regolamento per l'accesso degli utenti su posti letto autorizzati ma non convenzionati con l'A.P.S.S. di Trento dell'A.P.S.P. Anaunia”*, qualora sia disponibile un posto letto non convenzionato, la domanda di ammissione è valutata di concerto dal Medico e dal Direttore. L'A.P.S.P. si riserva la facoltà di verificare direttamente tramite il proprio medico, le condizioni sociali e di non autosufficienza del richiedente. La valutazione della domanda di ammissione è finalizzata ad una verifica insindacabile della compatibilità tra le condizioni del richiedente e le caratteristiche del posto letto disponibile.

Elemento comune ed indipendente dalla tipologia di Ospite richiedente accoglienza all'A.P.S.P. Anaunia è il ruolo del Coordinatore dei servizi socio-sanitari e assistenziali che, una volta a conoscenza del nominativo della persona che deve entrare in struttura, si occupa di contattare l'interessato e/o i familiari dello stesso, per concordare un primo incontro conoscitivo e la data definitiva di entrata. Durante questo colloquio, il Coordinatore raccoglie una serie di informazioni biografiche del futuro Ospite, allo scopo di conoscere la sua storia, il suo vissuto e le sue abitudini di vita. La famiglia ha in questo incontro l'occasione di conoscere la struttura, il personale e l'organizzazione. È importante precisare che il colloquio di pre-inserimento, come previsto dagli Standard di Qualità vigenti dal 2022, deve essere effettuato entro il giorno precedente l'ingresso, salvo i casi di urgenza, al fine di consentire un adeguato passaggio di informazioni tra le diverse figure professionali che andranno a prendersi cura dell'entrante.

Tale incontro rappresenta un primo approccio per la costruzione di un rapporto basato sulla fiducia e sulla trasparenza degli interventi socio-assistenziali che verranno garantiti all'Ospite. La famiglia inoltre avrà a disposizione il tempo per organizzare gli adempimenti amministrativi ed organizzativi necessari per l'ingresso.

Il giorno dell'entrata in struttura sarà per l'Ospite e i suoi familiari sicuramente un momento delicato, sarà nostra premura facilitare questo passaggio al fine di iniziare al meglio l'esperienza.

Al momento dell'ingresso, l'Ospite e/o i familiari che lo accompagneranno, saranno accolti ed affiancati in questo percorso di inserimento dalla Coordinatrice di nucleo e/o dal Coordinatore, che si occuperanno di dare ospitalità nel modo più appropriato. L'Ospite sarà successivamente accompagnato nella sua nuova stanza. Dopo aver preso visione e confidenza degli spazi in cui muoversi, verrà presentato l'eventuale

compagno/a di stanza (nel caso di camera doppia). Con l'obiettivo di rendere l'ambiente familiare è consentito di personalizzare la stanza con alcuni oggetti personali (foto, quadretti, soprammobili...).

Durante la fase di accoglienza viene anche spiegato come utilizzare il campanello di chiamata in caso di bisogno, in quanto la stanza è dotata di un efficiente sistema di comunicazione che permette all'Ospite che è in grado di colloquiare con il personale di assistenza, per potere avere tempestivamente una risposta alle sue necessità.

La conoscenza e presa in carico dell'Ospite da parte delle diverse figure professionali operanti in struttura per i servizi medico, di fisioterapia, infermieristico e socio sanitario avverrà nel corso dei primi giorni successivi all'ingresso e secondo gli Standard di Qualità, previsti ed adottati dall'A.P.S.P. Anaunia.

La presenza alle diverse attività di animazione e la conoscenza degli altri Ospiti residenti avverrà comunque in maniera graduale, nel rispetto delle tempistiche e delle caratteristiche individuali dell'Ospite. La partecipazione alla vita comunitaria, l'accesso alla struttura ed a tutti i servizi proposti avviene attraverso la condivisione e l'accettazione da ambo le parti, Ospite e A.P.S.P. Anaunia, del "*Regolamento Interno e Sanitario*", che esplicita le modalità di gestione delle varie attività svolte dall'Ente, con l'intento di facilitare la vita comunitaria degli Ospiti e favorire un buon clima di lavoro. Copia del citato Regolamento viene consegnata all'Ospite e/o al Familiare di riferimento al momento dell'ingresso.

La giornata tipo

Il mattino, fra le 6.00 e le 9.30, gli Ospiti sono aiutati nell'igiene personale secondo i bisogni individuali. Un aspetto importante nell'assistenza alle persone non autosufficienti è la cura dell'igiene. Il personale è quindi particolarmente attento ad accompagnare l'Ospite durante questo momento.

All'Ospite vengono garantiti la somministrazione della terapia, i controlli sanitari e le prestazioni sanitarie specifiche come medicazioni, terapia infusoria ecc. da parte dell'infermiere.

La colazione viene servita in sala da pranzo ai piani o in stanza, se le condizioni di salute non permettono all'Ospite di alzarsi. La mattinata trascorre nelle sale comuni o all'esterno: gli Ospiti sono intrattenuti con attività organizzate dal servizio di animazione o con altre iniziative di socializzazione e ricreative. Nell'arco della mattinata è attivo il servizio di fisioterapia nella palestra ampia ed attrezzata; una volta alla settimana viene svolta la ginnastica di gruppo.

Il pranzo viene servito alle ore 11.30 nelle sale al primo piano e alle 12.00 nella sala al piano terra. Dalle ore 12.45 alle ore 13.30 gli Ospiti sono accompagnati nelle loro stanze (per il riposo pomeridiano) o nelle sale comuni ai piani (per chi non è abituato al riposo a letto).

Il pomeriggio trascorre con le attività organizzate dal servizio di animazione, nelle sale comuni al piano terra o all'aperto in giardino, durante la bella stagione e quando le condizioni climatiche lo consentono. In questa parte della giornata le visite dei familiari sono più frequenti e possono diventare occasione di una passeggiata anche all'esterno.

Fra le 17.30 e le 18.00 gli ospiti vengono accompagnati nelle sale da pranzo dove viene servita la cena.

Nell'arco della giornata viene garantita l'idratazione con la distribuzione di bevande agli Ospiti sia la mattina che il pomeriggio.

L'orario del riposo notturno non è fissato rigidamente; il personale cerca di rispettare le abitudini e le richieste individuali. Il servizio di assistenza viene garantito anche durante le ore notturne con la presenza di un infermiere e di un OSS.

Il piano assistenziale individualizzato

Entro 21 giorni dall'ingresso dell'Ospite in RSA viene elaborato il primo **Piano di Assistenza Individualizzato**, nel quale vengono identificati gli obiettivi di assistenza che devono essere concreti, misurabili e rispettare due requisiti fondamentali, ovvero:

- la persona è presa in considerazione nella sua globalità e per la sua esperienza di vita,
- l'Ospite e/o la sua famiglia rivestono un ruolo attivo.

I SERVIZI ALBERGHIERI

Il PAI deve essere aggiornato almeno ogni sei mesi e comunque ogni qualvolta si renda necessario e/o opportuno a seguito di mutate condizioni di salute dell'Ospite.

Il PAI è un progetto globale sulla persona, che fissa degli obiettivi, attraverso l'individuazione dei bisogni e dei problemi del singolo Ospite, al fine di preservarne, ed eventualmente di migliorarne, le abilità residue, di prevenirne il decadimento e le complicanze, di curarne le fasi acute di malattia, di assicurare il rispetto della dignità. È uno strumento fondamentale per dare trasparenza all'Ospite e ai famigliari relativamente agli interventi che verranno stabiliti in accordo fra le varie figure: OSS, infermiere, fisioterapista, medico, animatrice, coordinatore e collaboratrice assistenziale. A tal fine, alla riunione d'equipe per la stesura o l'aggiornamento del PAI è invitato a partecipare l'Ospite interessato che ne è in grado e/o un famigliare di riferimento.

I servizi alberghieri generali

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

L'A.P.S.P. Anaunia dispone di cucina propria nella quale opera l'impresa che ha in appalto il servizio. Il servizio provvede alla preparazione quotidiana dei pasti secondo il menù giornaliero con criteri di varietà e di rotazione periodica e stagionale, nel rispetto di corretti principi dietetici per le persone anziane, tenendo conto, per quanto possibile, delle abitudini alimentari consolidate nell'ambiente di provenienza. Viene garantita l'osservanza di diete in relazione alle eventuali patologie presenti.

I pasti principali vengono serviti nelle sale da pranzo del primo e del piano terra. In questo delicato momento della giornata, al personale OSS si aggiungono i volontari ed i parenti per aiutare nella somministrazione del pasto.

In caso di particolari condizioni sanitarie od assistenziali, i pasti vengono serviti in stanza in appositi contenitori termici.

SERVIZIO DI PULIZIA

Vivere in un ambiente pulito rappresenta un importante requisito per garantire benessere sia al singolo residente che alla vita di comunità. Gli operatori della ditta appaltatrice quotidianamente, e più volte al giorno, si occupano di mantenere puliti gli ambienti di vita e gli spazi comuni, secondo precisi piani di pulizia e sanificazione. Gli operatori si occupano anche del servizio di rifacimento del letto dell'Ospite.

SERVIZIO DI GUARDAROBA E LAVANDERIA

La gestione della biancheria personale e del vestiario degli Ospiti avviene in struttura: il coordinatore di nucleo provvede alla presa in carico dei capi, così come consegnati all'atto dell'ammissione e al loro controllo (come quantità e qualità). All'etichettatura, al lavaggio, alla stiratura, all'eventuale riparazione e riconsegna in camera degli indumenti provvede il personale della ditta appaltatrice esterna. La struttura è dotata di un attrezzato locale nel seminterrato adibito a lavanderia/stireria.



I servizi alla persona: podologia, parrucchiera ed estetista

La struttura dispone di un accogliente salone, per le cure estetiche, per i servizi di parrucchiera, pedicure e manicure.

I servizi di cura alla persona (podologia, parrucchiera ed estetista) sono erogati a favore degli Ospiti dell'A.P.S.P. Anaunia da parte di professionisti esterni incaricati.

L'accesso ai servizi è gestito dal coordinatore di nucleo, in base ad un'apposita lista redatta in base agli accessi programmati dai professionisti (settimanale per il servizio di parrucchiera, ogni 2 settimane per il servizio di podologia, ogni 3 settimane per il servizio di estetista) e in considerazione delle necessità degli Ospiti e/o delle segnalazioni provenienti da parte del personale sanitario della struttura.

Le prestazioni per ogni servizio sono garantite all'Ospite una volta al mese. È possibile comunque accedervi a cadenze più brevi su richiesta ed in base alla disponibilità del professionista ed alle esigenze organizzative dell'Ente. Ulteriori prestazioni di parrucchiera ed estetista, richieste dall'utente nel corso del mese, saranno addebitate in retta.



Altri servizi

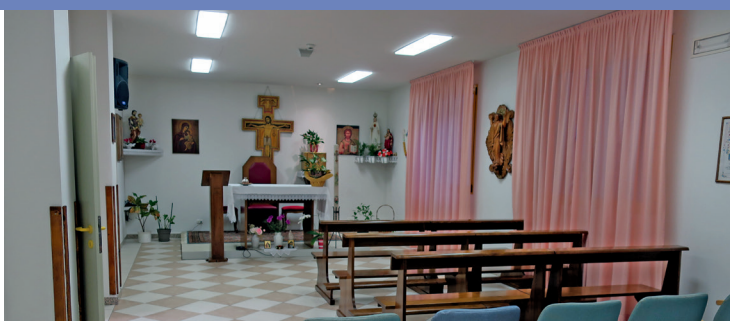
IL SERVIZIO RELIGIOSO

Il servizio riguarda l'assistenza religiosa agli Ospiti della Struttura di confessione cattolica: l'assistenza spirituale e morale dei medesimi, la somministrazione dei sacramenti, la celebrazione delle funzioni di culto cattolico. Per offrire una continua ed adeguata assistenza religiosa, il Parroco oltre al normale espletamento del servizio, assicura la propria reperibilità. La liturgia è celebrata presso la cappella dell'A.P.S.P. il mercoledì alle ore 16.30.

L'Ente rispetta la libertà religiosa degli Ospiti aderenti a qualunque altra confessione.

SERVIZIO DI CASSAFORTE

La struttura è dotata di cassaforte gestita dagli uffici amministrativi. Gli ospiti possono fare richiesta di custodia dei propri oggetti, di valori e dei contanti. La Direzione consiglia vivamente l'utilizzo di questo servizio poiché non si ritiene responsabile in caso di smarrimento o furto.



I SERVIZI SEMIRESIDENZIALI PRESA IN CARICO DIURNA CONTINUATIVA

Dal 1° agosto 2019 è stato attivato dall'A.P.S.P. Anaunia il “servizio di presa in carico diurna continuativa”: si configura come un inserimento diurno all'interno della RSA sino ad un massimo di 4 accoglienze in contemporanea.

Nell'ambito del Servizio di presa in carico diurna continuativa vengono erogati servizi socio-assistenziali a favore di anziani e persone parzialmente autosufficienti, non autosufficienti o con 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 socializzazione, alla riattivazione e al miglioramento o mantenimento delle capacità residue della persona.

Il servizio è destinato agli utenti indicati dall'Unità Valutativa Multidisciplinare (UVM) dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, sulla base dei criteri ed entro i limiti definiti annualmente dalle direttive provinciali per la gestione dei centri diurni. Il servizio è destinato anche a utenti ad accesso privato, limitatamente alla disponibilità di posti residui. L'accesso al centro diurno è assicurato cinque giorni in settimana dal lunedì al venerdì, escluse le festività, per un totale di nove ore giornaliere dalle ore 8.30 alle ore 17.30. L'orario può essere prolungato, compatibilmente con le possibilità della nostra organizzazione e su richiesta dell'utente.

Il servizio di presa in carico diurna continuativa assicura ai propri utenti, siano essi indicati dall'UVM o ad accesso privato, le seguenti prestazioni:

- attività di socializzazione attraverso il servizio di animazione della RSA;
- interventi di assistenza alla persona e prestazioni di cura e igiene (bagno assistito, aiuto nell'igiene);
- attività motoria con il supporto del personale di fisioterapia;
- servizio di ristorazione, con attenzione alle esigenze dietetiche;
- servizio di trasporto se previsto dal piano di assistenza individuale.

Gli utenti inoltre possono accedere privatamente alle prestazioni di riabilitazione fisica, di podologia, di estetista e di parrucchiere messe a disposizione dall'A.P.S.P. Anaunia.



La frequenza al centro diurno varia in base al piano stabilito dall'UVM o in seguito agli accordi intercorsi con i famigliari se su posto privato e può avvenire nelle seguenti modalità: frequenza giornaliera, mezza giornata, dal lunedì al venerdì, a giorni alterni, a giorni consecutivi di due o tre giornate.

ALTRI SERVIZI DI ACCOGLIENZA DIURNA

SERVIZIO DI BAGNO ASSISTITO

In risposta alle frequenti richieste pervenute all'A.P.S.P. Anaunia di aiuto nella cura dell'igiene personale, è attivo dal 2013 il servizio di bagno assistito. Attraverso tale servizio l'A.P.S.P. si propone di:

- offrire le proprie competenze e la disponibilità delle proprie attrezzature a chi sul Territorio necessita di aiuto per il bagno proprio o di un proprio congiunto;
- garantire a chi necessita di assistenza ed è in grado (da solo o trasportato) di raggiungere la Struttura, un servizio accurato e nel rispetto della privacy e dignità, ogni qualvolta ne abbisogni.

L'assistenza per il bagno proprio o di un proprio famigliare da parte del personale qualificato dell'A.P.S.P. Anaunia può essere richiesta privatamente (a pagamento) oppure in convenzione con la Comunità della Val di Non, che provvede ad accogliere le domande di accesso al servizio e a predisporre gli interventi che la situazione di bisogno richiede, dandone comunicazione all'A.P.S.P., la quale provvederà ad organizzare le prestazioni richieste.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE ASSISTITA (MENSA APERTA)

Il servizio consiste nella possibilità di consumare il pranzo presso la nostra struttura anziché al proprio domicilio e ha l'obiettivo di favorire la socializzazione della persona. È rivolto a persone anziane e adulti con limitata autonomia. La persona assistita deve essere in grado di recarsi (o essere accompagnata) presso la mensa dell'A.P.S.P.. Il servizio può essere attivato sia privatamente, facendone richiesta diretta agli uffici dell'A.P.S.P., o in convenzione, presentando domanda al Servizio Sociale della Comunità di Valle.

Quotidianamente, dal lunedì alla domenica, viene fornito agli aventi diritto un pasto completo (primo, secondo, due contorni, frutta o dolce). Il menù è ricco e variato stagionalmente. Dietro prescrizione medica, vengono anche garantite diete specifiche.

Tramite convenzione da stipulare direttamente con l'A.P.S.P. Anaunia, è possibile usufruire del servizio di mensa presso la struttura anche da parte di Enti e ditte private.

SERVIZI RIVOLTI ALL'UTENZA ESTERNA

L'apertura di alcuni servizi di carattere ambulatoriale all'esterno mira all'integrazione della nostra A.P.S.P. nel tessuto sociale della comunità. La nostra struttura si apre anche agli utenti esterni e fornisce alcuni preziosi servizi in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari o a pagamento.

Servizi riabilitativi e fisioterapici

Il servizio di fisioterapia per utenti esterni è stato attivato dall'A.P.S.P. Anaunia dal maggio 2008.

L'accesso al servizio di fisioterapia avviene tramite prescrizione medica fisiatrica (con pagamento di un ticket) o a pagamento, prenotandosi direttamente presso l'A.P.S.P..

Le cure che attualmente si possono effettuare in regime di convenzione sono: rieducazione funzionale e neurodinamica, rieducazione posturale, training del passo, elettroterapie antalgiche (tens, diadinamiche). Grazie ad un'ampia dotazione di attrezzature presso la palestra e gli ambulatori, il servizio di fisioterapia fornisce (su richiesta e a pagamento) anche interventi di: kinetec arto superiore, kinetec arto inferiore, ultrasuono fisso, ultrasuono a massaggio, thecarterapia (diatermia) automatica e/o manuale, elettroterapia di stimolazione, laserterapia.

Dal 2014 è stato avviato, inoltre, il servizio di "fisioterapia a domicilio" per coloro che, impossibilitati negli spostamenti, necessitano di cure fisioterapiche mirate. L'assistenza riabilitativa domiciliare è

I SERVIZI PER UTENTI ESTERNI

assicurata tramite il personale qualificato dipendente dell'A.P.S.P. Anaunia. Le prestazioni offerte sono: valutazione fisioterapica, rieducazione funzionale, riabilitazione neuromotoria, linfodrenaggio manuale, massoterapia distrettuale, training deambulatorio e del passo, terapie manuali e miofasciali. L'accesso al servizio avviene in regime privatistico a pagamento, a richiesta dell'utente.

Servizio di noleggio ausili

L'utente che ha bisogno di ausili (carrozzine, carrelli per la deambulazione) per brevi periodi può noleggiarli presso la nostra struttura pagando una quota giornaliera di noleggio.

La richiesta di noleggio va effettuata al nostro servizio di fisioterapia, che consiglierà l'ausilio più indicato e lo metterà a disposizione per il tempo necessario.

Servizio di Punto Prelievi

Il servizio di prelievo del sangue e di raccolta del materiale biologico, in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, è stato attivato nell'anno 2008. Le accettazioni ed i prelievi si effettuano con prenotazione, dietro presentazione della tessera sanitaria e dell'impegnativa (cartacea o dematerializzata) del medico di medicina generale o della richiesta esami in pre-post ricovero. Le tariffe (ticket) e le regole di esenzione sono quelle stabilite dal Servizio Sanitario Provinciale.

In mancanza di richiesta medica o con richiesta di medico specialista le prestazioni sono erogate in regime di libera professione, pagando la quota prevista dal tariffario vigente.

Il Punto Prelievi dell'A.P.S.P. Anaunia fornisce anche i contenitori per la raccolta del materiale biologico.

Possono accedere al servizio tutte le persone di età superiore ai sei anni.

I prelievi presso i nostri ambulatori vengono effettuati tutti i mercoledì, eccetto quelli festivi, dalle ore 7.30 alle ore 9.30.

È inoltre possibile rivolgersi ai nostri Uffici Amministrativi (dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 11.30) per la stampa gratuita dei referti dei prelievi effettuati; per usufruire del servizio è sufficiente presentarsi muniti di tessera sanitaria e di distinta di accettazione degli esami.

Servizio di podologia

Istituito nell'anno 2010 per i residenti dell'A.P.S.P., il servizio specialistico di podologia, una volta ottenute le autorizzazioni provinciali, è stato attivato dal febbraio 2011 anche per gli utenti esterni.

Il podologo è il professionista sanitario abilitato alla cura di tutte le patologie del piede, dalla più semplice alla più complessa: tratta gli stati algici del piede, le ipercheratosi (callosità), le patologie dell'unghia, le deformazioni e le malformazioni del piede. Su indicazione medica cura le verruche plantari, esegue lo screening del piede diabetico e medica le ulcere del piede diabetico.

Non è necessaria alcuna impegnativa del medico di medicina generale o di medico specialista. L'accesso al servizio, dietro pagamento della tariffa stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione, avviene su appuntamento, chiamando gli Uffici amministrativi.

La Professionista eroga il servizio presso la nostra Struttura nella giornata di giovedì.

Servizio di sostegno e consulenza psicologica

Consapevoli dell'importanza delle problematiche psicologiche e neuropsicologiche che possono sorgere quando un familiare entra in un'età molto fragile, l'Amministrazione dell'A.P.S.P. Anaunia dal gennaio 2013 ha aperto presso la propria Struttura lo "sportello di assistenza psicologica": uno spazio a cui gli anziani del territorio e/o i loro familiari possono accedere per affrontare, gestire e superare problematiche psicologiche.

Lo sportello di sostegno e consulenza psicologica aperto alla popolazione, affidato a professionista esterna, offre un valido aiuto a coloro che desiderano trovare una risposta a come superare i disagi legati all'invecchiamento o ad altre situazioni di difficoltà (ad esempio al rapporto con i figli in età adolescenziale) e a migliorare il proprio benessere psico-fisico.

Il servizio, nello specifico, è rivolto:

- all'anziano direttamente interessato a ricevere un intervento di sostegno, di psicoterapia, di valutazione neurologica e interventi di riabilitazione e stimolazione cognitiva;

- al familiare costantemente a contatto con l'anziano, per interventi di sostegno psicologico - al singolo o all'intera famiglia - oppure per interventi psicoeducazionali, in particolare in presenza di demenze o altre situazioni di deterioramento;
- all'adulto o al giovane che vive una situazione di crisi o momentanea difficoltà.

L'accesso al servizio avviene su appuntamento, contattando gli uffici amministrativi che raccolgono ed organizzano gli appuntamenti in base alla disponibilità della professionista.

Servizio pasti a domicilio

In convenzione con la Comunità della Val di Non, l'A.P.S.P. Anaunia si occupa della preparazione e del confezionamento di pasti per utenti esterni della zona del comune di Predaia e dei territori di Sanzeno/Romeno e Fondo. Quotidianamente, dal lunedì alla domenica, viene fornito agli aventi diritto un pasto completo (primo, secondo, due contorni, frutta o dolce) in appositi contenitori termici. Il pasto viene consegnato a domicilio da Ditta incaricata dalla Comunità della Val di Non, che ritira i contenitori presso la cucina dell'A.P.S.P. Anaunia. Il menù è ricco e variato stagionalmente; dietro prescrizione medica, vengono anche garantite diete specifiche.

La domanda per accedere al servizio va presentata al Servizio Sociale della Comunità di Valle.

LA RETE SOCIALE E TERRITORIALE

La famiglia

Il servizio che viene erogato in RSA è un servizio alla famiglia. Gestire la situazione del residente significa prendersi cura di un bisogno affettivo. Spesso la famiglia viene alleviata da una situazione ingestibile a casa, attraverso una modalità di cura professionale ma umana. Questo comporta un approccio della porta aperta, ove tutte le figure sono a disposizione della famiglia. Il direttore, il coordinatore sanitario, l'infermiere, il fisioterapista, l'OSS, l'impiegato, il personale tutto sono disponibili ad accogliere esigenze, paure, incertezze, gestire gli stati d'animo o i disagi dei familiari. Porta aperta significa accogliere il familiare insieme all'ospite.

La figura del familiare costituisce una risorsa per il migliore soddisfacimento dei bisogni dell'ospite e per garantire una proficua integrazione tra l'attività socio sanitaria assicurata dalla RSA e il mantenimento del legame affettivo da protrarre nel tempo con i propri cari. I familiari svolgono un ruolo attivo non solo nella fase di presa in carico dell'Ospite, ma anche e soprattutto nella fase di definizione del processo di cura. Un fondamentale momento di coinvolgimento della famiglia è la riunione del PAI (Piano assistenziale individuale) alla quale viene regolarmente invitato il familiare dell'Ospite: il team di professionisti fornisce informazioni in merito al processo di cura dell'ospite, spiega e condivide il proseguo del piano assistenziale.

Molti altri sono i momenti di scambio e condivisione tra familiari e le varie figure professionali. Anche la visita del familiare all'Ospite può diventare occasione di partecipazione alle attività proposte in struttura, di conoscenza dell'organizzazione interna, di incontro con operatori e pure con altri familiari.

I familiari hanno uno spazio istituzionale nel nostro Ente:

Il Comitato dei familiari

Il Comitato Familiari è un organo partecipativo e rappresentativo degli Ospiti e delle loro famiglie. Il Comitato è dotato di un proprio Regolamento che ne stabilisce le modalità di elezione e di partecipazione alle attività dell'Ente. Si compone di tre rappresentanti. Sono elettori dei rappresentanti gli Ospiti che hanno residenza abituale nella struttura o un loro delegato.

Gli eletti a rappresentanti del Comitato Familiari restano in carica due anni e sei mesi dalla proclamazione. Essi esercitano le loro funzioni fino all'elezione dei nuovi rappresentanti.

Il Comitato Familiari svolge funzioni consultive e propositive: la funzione consultiva riguarda tutte le problematiche di carattere generale relative all'impostazione e all'organizzazione dei servizi erogati,

LA RETE SOCIALE E TERRITORIALE

delle quali i membri del Comitato vengono puntualmente informati dal Presidente ed in merito alle quali possono esprimere parere al Consiglio di Amministrazione; la funzione propositiva può essere svolta dal Comitato in ogni periodo dell'anno, presentando proposte, anche scritte, al Presidente relativamente all'impostazione e all'organizzazione dei servizi; tali proposte vengono presentate al Consiglio di Amministrazione, che assume eventuali decisioni in merito, informandone il Comitato.

Il volontariato

L'A.P.S.P. Anaunia, si avvale del grande e prezioso aiuto prestato dai volontari.

I volontari favoriscono e sostengono le attività e i servizi che si svolgono nella Struttura, sensibilizzando e coinvolgendo la comunità. I servizi svolti dal volontariato sono vari e diversi fra loro:

- aiuto alla somministrazione dei pasti;
- aiuto nei momenti di attività degli ospiti collaborando con il personale per rendere l'animazione più piacevole e partecipata;
- aiuto alla fisioterapia, accompagnando gli ospiti in palestra e collaborando con le fisioterapiste;
- aiuto al servizio di parrucchiera e podologia;
- accompagnamento alle visite mediche;
- durante la bella stagione collaborazione nella realizzazione di uscite, gite e feste all'aperto.

Per i volontari vengono organizzati dall'A.P.S.P. Anaunia momenti di confronto e interventi formativi con esperti.

Il Servizio Civile Universale Provinciale (SCUP)

L'A.P.S.P. Anaunia è accreditata per il servizio civile ed iscritta all'albo provinciale degli enti di Servizio Civile. La collaborazione con SCUP permette l'attivazione di percorsi sociali di carattere educativo, culturale e ricreativo. Si tratta di un'opportunità per i giovani di età compresa tra i 18 e i 28 anni di fare un'esperienza intergenerazionale e di acquisire competenze che permettano di favorire la loro crescita professionale e socio-relazionale. La possibilità offerta da tale servizio contribuisce a fare crescere i giovani come "cittadini responsabili" che si prendono cura dei bisogni delle persone residenti contribuendo al loro benessere complessivo. L'A.P.S.P. è autorizzata a presentare progetti che prevedono lo svolgimento di attività diversificate nell'ambito dell'assistenza, intrattenimento ed accompagnamento ospiti, di attività socio-ricreative e di supporto al servizio animazione con conseguente ricaduta positiva sulla qualità delle prestazioni offerte. Partecipare al Servizio civile significa prendere parte ad un percorso di cittadinanza attiva e di solidarietà sociale.

Per svolgere il Servizio Civile è necessario attendere l'apertura degli appositi bandi, che contengono tutti i dettagli dei progetti, i requisiti di iscrizione e le modalità di partecipazione.

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI FORNITI

Nella tabella sottostante sono elencati gli standard di qualità (elementi significativi del servizio offerto) che l'Ente intende assolutamente garantire nel corso dell'erogazione dei servizi offerti in risposta ai bisogni/desideri principali degli Ospiti e/o dei loro familiari e/o degli utenti esterni.

Per ogni area sono state individuate delle attività sulle quali misurare la qualità/standard del servizio offerto, fissando il limite che l'A.P.S.P. Anaunia si impegna a rispettare.

Gli standard di seguito illustrati sono tenuti dalla Direzione costantemente monitorati attraverso puntuali rilevazioni effettuate dai servizi coinvolti. Tali verifiche hanno lo scopo di valutare i risultati raggiunti ed eventualmente aggiornare gli impegni assunti dall'Ente nei confronti dell'utenza, con l'obiettivo di un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.



GLI STANDARD DI QUALITÀ

AREA	INDICATORE	STANDARD	LIMITE DI RISPETTO
SERVIZIO DI ACCOGLIENZA E COORDINAMENTO DEI SERVIZI	COLLOQUIO DI PRE-INSERIMENTO	ENTRO IL GIORNO PRECEDENTE L'INGRESSO	95%
	ACCOGLIENZA DA PARTE DI TUTTE LE FIGURE SANITARIE E DEL DIRETTORE DELL'ENTE	IL GIORNO D'INGRESSO	90%
	BRIEFING D'EQUIPE CON DISCUSSIONE CASI SPECIFICI	UNA VOLTA IN SETTIMANA	90%
	MONITORAGGIO ED ANALISI DEI DATI PER LE AREE: CADUTE, CONTENZIONE, DOLORE E FINE VITA	OGNI 4 MESI	95%
SERVIZIO MEDICO	VISITA MEDICA, COMPILAZIONE DELLA CARTELLA CLINICA INFORMATIZZATA, REVISIONE DELLA TERAPIA FARMACOLOGICA E INQUADRAMENTO CLINICO	ENTRO 3 GIORNI LAVORATIVI DALL'INGRESSO	95%
SERVIZIO INFERMIERISTICO	COMPILAZIONE CARTELLA INFERMIERISTICA E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE CON DEFINIZIONE DELLE PROBLEMATICHE E DEGLI INTERVENTI DA ATTUARE	ENTRO 24 ORE DALL'INGRESSO	95%
	COMPILAZIONE DI SCALE VALIDATE PER IL RISCHIO DI: MALNUTRIZIONE, LESIONI DA PRESSIONE CADUTE E DOLORE	ENTRO 3 GIORNI DALL'INGRESSO	95%
SERVIZIO SOCIO SANITARIO	STESURA PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO DELL'OSPITE NUOVO ENTRATO	ENTRO 21 GIORNI DALL'INGRESSO	95%
SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	DEFINIZIONE DELL'ATTIVITÀ FISIOTERAPICA E STESURA DI UN PROGRAMMA PERSONALIZZATO	ENTRO 3 GIORNI LAVORATIVI DALL'INGRESSO	95%

Suggerimenti e Reclami

L'A.P.S.P. Anaunia si propone di tutelare gli utenti anche, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti. L'utente può rivolgersi alla Direzione presentando:

- proposte di miglioramento;
- segnalazioni di disservizi, reclami e contestazioni;
- richieste di rimborsi per eventuali danni causati a persone o ad oggetti;
- richieste di chiarimenti circa il rispetto dei fattori di qualità e dei rispettivi standard;
- richiesta di accesso a documentazione amministrativa, richiesta di accesso civico, richiesta di accesso civico generalizzato.

Il residente/utente e/o i rappresentanti dei residenti possono presentare osservazioni inviando alla Direzione dell'Ente:

- l'apposito modulo, compilato e sottoscritto, che è parte integrante della Carta dei Servizi o che comunque può essere richiesto agli Uffici Amministrativi;
- oppure, una lettera in carta semplice, datata e sottoscritta.

La Direzione riceve i reclami, le osservazioni e i consigli presentati dai cittadini, dagli utenti e dagli organismi che li rappresentano. Provvede a dare al cittadino/utente immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di semplice soluzione; nei casi più complessi, predispone l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi necessari alla formazione di relazioni o pareri dal Responsabile dell'Ufficio interessato. Dà risposta all'utente entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, provvedendo ad informare il Presidente dell'accaduto.

Le osservazioni presentate verranno analizzate attentamente anche al fine di monitorare i problemi esistenti e progettare i miglioramenti dei servizi forniti.

