

# Carta dei Servizi



**Azienda Pubblica di Servizi alla Persona  
Padre Odone Nicolini**

Frazione Strada, 1

**38085 PIEVE DI BONO-PREZZO - TN -**



# INDICE

– Premessa	pag.	3
– Principi fondamentali della Carta dei Servizi	pag.	4
– Scopi dell’Ente (Mission)	pag.	5
– Cenni storici	pag.	6
– Descrizione della struttura	pag.	8
o Nucleo Alzheimer	pag.	10
– Modalita’ di ammissione dell’ospite	pag.	11
<b>SERVIZI SANITARIO – SOCIO – ASSISTENZIALE</b>	pag.	14
– Servizio di assistenza medica	pag.	15
– Servizio psicologico	pag.	16
– Servizio infermieristico	pag.	17
– Servizio assistenziale	pag.	18
– Servizio di fisioterapia	pag.	19
o Progetto “Kinaesthetics”	pag.	20
o Progetto “S-Contenzioni”	pag.	21
– Servizio di animazione	pag.	23
– Servizio religioso	pag.	26
– Servizio di volontariato	pag.	26
<b>SERVIZI ALBERGHIERI E DI SUPPORTO</b>	pag.	28
– Servizio di cucina e mensa	pag.	28
– Servizio di guardaroba e lavanderia	pag.	29
– Servizio parrucchiere manicure/pedicure	pag.	30
– Servizio pulizie	pag.	31
– Servizio amministrativo – relazioni con il pubblico	pag.	31
– Servizio manutenzione	pag.	31
– Lavori di pubblica utilità	pag.	32
<b>MODELLO Q&amp;B – QUALITÀ E BENESSERE</b>	pag.	33
<b>STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI</b>	pag.	34
<b>TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI</b>	pag.	37
– Suggerimenti, osservazioni, reclami, quesiti ed apprezzamenti	pag.	37
– Rappresentanza degli ospiti nel Consiglio di Amministrazione	pag.	38
– Indagini sul grado di soddisfazione degli ospiti e loro familiari	pag.	38
<b>INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE</b>	pag.	39
– Trattamento dei dati personali	pag.	39
– Fumo	pag.	39
– Mance e doni	pag.	39
– Oggetti di valore ed oggetti personali	pag.	40
– Orario di visita	pag.	40
– Utilizzo automezzo	pag.	40
– Prestito ausili	pag.	40
– Retta di degenza	pag.	41
– Variazioni di indirizzo	pag.	41
– Recapiti telefonici interni	pag.	42
– Figure di riferimento	pag.	43
– Revisioni	pag.	44
– Organigramma dell’Ente	pag.	45
– Nota finale	pag.	46



### PREMESSA

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione su tutte le prestazioni della nostra struttura, risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti con i destinatari dei servizi interni ed esterni.

Lo scopo principale è quello di garantire agli ospiti il pieno rispetto dei loro diritti e, in quanto persone in stato di bisogno, la massima dignità e personalizzazione delle prestazioni.

La Carta dei Servizi è una concreta manifestazione del cambiamento culturale nei rapporti tra cittadino e Ente erogatore di servizi, per effetto del quale il "cliente" passa da "utente" a "utente co-partecipante".

L'intento della presente pubblicazione, che sarà aggiornata periodicamente, è quello di dare risposte sui servizi offerti, sui tempi di erogazione delle prestazioni, sulla possibilità di inoltrare osservazioni – proposte – reclami ed in generale sulla totalità degli impegni ai quali l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona deve rispondere.

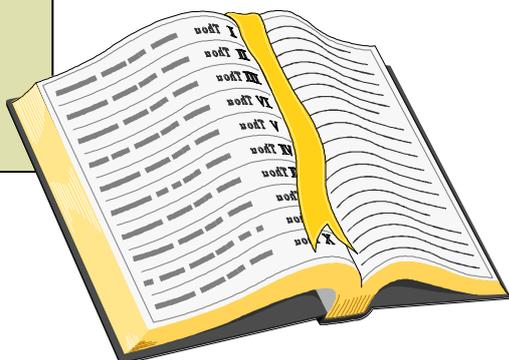
La Carta dei Servizi pertanto costituisce un vero e proprio patto scritto con gli utenti, nel quale vengono individuati le richieste, i bisogni, i desideri del cittadino utente e le principali prestazioni offerte in risposta agli stessi.



### PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'Ente si impegna, per i servizi offerti, a rispettare i seguenti principi<sup>1</sup>:

- **eguaglianza** che esclude differenze nell'erogazione dei servizi dipendenti da sesso, razza, religione, lingua, opinioni particolari;
- **imparzialità** che vieta discriminazioni o favori nell'erogazione delle prestazioni;
- **continuità** nel senso di regolarità nell'erogazione delle prestazioni e dei servizi;
- **diritto di scelta** che comporta rispetto della volontà e delle scelte dell'ospite, compatibilmente con le esigenze organizzative e di comunità;
- **partecipazione** come espressione di democraticità nell'erogazione di tutti i servizi;
- **efficienza ed efficacia** che comporta la massima attenzione nel garantire la qualità delle prestazioni rispetto alle risorse disponibili.



<sup>1</sup> Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

### SCOPI DELL'ENTE (MISSION)

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ha lo scopo di:

- a) erogare e promuovere interventi e servizi nell'ambito del sistema di politiche sociali e socio sanitarie con particolare attenzione ai servizi relativi alla residenza sanitaria assistenziale, all'hospice, alla casa di soggiorno, al centro diurno, al centro di servizi, all'alloggio protetto e agli altri servizi socio sanitari e di sollievo per le famiglie.
- b) 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;
- c) realizzare attività strumentali volte all'ottimizzazione dei servizi e degli interventi di cui alla lettera a), alla valorizzazione del patrimonio dell'Ente ed al finanziamento delle attività istituzionali dello stesso;
- d) aggiornare, rispetto alle mutate esigenze del contesto storico-sociale, le volontà dei fondatori dell'Ente che prevedevano attività di ricovero, mantenimento ed assistenza dei poveri di ambo i sessi inabili al lavoro proficuo preminentemente con domicilio di soccorso nei Comuni di Bersone, Daone, Lardaro, Pieve di Bono, Praso, Prezzo e Roncone.



L'A.P.S.P., nell'ambito del sistema dei servizi alla persona, può attivare qualsiasi intervento consentito dalla programmazione e dalle normative vigenti, che sia coerente con i propri scopi e rispetto al quale possa disporre di adeguate strutture, risorse e

competenze tecniche e gestionali.

## Carta dei Servizi

L'Ente, inoltre, offre servizi integrativi o alternativi al ricovero in particolar modo il servizio pasti a domicilio per gli anziani o per i soggetti disagiati residenti nei comuni limitrofi, in collaborazione con i servizi di assistenza domiciliare della Comunità delle Giudicarie.

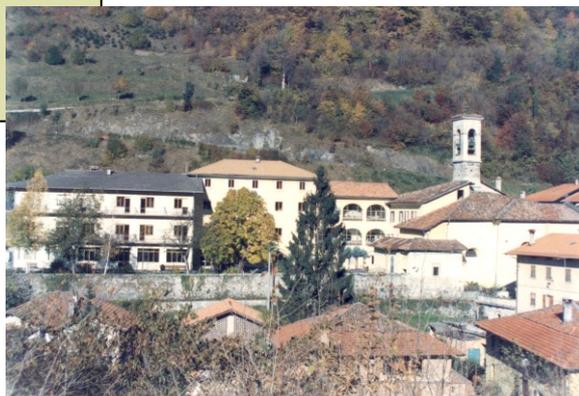
### CENNI STORICI

Le origini della Casa di Riposo Padre Odone Nicolini risalgono al 1841, data del documento di fondazione.

In data 14.06.1845 fu redatto il documento ufficiale di acquisto da parte degli allora 11 Comuni della zona (Strada, Roncone, Lardaro, Bersone, Creto, Cologna, Praso, Por, Prezzo, Daone, Agrone) dell'edificio ex convento dei Carmelitani, per la sua destinazione ad uso "ospedale".

La realizzazione dell'*ospedale* fu possibile anche grazie all'opera dei benefattori, tra i quali si distingue il Sig. Giacomo Taffelli, che volle la costruzione dell'ospedale per i poveri, ed altri soggetti in necessità. L'attività della Casa di Riposo iniziò nel 1852 e per espresso desiderio del benefattore Sig. Giacomo Taffelli, la

rappresentazione dell'Ente formata dagli 11 Comuni, intervenne presso il Principe Vescovo di Trento al fine di ottenere "*pel governo interno della Pia Casa le Reverende Suore di*



L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona negli anni sessanta

*Carità di S. Vincenzo de Paoli del Pio Istituto di Lovere*".

Il Consiglio di Amministrazione dell'Ente é composto da membri rappresentanti i Comuni statuari (ora Pieve di Bono-



## Carta dei Servizi

Prezzo, Sella Giudicarie e Valdaone), mentre le Rev.de Suore di Carità hanno prestato la loro opera in Casa di Riposo fino all'anno 2005.

La sede della Casa di Riposo, costituita dall'antico convento dei Carmelitani, risale al 1502.

Negli anni '80 le condizioni degli edifici originari, nel suo insieme, denotavano gravi carenze e degrado sia della struttura che degli impianti, tali da portare alla decisione di effettuare un radicale intervento su tutta la struttura.

Nel 1988 sono iniziati i lavori di completa ristrutturazione ed ampliamento dell'edificio, conclusisi nel 1991.



L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona prima del recente ampliamento

Nonostante questo intervento, l'insufficienza di spazi si è accentuata nel corso degli ultimi anni, principalmente perché il grado di non autosufficienza

degli ospiti albergati è notevolmente aumentato, con conseguente necessità di avere a disposizione aree e locali adeguati alla loro nuova situazione. A questo scopo è stato attuato un intervento di ampliamento ed è in corso un progetto di ristrutturazione ed adattamento della vecchia struttura alle nuove esigenze.

### DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona attualmente dispone di 72 posti letto dei quali 67 come Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) e riservati a persone in stato di non autosufficienza, mentre 5 posti, come Casa di Soggiorno, per ospiti autosufficienti.

**A causa della ristrutturazione in atto di parte della struttura la destinazione dei locali nel corso del biennio 2017-2018 potrà essere diversa da quanto sotto descritto.**

L'edificio è strutturato su quattro piani:

- Il seminterrato che ospita la sala polivalente - palestra, la camera ardente, l'autorimessa, gli spogliatoi per il personale, e i locali per gli impianti tecnologici (centrale termica, centralina elettrica e gruppo generatore).
- Il piano terra con la sala bar-TV-soggiorno, le sale per le attività occupazionali, l'ufficio del servizio animazione, la sala da pranzo, la cucina, la lavanderia e gli uffici amministrativi.
- Il primo piano che ospita 22 stanze degli ospiti (quindici da due letti e sette da un letto), delle quali 19 provviste di bagno interno e 14 di balcone, l'ufficio del referente del servizio socio assistenziale, il presidio infermieristico, l'ambulatorio, due sale soggiorno e TV con angolo



## Carta dei Servizi

cucina, una sala TV, il salone parrucchiera e podologa, oltre ad alcuni locali di deposito. Il piano è diviso in due nuclei, dei quali uno specificatamente strutturato per ospitare residenti affetti da demenza con giardino pensile annesso.

- Il secondo piano con 20 stanze (diciassette a due letti e tre ad un letto), delle quali 16 con bagno interno e 15 con balcone, lo studio medico, il presidio infermieristico, l'ambulatorio, una sala soggiorno e TV con angolo cucina, una sala TV, l'ufficio del servizio psicologico, oltre ad alcuni locali di deposito.
- Il terzo piano ospita la cappella e alcuni locali di deposito. Ogni posto letto è dotato di presa per eventuale allacciamento telefonico individuale.

Ogni stanza da letto è dotata di televisore LCD e di impianto audio centralizzato per la filodiffusione di programmi radio e di iniziative interne (es. Santa Messa), oltrechè servire in caso di necessità per la chiamata ordinaria o di urgenza del personale di assistenza.

Per le passeggiate all'aria aperta è disponibile un grande parco dotato di percorso idoneo per soggetti disabili, gazebo, capitello votivo e servizi.

Le planimetrie dei piani della struttura indicanti la destinazione d'uso degli ambienti interni sono esposte ad ogni piano e quella generale è esposta vicino alla sala bar a piano terra.



L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona con il nuovo parco



### **NUCLEO ALZHEIMER**

Il Nucleo Alzheimer è un' area di cura e di assistenza finalizzata a garantire migliore qualità di vita a persone affette da demenza che presentano disturbi del comportamento. L'obiettivo è quello di garantire a questi residenti le necessarie condizioni di protezione, sicurezza, cura e allo stesso tempo ritmi di vita e stimoli "riabilitativi" adeguati alle loro ridotte capacità cognitive e funzionali al fine di stimolarne il mantenimento nel pieno rispetto della dignità della persona.

Il Nucleo adotta un modello di cura che mira a creare un adattamento flessibile tra i residenti che in esso vi sono accolti e l'ambiente che li circonda, l'organizzazione assistenziale e le persone significative con le quali il residente si trova ad interagire.

Primo strumento terapeutico di questo modello è la relazione; per questo motivo al Nucleo è assegnato esclusivamente personale motivato opportunamente selezionato e formato.

La degenza nel Nucleo Alzheimer può essere temporanea oppure permanente a seconda dei bisogni della persona.



### MODALITA' DI AMMISSIONE DELL'OSPITE

L'ammissione degli ospiti nell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ha modalità diverse a seconda che lo stesso sia in condizioni di autosufficienza o non autosufficienza.

**Per essere inseriti nella lista d'attesa degli ospiti non autosufficienti bisogna rivolgersi al proprio medico di famiglia, o all'Assistente Sociale di competenza<sup>(2)</sup>, o**



direttamente al Distretto Centro Sud – Servizio di Assistenza Territoriale di Tione di Trento<sup>(3)</sup>, i quali attiveranno la procedura per la valutazione/verifica della non autosufficienza.

L'ammissione della persona non autosufficiente avviene quindi tramite il Distretto Centro Sud, che mediante l'apposita Commissione (Unità di Valutazione Multidimensionale – U.V.M.) valuta il grado di non autosufficienza stilando una graduatoria di diritto di accesso alla Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA). Nel momento che si rende libero un posto per non autosufficienti nella RSA, la segreteria dell'U.V.M. contatterà la persona o il familiare di riferimento che in quel momento presenta un grado di non autosufficienza maggiore (rappresentato da un punteggio). La persona o il familiare dovrà presentarsi con sollecitudine presso gli uffici amministrativi dell'Ente e produrre la documentazione richiesta<sup>(4)</sup>.

<sup>2</sup> per i residenti nei Comuni del Basso Chiese il recapito è a Condino (tel. 0465 621844), per i residenti dell'Alto Chiese il recapito è a Roncone c/o Casa per Anziani (tel. 0465 900058), e a Tione di Trento presso la sede della Comunità delle Giudicarie (tel. 0465 339555).

<sup>3</sup> con sede a Tione di Trento in via Presanella n. 16 – tel. 0465 331400.

<sup>4</sup> - Impegnativa al pagamento della retta firmata dai parenti;  
- Carta d'identità;  
- Codice fiscale;

## Carta dei Servizi

L'ingresso in struttura deve avvenire entro il più breve tempo possibile. Se l'ospite desidera posticipare il suo ingresso in struttura dovrà corrispondere una quota giornaliera di prenotazione del posto pari ad € 105,93 giornalieri per l'anno 2017, più l'eventuale maggiorazione di € 5,00 per la stanza singola.

**La persona anziana in stato di autosufficienza può fare richiesta di ammissione direttamente presso gli uffici amministrativi dell'Ente.** Sarà inserita in una lista di attesa e verrà contattata, in ordine cronologico di domanda, non appena è disponibile un posto per ospiti autosufficienti. L'ospite potrà posticipare l'entrata nella struttura corrispondendo, dal secondo giorno successivo alla comunicazione, una quota giornaliera di prenotazione del posto pari ad € 33,50 giornalieri per l'anno 2017, più l'eventuale maggiorazione di € 5,00 per la stanza singola. Prima dell'ingresso dovrà produrre la documentazione richiesta<sup>(5)</sup>. Hanno diritto di preferenza le persone residenti nei comuni convenzionati con l'Ente: Pieve di Bono, Bersone, Daone, Lardaro, Praso, Prezzo e Roncone. Si ricorda che i posti riservati a persone anziane autosufficienti attualmente sono cinque.

Prima dell'ingresso in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona viene effettuata da parte del collaboratore socio assistenziale e dell'animatore una visita al domicilio

- 
- Tessera sanitaria;
  - Fotocopia certificato di invalidità civile, se disponibile;
  - Dichiarazione sostitutiva di residenza, cittadinanza e stato famiglia;
  - Scheda di ingresso (compilata dal personale dell'Ente).
- <sup>5</sup>
- Impegnativa al pagamento della retta firmata dai parenti;
  - Carta d'identità;
  - Codice fiscale;
  - Tessera sanitaria;
  - Fotocopia certificato di invalidità civile, se disponibile;
  - Dichiarazione sostitutiva di residenza, cittadinanza e stato famiglia;
  - Scheda di ingresso (compilata dal personale dell'Ente).



## Carta dei Servizi

dell'ospite. Tale visita ha lo scopo di presentare i principali servizi offerti dalla struttura e conoscere il futuro ospite nonché valutare i suoi bisogni socio – assistenziali e sanitari al fine di favorire un agevole inserimento. Il nuovo ospite può scegliere, in base alla disponibilità di posto, di alloggiare in stanza doppia o singola con una maggiorazione giornaliera per la residenza in stanza singola determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione.



## SERVIZI SANITARIO – SOCIO – ASSISTENZIALE

Lo scopo dei servizi sanitario – socio – assistenziale è *“Assistere l’individuo sano o ammalato, per aiutarlo a compiere tutti quegli atti tendenti al mantenimento della salute o della guarigione; atti che compirebbe da solo se disponesse della forza e della volontà o delle cognizioni necessarie, e favorire la sua partecipazione attiva, affinché riacquisti la propria indipendenza o una parte di essa e stimolare tutte le funzioni residue”* (Virginia Henderson).

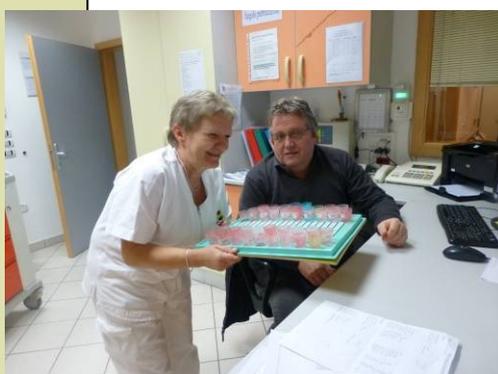
L’intervento socio assistenziale è teso alla persona nella sua globalità. Una équipe multiprofessionale composta da medico, collaboratore socio assistenziale, fisioterapista, infermieri, animatore e personale assistenziale rileva ed analizza i bisogni dell’ospite realizzando un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) in modo da avere un approccio alla persona in tutte le sue dimensioni (fisica,

psichica e sociale). In tale piano sono contenuti, oltre le notizie relative allo stato socio assistenziale dell’ospite, tutti gli interventi programmati ed eseguiti nel tempo dai membri dell’équipe assistenziale per soddisfare i bisogni specifici dello stesso. A seguito di stesura del primo P.A.I., viene data informazione al familiare di riferimento del contenuto dello stesso.



### SERVIZIO DI ASSISTENZA MEDICA

Il servizio provvede alla gestione delle esigenze sanitarie degli ospiti. Queste esigenze comprendono tutte le prestazioni tese a prevenire, curare e riabilitare, per quanto possibile le varie malattie con tempestività, efficacia ed efficienza contribuendo così ad assicurare le migliori condizioni di vita e di relazione dell'ospite; tutto ciò è svolto in collaborazione con gli altri servizi della casa con i quali i



medici sono in continuo contatto attraverso momenti di confronto sui temi sanitario assistenziali.

Le prestazioni sanitarie comprendono principalmente visite, accertamenti diagnostici, richiesta di consulenze

specialistiche in sede, prescrizioni di medicinali, di materiale medico-sanitario, di ausili, di ossigeno terapeutico, di prodotti dietetici e di tutte le altre prestazioni, garantite e riconosciute agli ospiti dal Servizio Sanitario Provinciale.

Per svolgere le prestazioni su elencate la Casa è convenzionata attualmente con due medici che assicurano in media per due ore al dì la loro presenza alternata, dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria dalle ore 8 alle ore 20.

Durante il giorno, sempre dal lunedì al venerdì assicurano altresì gli interventi d'urgenza su chiamata. I giorni festivi infrasettimanali, il sabato, la domenica e nelle ore notturne (dalle ore 20 alle ore 8) il servizio medico è garantito dal servizio di guardia medica del distretto con sede a Condino.

Tutti gli ospiti dichiarati non autosufficienti hanno assicurato il Servizio Medico della Casa, mentre gli ospiti dichiarati autosufficienti possono, durante la loro permanenza nella

## Carta dei Servizi

struttura, mantenere il proprio medico di famiglia o se lo desiderano, scegliere il servizio medico interno.

Al fine di assicurare il rapporto fiduciale tra medico e paziente, ogni ospite è assistito da uno dei due medici che sarà il suo punto di riferimento sanitario; il medico sarà sostituito dal collega solo nel caso di interventi urgenti o di sua assenza per ferie.

Gli orari di presenza dei medici sono i seguenti:

LUNEDI'	dalle ore 13.30 alle ore 16.30
MARTEDI'	dalle ore 15.00 alle ore 17.00
MERCOLEDI'	dalle ore 13.30 alle ore 16.00
GIOVEDI'	dalle ore 11.00 alle ore 14.00
VENERDI'	dalle ore 15.00 alle ore 17.00

Durante tali orari i medici sono generalmente disponibili per colloqui con i parenti degli ospiti.

### SERVIZIO PSICOLOGICO

Al fine di favorire il benessere psicologico di tutti i soggetti che hanno un ruolo attivo all'interno dell'Ente, cioè ospiti, personale, familiari e volontari, è stato attivato il Servizio Psicologico che si avvale della consulenza di un professionista.

Gli orari di presenza mensile all'interno della Casa variano in funzione delle problematiche affrontate da questo servizio.

È possibile sia per l'ospite che per i familiari utilizzare la consulenza psicologica, previo appuntamento tramite il Servizio animazione o in alternativa visionando gli orari mensili di presenza esposti all'albo dell'Ente.

I familiari che lo desiderano possono attivare un incontro di consulenza psicologica anche in seguito al decesso del proprio caro.



### SERVIZIO INFERMIERISTICO

È garantito dal personale infermieristico attraverso interventi d'assistenza infermieristica preventiva, curativa e riabilitativa. Gli infermieri, durante lo svolgimento delle loro attività, coordinati dal collaboratore socio assistenziale, collaborano con le altre figure professionali operanti nella struttura (medico, operatori socio sanitari, operatori socio assistenziali, ausiliari, fisioterapista, animatrice) così che gli interventi di tutti gli operatori risultino coordinati ed efficaci. L'infermiere garantisce la continuità degli interventi, per raggiungere gli obiettivi sanitari e assistenziali descritti nella cartella assistenziale individualizza ed indicati



rispettivamente dal medico e dall'équipe multiprofessionale di cui fa parte. Particolare attenzione è posta ai principali problemi assistenziali sviluppati dagli ospiti, quali ad esempio la mobilizzazione attiva e passiva, la prevenzione delle ulcere da decubito e la gestione dell'incontinenza, affrontati mediante l'uso di linee guida, protocolli e procedure scientificamente validati.

Principali prestazioni svolte:

- ➔ Rilevazione individualizzata dei bisogni assistenziali, formulazione degli obiettivi da raggiungere, intervento e verifica dei risultati ottenuti, nel rispetto, nel mantenimento e nel miglioramento dell'autonomia residua dell'ospite.
- ➔ Preparazione, controllo, somministrazione terapie e medicazioni secondo la prescrizione medica.

## Carta dei Servizi

- Supervisione degli operatori socio sanitari, degli operatori socio assistenziali e degli ausiliari assegnati all'assistenza.
- Supervisione dell'alimentazione nel rispetto delle diete personalizzate.
- Stesura, in sede di équipe multiprofessionale del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), con valutazione e revisione periodica.
- Servizio di assistenza infermieristica agli ospiti del Centro Servizi per anziani di Roncone, garantito da un accesso settimanale di un'ora, in convenzione con la Comunità delle Giudicarie,

Orario di svolgimento del servizio:

Gli infermieri sono presenti nella struttura in numero variabile, secondo le necessità del servizio infermieristico, durante tutto l'arco delle 24 ore.

### SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio assistenziale è svolto dalle figure professionali degli operatori socio sanitari (O.S.S.), degli operatori socio assistenziali (O.S.A.) e dagli ausiliari d'assistenza. Si occupa



dell'assistenza per la soddisfazione dei bisogni di base dell'ospite.

L'operatore del servizio assistenziale instaura con l'ospite una buona relazione, rileva e segnala tempestivamente i bisogni, realizza

interventi socio-assistenziali individuali e personalizzati alle singole esigenze, il più possibile coerenti ai principi istituzionali. Collabora, nel rispetto dei ruoli di ciascuno, con

## Carta dei Servizi

le altre figure professionali che operano nella struttura (medico, infermieri, fisioterapista, animatore, ecc.)

Principali prestazioni svolte:

- Assistenza diretta alla persona in risposta ai bisogni di base (igiene, mobilizzazione, abbigliamento, alimentazione, socializzazione, ecc.)
- Attuazione delle istruzioni ed indicazioni impartite dagli infermieri, nonché collaborazione con gli stessi e le altre figure dell'area assistenziale/fisioterapica.

Orario di svolgimento del servizio

Il personale O.S.S., O.S.A. e ausiliario è presente nella struttura, in numero variabile secondo le necessità del servizio assistenziale, durante tutto l'arco delle 24 ore.

### SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Il servizio di fisioterapia, in collaborazione con tutta l'equipe multiprofessionale dell'Ente e con il medico specialista fisiatra, assicura ai residenti interventi specifici e mirati di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità e delle funzioni cognitive conseguenti a cause di diversa natura congenita o acquisita.



In seno al progetto globale sulla persona elabora il programma di riabilitazione volto all'individuazione e al superamento del bisogno di salute del residente praticando attività terapeutiche per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie. A tal fine vengono utilizzate terapie motorie, neuromotorie, fisiche, manuali e massoterapiche. Se necessario, inoltre,

## Carta dei Servizi

viene proposta e curata l'eventuale adozione di ausili, scegliendone la tipologia, facendone richiesta al medico specialista, addestrandone all'uso il residente e verificandone nel tempo efficacia e idoneità.

I trattamenti fisioterapici possono essere individuali o di gruppo.

I trattamenti individuali, secondo le condizioni e le necessità dell'ospite, possono essere effettuati per brevi periodi (2-3 settimane) o per tempi più lunghi (da 4-5 settimane ad alcuni mesi) nei casi in cui vi sia la prospettiva di un potenziale recupero delle abilità compromesse.

Per parte dei trattamenti individuali e per quelli di gruppo il fisioterapista si avvale della collaborazione dell'animatore, del personale infermieristico, del personale socio assistenziale e della preziosa opera dei volontari.

I trattamenti di fisioterapia sono svolti oltre che in palestra anche al letto del residente o dove le condizioni lo richiedano.

### Orario di servizio

A questo servizio è assegnato personale fisioterapico che garantisce il servizio giornaliero dal lunedì al venerdì e al mattino del sabato.

***Il servizio di fisioterapia segue in particolare progetti specifici mirati al benessere del residente:***

### **PROGETTO KINAESTHETICS**

*Kinaesthetics significa "arte della percezione del movimento", è una scienza empirica basata sull'esperienza e la sperimentazione motoria personale con una solida base teorica che permette di analizzare il proprio movimento e quello degli altri nelle attività della vita quotidiana.*



## Carta dei Servizi

*Il movimento rappresenta il fondamento della vita dell'uomo e la capacità di percepirlo riesce a promuovere la salute di operatori e degli assistiti. Nel sostegno e nella cura delle persone anziane e dei disabili in generale, l'effetto della kinaesthetics si mostra sempre sotto un duplice aspetto: sia assistenti che assistiti beneficiano di una più ampia competenza di movimento.*

*Kinaesthetics si sviluppa a partire dal 1980 per opera del Dott. F. Hatch, del Dott. L. Maietta e del Dott. K.U. Smith (cibernetico comportamentale). Da circa 20 anni si organizzano corsi di kinaesthetics per il personale che opera nel settore socio-sanitario.*

*I principi della Kinaesthetics sono applicati in alcuni percorsi assistenziali e fisioterapici attraverso progetti personalizzati.*

*La Kinaesthetics si pone come un anello di congiunzione tra i diversi servizi alla persona (servizio assistenziale, infermieristico e fisioterapico), che permette di avere un "linguaggio" di movimento comune e condiviso tra i vari servizi ma anche di estendere la qualità del movimento dalla palestra a tutte le attività di vita quotidiane.*

### **PROGETTO "S-CONTENZIONE"**

*Nell'ottica del favorire il movimento, si inserisce il progetto s-contenzione, volto alla tutela della salute del residente ma soprattutto al raggiungimento della migliore qualità di vita attraverso la tutela dei diritti inviolabili dell'uomo, primo fra tutti la libertà.*

*Per "contenzione" si intende un particolare atto sanitario-assistenziale effettuato attraverso mezzi fisici (contenzione fisica) e/o chimici (contenzione farmacologica) utilizzati direttamente sull'individuo o applicati al suo spazio circostante (contenzione ambientale) per limitarne i movimenti. Essa trovava generalmente principale*



## Carta dei Servizi

*applicazione nella prevenzione delle cadute, ma numerosi studi hanno dimostrato che non è una modalità efficace a questo fine.*

*Obiettivo prioritario dell'Ente è quindi limitare l'adozione dei mezzi di contenzione solo per casi estremamente complessi e non diversamente gestibili con misure alternative.*

*L'Azienda per prevenire le cadute e i rischi ed esse connessi, si adopera per il mantenimento delle capacità e dell'autonomia residua del residente e pone attenzione ad individuare ed eliminare e/o limitare i rischi estrinseci che possono essere presenti.*



### SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio sociale e di animazione dell'ente si occupa prevalentemente degli aspetti legati alla sfera relazionale al



fine di dare valore a bisogni e desideri dei residenti per garantire il raggiungimento di un buon livello di benessere psico, fisico e sociale con

conseguente miglioramento della qualità di vita:

- valorizzando e promuovendo le esperienze, sollecitando i residenti a mantenere passioni e interessi, favorendo la sperimentazione di nuove esperienze;
- stimolando il mantenimento delle autonomie sia fisiche che psicologiche garantendo la capacità di autodeterminazione;
- favorendo la socializzazione attraverso la promozione di relazioni con gli altri residenti, i familiari, i volontari e quanti frequentano struttura.

Il servizio di Animazione propone attività rivolte ai singoli residenti, a piccoli e/o grandi gruppi quali:

- laboratori manuali (cucina, carta, laboratori a tema, maglia ecc...);
- attività culturali (lettura giornaliera dei quotidiani, progetto "vivavoce" – lettura di un testo ad alta voce, visione di film, pomeriggi a tema con esperti, ecc...);
- attività ricreative (giochi di gruppo, giochi di stimolazione cognitiva, gioco delle carte, uscite dalla struttura, pomeriggi danzanti, feste a tema ecc...);

## Carta dei Servizi

→ attività religiose in collaborazione con l'animatore spirituale e nel rispetto del credo religioso di ciascun residente.

.Ulteriori servizi offerti:

- Accoglimento, inserimento, dimissione ospiti.
- Soddisfazione delle richieste di accompagnamento per commissioni varie.
- Disponibilità ad intrattenersi con il singolo ospite, a seconda delle sue esigenze.
- Facilitazione dei rapporti con parenti e conoscenti attraverso l'aiuto nei contatti telefonici, nella gestione della corrispondenza, anche al fine di favorire la loro partecipazione ai vari momenti ricreativi.
- Coordinamento del servizio di volontariato

Orario di servizio

Il servizio di animazione è attivo dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 18.00, con la presenza dell'animatore o di un suo sostituto, coadiuvato da personale di supporto presente ordinariamente dal lunedì al venerdì sia al mattino che al pomeriggio. Il sabato e la domenica inoltre sono sempre garantite le attività animative dalle 16.00 alle

18.00 da parte degli operatori del servizio assistenziale o del personale di supporto.

Al servizio di animazione è assegnato un educatore con funzione di coordinamento, che si avvale del supporto di alcuni operatori socio assistenziali e di ausiliari di assistenza, nonché di volontari.

Nel corso del 2017 in collaborazione con i sette comuni statutari (ora Valdaone, Sella Giudicarie e Pieve di Bono-Prezzo) e il B.I.M. del Chiese è riproposto il progetto



## Carta dei Servizi

“INTERVENTO 19/2017 (ex Azione 10) – Intervento di accompagnamento all’occupabilità attraverso lavori socialmente utili –, che prevede la presenza, in alcuni momenti della giornata, di operatori con funzioni di supporto ai vari servizi socio-assistenziali-fisioterapici e di sorveglianza degli ospiti.



### SERVIZIO RELIGIOSO



Nella casa è presente Fratel Luciano che svolge attività di volontariato nell'ambito del servizio religioso/spirituale. Tre giorni alla settimana, alle ore 9.00, nella Cappella al terzo piano è celebrata la

S. Messa o il rito dell'Eucarestia. Celebranti sono i sacerdoti delle parrocchie dei comuni limitrofi i quali inoltre prestano assistenza spirituale individuale a richiesta dei loro parrocchiani ospiti della Casa. Inoltre la S. Messa è celebrata in occasione delle principali festività. Le celebrazioni e i riti straordinari organizzati nella casa sono pubblicati nella bacheca riservata in sala animazione a piano terra. In periodi particolari dell'anno sono proposti momenti di preghiera a tema (recita del Santo Rosario, Via Crucis...) È data particolare attenzione all'ospite in situazione critica con la possibilità di richiedere momenti di preghiera personalizzati.

### SERVIZIO DI VOLONTARIATO

Il volontario è una persona che, per libera scelta esercita, soprattutto in ambito socio-sanitario-assistenziale, un servizio gratuito e libero, esprimendo nella realtà pubblica e privata una forza impegnata nel migliorare la qualità della vita specialmente per le persone in condizione di disagio, emarginazione e sofferenza.

È una persona dotata di sensibilità che sa rapportarsi agli altri in maniera discreta e servizievole attraverso la sua capacità di ascolto, di dialogo e anche di conforto.

## Carta dei Servizi

Questo “servire l’altro” è insito di un profondo senso per il volontario che “dà” e “riceve”: dà il suo tempo, la sua disponibilità, la sua opera e riceve tanto in umanità.

All’interno della nostra struttura la presenza dei volontari è preziosa in quanto svolgono un’attiva opera di collaborazione con il personale della Casa offrendo la loro disponibilità al servizio dei residenti. Gli ospiti hanno bisogno di deambulare (per tutta una serie di motivazioni fisico-psichiche che non staremo ad elencare)? ...Ecco che il volontario si presta ad accompagnare e a sostenere l’anziano nel suo andirivieni per il corridoio. L’ospite deve essere accompagnato per qualche visita e familiari e personale sono già occupati? ...Ecco che il volontario si presta per il viaggio. Gli ospiti partecipano a qualche gita? ...Ecco che il volontario è indispensabile per il trasporto e per i problemi logistici che insorgono. Gli ospiti hanno bisogno di qualcuno che li aiuti nell’alimentazione? ...Ecco



che il volontario si rende disponibile nell’aiutare chi non riesce più a mangiare da solo. Questi citati sono solo pochi esempi di tutte le attività pratiche e preziose che il volontario svolge. Poi ci sono quelle più “sottili”, meno evidenti forse, ma non meno importanti, quali il conforto, la compartecipazione nei momenti di dolore e di



malinconia: un sorriso ed una mano sono piccole cose che in certi momenti valgono più di mille ricchezze.



## SERVIZI ALBERGHIERI E DI SUPPORTO

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ospitando persone anziane e disabili in forma residenziale, garantisce i seguenti servizi alberghieri.

### SERVIZIO CUCINA E MENSA

Il servizio, pur nel rispetto delle esigenze dietetiche di ciascun ospite, offre una proposta di pietanze assai variata e gustosa, offrendo anche piatti tipici locali.

Il servizio di ristorazione collettiva è affidato a ditta esterna in



collaborazione con il cuoco e con il personale dipendente dell'Ente. Il servizio è particolarmente curato in occasione delle principali festività con menu appositamente dedicato. Inoltre nel corso dell'anno viene effettuata la

proposta di menu speciali a tema (es. giornata dell'autunno menu a base di funghi, giornata del cinghiale, ecc.) e di menu speciali mensili su indicazione degli ospiti. Il direttore del centro di ristorazione è a disposizione dell'utenza e dei familiari previo appuntamento da richiedere al servizio amministrativo. I menu proposti sono redatti in collaborazione con la dietista. È data la possibilità agli ospiti

nel giorno del loro compleanno di invitare a pranzo i propri familiari e/o amici. A tal fine sarà loro dedicato uno spazio particolarmente **curato dal servizio animazione**. Comunque vi è sempre la possibilità di pranzare o cenare con i propri ospiti al costo per l'anno 2017 di € 6,80 a pasto, tranne in giornate particolari con menu speciali il cui costo è variabile.

#### Orario dei pasti

Dalle ore 8.15 alle ore 9.00	colazione
Ore 11.15	pranzo
Ore 15.00	merenda
Ore 18.00	cena

## Carta dei Servizi

La merenda è consumata nei soggiorni dei piani di degenza, mentre la colazione, il pranzo e la cena nella sala da pranzo sita a piano terra.

Nel corso della mattinata sono offerte bevande calde e fredde e succhi di frutta, mentre alla sera vengono proposti in camera tè, camomilla e infusi vari.

Nelle sale comuni a disposizione dei residenti ci sono distributori di acqua fresca naturale e addizionata di anidride carbonica.

Il convenzione con la Comunità delle Giudicarie l'APSP fornisce pasti a domicilio, di cui all'articolo 26 della Legge Provinciale 12 luglio 1991 nr. 14, per favorire la permanenza nel proprio ambiente di vita di persone anziane o con parziale grado di compromissione delle capacità funzionali evitando collocamenti in strutture residenziali.

### SERVIZIO DI GUARDAROBA E LAVANDERIA

La casa offre a tutti gli ospiti albergati un servizio di lavanderia, stireria e guardaroba per gli indumenti personali; questi ultimi sono etichettati a cura del servizio con apposite etichette indicanti il nome ed il cognome. Per garantire l'efficacia e l'efficienza del servizio gli ospiti e/o i loro familiari sono pregati di consegnare, prima del loro uso in struttura, i capi al personale di assistenza o al personale del servizio di animazione, il quale provvederà al successivo invio al servizio lavanderia per la loro etichettatura, diversamente l'Ente non si assume responsabilità per il loro eventuale smarrimento. La pulitura e il lavaggio di capi di abbigliamento delicati che richiedono particolari procedure non potranno essere effettuati dal servizio di lavanderia



## Carta dei Servizi

La biancheria piana (lenzuola, federe, tovaglie, ecc.) è lavata e stirata in struttura da parte di personale di una cooperativa sociale.

Il servizio è attivo dal lunedì al sabato nell'arco della giornata.

### SERVIZIO PARRUCCHIERE MANICURE-PEDICURE

L'Ente offre un servizio di parrucchiere interno alla struttura



per il taglio e la messa in piega. Agli ospiti è data anche la possibilità di effettuare tinta e/o permanente sia nella struttura, sia presso il negozio del parrucchiere con appuntamento e

prezzo preconcordato con l'Ente. Il servizio è curato da personale con contratto d'opera, volontario e dell'Ente in possesso di idoneo attestato di formazione. Inoltre in occasione del bagno settimanale, agli ospiti che lo desiderano, viene effettuata la messa in piega da parte degli operatori in servizio.

La cura dei piedi aiuta l'ospite a migliorare la deambulazione, se ne occupa una podologa in contratto d'opera, che interviene anche nella cura delle mani e del viso.

Presenza in servizio

Il servizio di parrucchiere è garantito settimanalmente, mentre quello podologico e di manicure quindicinalmente.

### SERVIZIO PULIZIE

La pulizia ordinaria e straordinaria di tutte le aree interne ed esterne dell'Azienda è affidata ad una ditta esterna con un contratto d'appalto.

### SERVIZIO AMMINISTRATIVO – RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Il servizio si occupa della gestione economica finanziaria dell'Ente, della gestione amministrativa del personale, del disbrigo di pratiche tese ad ottenere benefici economici, socio sanitari ed assistenziali (invalidità, accompagnamento, ecc.) degli ospiti e cura le relazioni con il pubblico.

Vi operano un Direttore, un Funzionario amministrativo, e quattro Assistenti amministrativi a part time.

Orario di apertura degli uffici amministrativi.

Dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

Tel. ☎ 0465 674030 – 0465 674870

Fax 📠 0465 674857

E-mail ✉ [mail@rsapdb.it](mailto:mail@rsapdb.it)

Posta elettronica certificata – PEC:

[odone@pec.apsppievedibono.it](mailto:odone@pec.apsppievedibono.it)

### SERVIZIO MANUTENZIONE

*La manutenzione delle attrezzature, degli strumenti, degli impianti e degli ambienti è gestita da un manutentore dipendente dell'Ente.*

*Presenza in servizio*

*La presenza dell'operatore è garantita di norma dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.12. Al di fuori di tale orario è garantita la disponibilità per gli interventi urgenti.*

### LAVORI DI PUBBLICA UTILITÀ

L'Ente in convenzione con il Tribunale di Trento è disponibile ad accogliere lavoratori condannati alla pena del lavoro di pubblica utilità per lo svolgimento di attività non retribuite in favore della collettività. Detti lavoratori potranno essere assegnati in supporto ad attività animative rivolte agli ospiti, o attività svolte dai manutentori dell'Ente, o attività organizzative ed amministrative.



## MODELLO Q&B – QUALITÀ E BENESSERE

*L'arte della Qualità della Vita  
nelle Strutture Residenziali per Anziani*

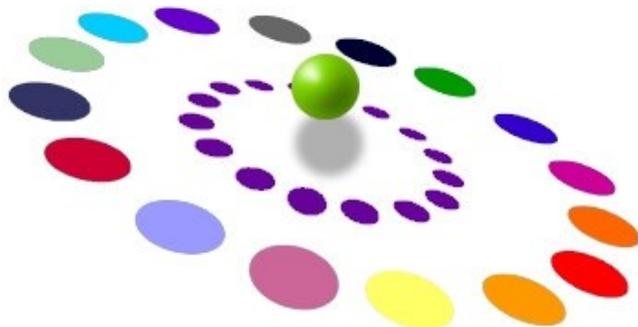
L'Ente aderisce al sistema di valutazione della qualità UPIPA "Q&B – qualità e benessere" fin dalla sua creazione.

Il modello Q&B si propone di valutare il livello di qualità dei servizi basato principalmente sui risultati ottenuti in termini di qualità e benessere per i residenti che vivono in struttura.

La costruzione del modello è stata effettuata attraverso il coinvolgimento diretto di anziani residenti, loro familiari, direttori ed amministratori, professionisti operanti all'interno della RSA, favorendo l'emersione di fattori di qualità e benessere che caratterizzano la qualità della vita in RSA.

Dalla rielaborazione di risultati dell'indagine (condotta a partire dal 2005) è stato individuato un elenco di 12 fattori di qualità: ogni fattore è stato poi analizzato e scomposto in aspetti specifici (determinanti) a loro volta valutati da indicatori misurabili.

Nel sito [www.marchioqeb.it](http://www.marchioqeb.it) è possibile visionare nel dettaglio la struttura del sistema e l'esplicazione di ciascun fattore di qualità individuato.



## STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

Nella tabella seguente 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.

Per ogni servizio offerto sono stati individuati uno o più bisogni/desideri ritenuti importanti dagli utenti e conseguentemente si sono elencate le principali attività che caratterizzano la loro soddisfazione.

Tutto ciò al fine di consentire all'ospite ed ai suoi familiari di poter verificare in concreto il rispetto degli impegni assunti dall'Ente a fronte della retta richiesta.

Il grado di soddisfazione dei bisogni/desideri degli ospiti e/o dei loro familiari sarà oggetto di verifiche periodiche da parte dei responsabili dei servizi.

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 esiti delle verifiche saranno comunicati, oltre che ai dipendenti dell'Ente, anche agli ospiti e loro familiari con lo scopo di favorire la partecipazione di tutti al percorso di qualità auspicato.

Alcuni elementi significativi del servizio offerto vengono sempre garantiti al 100% (colonna "limite di rispetto"), altri presentano una percentuale inferiore poiché la prestazione offerta è in parte influenzata da fattori difficilmente controllabili (ad esempio in caso di richiesta urgente di accoglimento nella struttura, la visita a domicilio – standard n. 1 – può non essere effettuata).

## Carta dei Servizi

Servizio offerto	Richieste/bisogni/ desideri del cittadino - utente)	Elementi significativi del servizio offerto	Misura della qualità/standard (del servizio offerto)	Limite di rispetto
Assistenza personalizzata	Sollecita ammissione	1. Visita al domicilio dell'ospite prima dell'ingresso(*)	Entro 1 g. lavorativo dalla comunicazione dell'U.V.M.	80%
	Piano assistenziale individualizzato P.A.I.	2. Redazione del P.A.I. secondo i bisogni rilevati dall'équipe multi-professionale	Entro 20 giorni dall'ingresso in RSA e revisione almeno semestrale	95%
	Attenzione verso l'utenza e cortesia	3. Tutto il personale è sensibilizzato, motivato ed impegnato ad assumere un corretto, attento e cortese atteggiamento nei confronti dell'ospite e dei familiari	Almeno 80% degli utenti soddisfatti	80%
Servizio medico	Accettazione e prima visita medica	4. Il medico della struttura esegue l'accettazione e conseguente prima visita medica	Entro tre gg. lavorativi dall'ingresso	100%
	Assistenza medica	5. Il medico rivaluta lo stato dell'ospite	Mensilmente e al bisogno	80%
Servizio infermieristico	Valutazione infermieristica all'ingresso	6. Rilevazione polso e pressione arteriosa	Entro 1 giorno dall'ingresso	100%
		7. Esecuzione elettrocardiogramma	Entro 3 gg. dall'ingresso	90%
Servizio psicologico	Colloquio psicologico	8. Colloquio di accoglienza e raccolta storia di vita dei nuovi ospiti	Entro due mesi dall'ingresso	90%
Servizio assistenziale e alberghiero	Comfort alberghiero	9. Cambio biancheria del letto	Entro 8 gg e al bisogno	99%
	Bagno assistito	10. Effettuazione del bagno assistito agli ospiti non autosufficienti ed aiuto agli ospiti autosufficienti	Almeno una volta ogni 8 gg, salvo esigenze mediche o soggettive dell'ospite	95%
Riabilitazione funzionale e motoria (fisioterapia)	Personalizzazione dell'intervento fisioterapico	11. Valutazione funzionale da parte del fisiatra del residente nuovo entrato	Al primo accesso dello specialista	90%
		12. Il fisioterapista si impegna a concordare con l'ospite l'orario quotidiano del trattamento	Al momento dell'attivazione del ciclo fisioterapico	90%
	Assistenza all'uso degli ausili	13. Addestramento dell'ospite sui vari ausili utilizzati da quest'ultimo	Al momento della consegna dell'ausilio	98%
	Valutazione funzionale	14. Valutazione dello stato funzionale dell'ospite	Entro 4 gg dall'ammissione con revisione semestrale e al bisogno	90%

(\*) per i residenti nella Comunità delle Giudicarie, per gli ospiti residenti extra Comunità si garantisce un colloquio pre-inserimento con le persone di riferimento



## Carta dei Servizi

Servizio offerto	Richieste/bisogni/ desideri del cittadino - utente)	Elementi significativi del servizio offerto	Misura della qualità/standard (del servizio offerto)	Limite di rispetto
Servizio animazione	Assistenza personalizzata all'ospite	15. L'animatore si impegna a rispondere alle richieste di accompagnamento per commissioni varie, aiuto gestione corrispondenza, ecc. concordando con l'ospite il momento e le modalità	Entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta	80%
		16. Festeggiamento del compleanno dell'ospite	Il giorno stesso della ricorrenza	96%
	Attività animative	17. Attività ricreative di gruppo	Sei pomeriggi alla settimana	98%
		18. Proposta attività animative individualizzate	Quotidianamente	98%
	Uscite dalla Casa	19. Visite a santuari o a parchi, gite in montagna e partecipazione a feste	In estate almeno 12 uscite, durante il resto dell'anno a tema (almeno 8)	96%
Servizio religioso	Risposta personalizzata ai bisogni spirituali	20. A richiesta dell'ospite o dei familiari, sarà contattato il sacerdote al fine di soddisfare eventuali esigenze spirituali	Entro un giorno dalla richiesta	95%
Servizio cucina e mensa	Possibilità di scelta tra diversi menu	21. Agli ospiti non soggetti a dieta, proposta di diverse pietanze per portata	Almeno una alternativa per portata	98%
	Redazione di menu giornalieri da parte degli ospiti	22. Agli ospiti è data la possibilità di stabilire un menu di loro gradimento con pietanze anche della tradizione locale	Almeno una volta al mese	98%
Servizio guardaroba lavanderia	Tempestività del lavaggio e riconsegna degli indumenti personali	23. Consegna dei capi personali dell'ospite lavati e stirati	Entro 4 gg.	99%
Servizio parrucchiere e pedicure-manicure	Taglio e pettinatura	24. A richiesta presso la struttura	Entro una settimana dalla richiesta	99%
	Manicure e pedicure	25. A richiesta presso la struttura	Entro due settimane dalla richiesta	90%
Servizio amministrativo - relazioni con il pubblico	Suggerimenti, osservazioni reclami/quesiti	26. Il servizio si impegna a dare risposta scritta ai reclami/quesiti proposti	Risposta scritta entro 15 gg. lavorativi dalla presentazione	98%
	Informazione sulla qualità dei servizi offerti	27. Il servizio si impegna a rendere pubblici i risultati del grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati	Una volta all'anno	100%
Servizio manutenzione	Riparazione guasti	28. La struttura si impegna ad attivare il servizio di manutenzione a seguito della segnalazione di eventuali guasti e/o rotture che condizionano il comfort alberghiero garantito all'ospite	Entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione	80%
	Manutenzione ausili	29. Verifica stato ausili in dotazione all'ospite	Revisione 2 volte all'anno e al bisogno	90%



## TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

### SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, RECLAMI, QUESITI ED APPREZZAMENTI

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona tutela l'ospite, attraverso la possibilità di esprimere suggerimenti, osservazioni, apprezzamenti o di sporgere reclami/quesiti sui servizi offerti prima, durante e dopo l'inserimento nella Struttura.

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

L'ospite e/o i suoi familiari possono presentare eventuali suggerimenti, osservazioni, reclami, quesiti od apprezzamenti attraverso le seguenti modalità:

- a. compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo allegato alla Carta dei Servizi o a disposizione vicino all'albo dell'Ente (sito a fianco degli Uffici amministrativi, all'ingresso a piano terra) e imbucato nell'apposita cassetta delle lettere posizionata a fianco di detto albo;
- b. lettera in carta semplice con l'indicazione del recapito necessario per la risposta, indirizzata ed inviata alla Direzione dell'Ente o anche consegnata a mano agli Uffici amministrativi (Ufficio relazioni con il pubblico).

Le segnalazioni saranno esaminate dalla Direzione dell'Ente, la quale provvederà a fornire risposta scritta sulle azioni intraprese a soluzione dei fatti oggetto delle segnalazioni.

## **RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI NEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**



La partecipazione degli ospiti e dei loro familiari è garantita attraverso l'elezione di due rappresentanti che svolgono funzione consultiva e propositiva su tutte le problematiche di carattere generale relative all'impostazione dei servizi erogati.

Sono eleggibili a rappresentanza, gli ospiti che hanno residenza abituale nella struttura o un loro delegato. Gli eletti restano in carica due anni e sei mesi dalla proclamazione.

Le ultime elezioni sono avvenute in data 10.04.2016, quindi i rappresentanti attualmente in carica (la signora Bertini Rita e il signor Bugna Franco) saranno rinnovati nel corso dell'autunno 2018.

## **INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI**

Con frequenza annuale, sarà somministrato agli ospiti e ai loro familiari un questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione riguardo ai servizi offerti dalla Struttura.

La sua compilazione è di estrema importanza al fine di provvedere al miglioramento concreto e continuo delle prestazioni offerte.

## INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

### TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell’interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all’identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

L’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ha la necessità di disporre dei dati personali degli ospiti ai fini dell’erogazione delle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie. I dati comunicati o dei quali l’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona viene in possesso sono trattati, anche con l’ausilio di mezzi informatici, esclusivamente per l’erogazione delle prestazioni di assistenza, cura e riabilitazione a tutela della salute dell’ospite, con la garanzia di assoluta riservatezza. L’autorizzazione all’uso dei dati personali è quindi obbligatoria e il rifiuto a fornirla comporta l’impossibilità per l’Ente di prestare l’assistenza dovuta.

### FUMO

Per rispetto della salute propria ed altrui, oltre che per ragioni di sicurezza, è assolutamente vietato fumare nei locali della Struttura dove il pubblico ha accesso ed in particolar modo nelle stanze degli ospiti, nelle sale e soggiorni, in sala da pranzo, in cucina, nelle infermerie, nei cucinini di piano, in lavanderia, negli uffici e nei corridoi.

### MANCE E DONI

Il Personale dell’Ente non può ricevere regali in denaro o altra forma per prestazioni inerenti al proprio servizio.



### OGGETTI DI VALORE ED OGGETTI PERSONALI

Tutti gli armadi degli ospiti sono dotati di una cassetta di sicurezza della quale è possibile richiederne la chiave al servizio di animazione. Inoltre il Servizio Amministrativo, su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari, può prendere in custodia valori ed oggetti personali di particolare significato.

Per favorire l'inserimento nella struttura del nuovo ospite e mantenere un legame con i propri ricordi si consiglia all'ospite di portare con sé dal domicilio piccoli oggetti da tenere nella stanza da letto (es. quadri, fotografie, sveglie, soprammobili, ecc.)

### ORARIO DI VISITA

L'orario delle visite durante la giornata è libero, purché nel rispetto delle specifiche esigenze degli ospiti. In casi particolari i familiari possono, in accordo con il responsabile del piano (infermiera in turno), fermarsi in struttura a prestare assistenza al proprio congiunto anche in orario notturno, nonché usufruire del pasto, previo acquisto del buono presso gli uffici amministrativi al prezzo di € 6,80.

### UTILIZZO AUTOMEZZO

È possibile utilizzare il mezzo aziendale da parte dei familiari o chi per essi per il trasporto del singolo ospite (per visite mediche, ritorno a domicilio, ecc.) a costo chilometrico di € 0,76 variabile in base al prezzo del carburante.

### PRESTITO AUSILI

L'Azienda mette a disposizione degli utenti esterni ausili per disabili quali letti attrezzati, carrozzine, girelli, stampelle, ecc. previa richiesta presso il servizio di fisioterapia e versamento di una somma quale deposito cauzionale. Gli ausili in

## Carta dei Servizi

prestito debbono essere restituiti entro un periodo di sei mesi.

### RETTA DI DEGENZA

L'ammontare della retta viene determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda, sulla base di valutazioni organizzative ed economico - gestionali.

Il pagamento della retta deve essere effettuato entro il giorno venti del mese di competenza. La retta giornaliera è ridotta, nel caso di assenze temporanee dell'ospite, di € 10,00 giornalieri (a tal fine non sono considerati nel calcolo dei giorni di assenza il giorno d'uscita e quello di rientro). Mensilmente l'Azienda provvederà a comunicare agli aventi diritto la quota dell'eventuale conguaglio.

Gli uffici amministrativi dell'Azienda sono a disposizione per maggiori informazioni.

#### **ANNO 2017**

Retta per ospiti autosufficienti	€ 43,50
Retta per ospiti non autosufficienti residenti in Provincia di Trento	€ 43,50
Retta per ospiti non autosufficienti residenti fuori Provincia di Trento	€ 117,73
MAGGIORAZIONE STANZA SINGOLA	€ 5,00

### VARIAZIONI DI INDIRIZZO

I familiari di riferimento degli ospiti sono pregati di segnalare tempestivamente al Servizio Amministrativo eventuali cambiamenti di indirizzo e/o numeri telefonici.



### RECAPITI TELEFONICI INTERNI

L'Ente è dotato di servizio automatico di risposta telefonica, dove è possibile, seguendo le indicazioni, selezionare automaticamente l'interno sia del servizio che dell'ospite desiderato. I numeri telefonici dei principali servizi sono i seguenti:

CENTRALINO	900
DIRETTORE	901
VICE DIRETTORE/ECONOMO	902
SERVIZIO ANIMAZIONE	950
SERVIZIO CUCINA	961
SERVIZIO LAVANDERIA	963
SERVIZIO INFERMIERISTICO PRIMO PIANO	100
SERVIZIO INFERMIERISTICO SECONDO PIANO	200
SERVIZIO FISIOTERAPIA	297
COORDINATORE SERV. SOCIO-ASSISTENZIALI	191
SERVIZIO MANUTENZIONE	990



## Carta dei Servizi

### FIGURE DI RIFERIMENTO

<b>PRESIDENTE</b>	<b>DE MUZIO GIANMARIO</b>
	Riceve su appuntamento da concordare direttamente al n. 349 3166364
<b>VICEPRESIDENTE</b>	<b>BAZZOLI MARIA RESI</b>
<b>CONSIGLIERI</b>	<b>BALDUZZI CLAUDIO</b>
	<b>BUGNA ELENA</b>
	<b>PANELATTI MARZIA</b>
	<b>PAPALEONI ORNELLA</b>
	<b>SAUDA BRUNA</b>
<b>DIRETTORE</b>	<b>ANTOLINI GIOVANNI</b>
	Riceve su appuntamento da concordare direttamente Tel. 0465 674030 interno n. 901 o al n. 328 4550661
<b>VICE DIRETTORE</b>	<b>BUGNA PAOLO</b>
	Tel. 0465 674030 interno n. 902
<b>COORDINATORE SANITARIO e MEDICO DI STRUTTURA</b>	<b>DASHTIPOUR MAZEYAR</b>
	Riceve durante l'orario di presenza in struttura o in alternativa su appuntamento da richiedere all'infermiere di turno
<b>MEDICI DI STRUTTURA</b>	<b>ROMANELLI dott. MARIO</b>
	Riceve durante l'orario di presenza in struttura o in alternativa su appuntamento da richiedere all'infermiere di turno
<b>PSICOLOGA</b>	<b>MARMONDI dott.ssa GABRIELLA</b>
	Riceve su appuntamento da richiedere al servizio animazione o in alternativa visionando gli orari mensili esposti all'albo dell'Ente
<b>COORDINATORE DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI E SANITARI</b>	<b>BONENTI LUIGI</b>
	Tel. 0465 674030 interno n. 191
<b>SERVIZIO FISIOTERAPIA</b>	<b>PANARONI EMANUELE</b>
	Tel. 0465 674030 interno n. 297
<b>SERVIZIO ANIMAZIONE</b>	<b>MAFFEI ARIANNA</b>
	Tel. 0465 674030 interno n. 950
<b>RESPONSABILE SERVIZIO FORMAZIONE E QUALITÀ</b>	<b>LOLLI MERI</b>
	Tel. 0465 674030 interno n. 903
<b>RAPPRESENTANTI DEGLI OSPITI NEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE</b>	<b>BERTINI RITA</b>
	Cell. 340 8998225
	<b>BUGNA FRANCO</b>
	Cell. 389 9633570



### REVISIONI

Questa Carta dei Servizi sarà aggiornata annualmente e comunque in occasione di sostanziale modifica delle informazioni in essa contenute.

Una copia aggiornata sarà esposta ad ogni piano di degenza e nella bacheca “comunicazioni ai familiari” sita a piano terra.

Per chi fosse interessato è possibile richiedere la fotocopia presso gli uffici amministrativi o estrarre copia della stessa accedendo al sito Internet:

[www.apspievedibono.it](http://www.apspievedibono.it) oppure

[www.upipa.tn.it](http://www.upipa.tn.it) - voce *Assistenza Anziani* – Azienda Pubblica di Servizi alla Persona di Pieve di Bono.

**La presente edizione della Carta dei Servizi  
è aggiornata al 25.01.2017**



# ORGANIGRAMMA DELL'ENTE



## **NOTA FINALE**

L'A.P.S.P. Padre Odone Nicolini è lieta di poter mostrare  
- illustrare i servizi offerti  
tramite una breve visita guidata  
da prenotare in orario d'ufficio  
al n. telefonico 0465 674030  
interno 1 – Servizio  
amministrativo.

