Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
"SANTA MARIA"

CARTA DEI SERVIZI

"Non esiste catena piu' forte di due mani che si stringono"

Approvata con delibera del Consiglio di Amministrazione
n. del
Rev.005

Via E.Chini, 3738023 - CLES (TN)
tel.0463/601311 - fax 0463/424730
e-mail: info@apspcles.it raccomandata@pec.apspcles.it
sito web: www.apspcles.it

1. INTRODUZIONE 5

1.1. LA CARTA DEI SERVIZI 6

2. L'AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA "SANTA MARIA" 7

2.1. LA STORIA DALLA FONDAZIONE DELL'ENTE ALLA TRASFORMAZIONE IN AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA. 7

2.2. LA CONFIGURAZIONE ISTITUZIONALE 9

2.3. LA DISLOCAZIONE TERRITORIALE E LA STRUTTURA 9

2.3.1. La Struttura Residenziale 9

2.3.2. La Palazzina Servizi 12

2.4. L'UTENZA 13

2.5. LA MISSION 13

2.6. PRINCIPI FONDAMENTALI 14

2.7. I VALORI DI RIFERIMENTO 15

2.8. IL MODELLO ORGANIZZATIVO 15

2.9. L'ORGANIGRAMMA 16

2.10. L'ACCESSO ALLA STRUTTURA 18

3. I SERVIZI 20

3.1. I SERVIZI RESIDENZIALI 20

3.1.1. Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) 21

3.1.1.1. Servizio di assistenza 22

3.1.1.2. Servizio educativo e animativo 24

3.1.1.3. Servizi sanitari 26

3.1.1.3.1. Servizio di Assistenza Medica 26

3.1.1.3.2. Servizio Infermieristico 27

3.1.1.3.3. Servizio Psicologico 28

3.1.1.3.4. Servizio Riabilitativo e Fisiatrico 28

3.1.1.3.5. Consulenze Specialistiche ed Accertamenti Sanitari 30

3.1.2. Casa di Soggiorno 31

3.2. I SERVIZI SEMI-RESIDENZIALI 32
3.2.1. Il Centro Diurno 32
3.2.2. Servizi Domiciliari e/o Territoriali 34
3.2.2.1. Servizio di preparazione e confezionamento pasti a domicilio 34
3.2.2.2. Servizio di lavanderia per il territorio 34
3.2.2.3. Servizio di fisioterapia a domicilio o per utenti esterni in struttura 35
3.2.2.4. Servizio di podologia per utenti esterni 36
3.2.2.5. Servizio noleggio ausili 37
3.2.2.6. Servizio affitto sale 37
3.2.2.7. Sportello Alzheimer 37

3.3 I SERVIZI DI SUPPORTO 38
3.3.1 Servizio Amministrazione 38
3.3.2 Servizio Ristorazione 38
3.3.3 Servizio Guardaroba e Lavanderia 39
3.3.4 Servizio Portineria 40
3.3.5 Servizio Manutenzione 40
3.3.6 Servizio Pulizie Ambientali 41

3.4 I SERVIZI ACCESSORI 42
3.4.1 Servizio Parrucchiera 42
3.4.2 Servizio Podologia 42
3.4.3 Servizio Assistenza Spirituale 42
3.4.4 Servizio Camera Ardente 43
3.4.5 Servizio Gestione Denaro e oggetti di Valore 43

4. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI 44

4.1. L'AMMISSIONE IN R.S.A. 44
4.1.1. Accesso sui posti convenzionati con A.P.S.S. 44
4.1.2. Accesso sui posti letto non convenzionati con l'A.P.S.S. 45

4.2. L'AMMISSIONE IN CASA DI SOGGIORNO 45

4.3. L'AMMISSIONE AL CENTRO DIURNO 45

5. RAPPORTI CON L'ESTERNO 46

5.1. LA FAMIGLIA 46

5.2. IL COMITATO FAMILIARI DEGLI OSPITI 47

5.3. IL TERRITORIO 47

5.4. IL VOLONTARIATO 47
5.4.1. Il Servizio Civile 48
5.4.2. Volontariato Internazionale 48
5.4.3. Progetto "Giovani volontari 2019" 48
5.4.4. Lavori di Pubblica Utilità 49
5.5. I TIROCINI ..... Errore. Il segnalibro non è definito.
6. LA POLITICA DELLA QUALITÀ 50
6.1. GLI IMPEGNI 50
6.2. I FATTORI DI QUALITÀ 51
6.3. MARCHIO QUALITÀ & BENESSERE 53
6.4. INDICARESALUTE 53
6.5. SMARTPOINT 53
7. I DIRITTI DEI RESIDENTI ED IL SISTEMA DEI RECLAMI 53
7.1. I DIRITTI 53
7.2. CONSENSO INFORMATO 54
7.3. SEGNALAZIONI E RECLAMI 54
8. STRUMENTI INFORMATIVI 55
9. STANDARD DI QUALITÀ 56

"Ciò che il bruco chiama fine del mondo, per il resto del mondo è una bellissima farfalla."
Lao Tze

1. INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi è stata redatta conformemente alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"* e fa riferimento ai contenuti indicati nelle *"Linee guida per l'attuazione della Carta dei Servizi nelle Residenze Sanitarie Assistenziali"* disposte dalla Provincia Autonoma di Trento nelle direttive per l'anno 2002.

Tra i requisiti necessari ai fini dell'accreditamento vi è la costruzione e l'aggiornamento della Carta dei Servizi, che si inserisce nella politica per la qualità.

1.1. LA CARTA DEI SERVIZI

Le Carte dei Servizi nascono da esperienze maturate in alcuni Paesi Europei e negli Stati Uniti tra il 1991 ed il 1993 con lo scopo di migliorare i rapporti tra gli Enti Erogatori di servizi e i Cittadini. In Italia con la direttiva di cui sopra si è stabilito che le Aziende e gli Enti che erogano servizi pubblici nei settori della sanità, dell'assistenza, dell'istruzione, dei trasporti e telecomunicazioni, dell'energia, ecc… sono tenuti ad elaborare e dotarsi di una propria "Carta dei Servizi".

La Carta dei Servizi assume per l'Ente molteplici significati:

- In linea con il dettato normativo, la Carta rappresenta l'impegno assunto dall'Ente con la propria utenza circa i servizi offerti;
- È strumento atto a promuovere la qualità attraverso l'individuazione di standard a cui l'Ente dovrà attenersi;
- Ha una funzione comunicativa: attraverso di essa è data la possibilità di descrivere la propria attività, portando a conoscenza sia i principi che orientano la propria opera, sia le modalità operative che attua;
- Verifica l'andamento dei servizi attraverso la definizione di indicatori per la misurazione della qualità e della quantità delle prestazioni;
- Afferma il diritto al reclamo, con la rilevazione e l'analisi dei segnali di disservizio al fine di rimuoverne le cause.

La Carta dei Servizi è dunque un patto che viene stipulato tra chi offre prestazioni e chi ne fa uso. Attraverso la Carta dei Servizi i Cittadini vengono informati sulla quantità e qualità dei servizi che la struttura si impegna ad erogare, attraverso la definizione preventiva di standard e precisando le modalità di svolgimento delle prestazioni.

La sua stesura è stata realizzata attraverso il coinvolgimento del personale impiegato presso l'Ente al fine di offrire un impegno comune nel perseguimento di quegli obiettivi di qualità di cui la Carta dei Servizi diventa espressione.

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

2. L'AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA "SANTA MARIA"

2.1. LA STORIA DALLA FONDAZIONE DELL'ENTE ALLA TRASFORMAZIONE IN AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA.

Da un cenno storico, contenuto nell'Urbario della Congregazione di Carità di Cles, dell'anno 1844, risulta che essa fu fondata nel Secolo XIV dalla Confraternita della Santa Orazione e che ebbe il nome di "Ca' di Dio" ed anche di "Ospizio di Santa Maria Nuova e di San Rocco".

Già nell'anno 1535 troviamo uno Statuto proprio approvato dal Principe Vescovo di Trento Cardinale Bernardo Clesio: la Confraternita suddetta veniva riconosciuta "Amministratrice dell'Ospedale - Ricovero".

Il fabbricato in cui veniva espletata l'attività assistenziale fu distrutto da un incendio nell'anno 1867 e dopo qualche anno l'Istituto risorse con uno scopo più ampio, cioè quello di curare gli infermi oltre che ricoverare i poveri. Vi è peraltro scarsa documentazione relativamente alla consistenza originaria e all'aumento del patrimonio nel corso dei secoli.

Nell'occasione dell'affidamento dell'Amministrazione dell'Ente alla neocostituita Congregazione di Carità, all'inizio del diciottesimo secolo, fu riconosciuto come patrimonio dell'Ente soltanto il fabbricato nel quale ebbe la sua sede, mentre tutte le altre attività patrimoniali amministrate dalla Congregazione di Carità furono ritenute di spettanza della Congregazione stessa.

Nel 1933, il patrimonio consisteva in un edificio sito in via Tiberio Claudio, ora demolito, e nel relativo arredamento, il tutto stimato in un valore complessivo di Lire 120.000. Successivamente, con deliberazione n. 136 dd. 15 novembre 1966, il Comitato di Amministrazione dell'Ente Comunale di Assistenza gestore, in forza dell'art. 6 della Legge 3 giugno 1937 n. 847, delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza, precedentemente amministrate dalla Congregazione di

Carità, decideva, constatata la fatiscenza della vecchia sede in via Tiberio Claudio, di trasferire il ricovero nei locali della Casa di Cura "Santa Maria" in località Campi Neri, acquistati dall'E.C.A. con atto dd. 5 settembre 1966 sub GN. 818/66 Libro Fondiario di Cles in esecuzione della deliberazione n. 52 dd. 5 aprile 1966, con la destinazione di reparto di maternità del nuovo Ospedale Civile.

Tale sistemazione, da provvisoria divenne di fatto stabile e definitiva nel 1970, quando la Commissione, per l'individuazione e l'inventario dei beni da trasferire agli Enti Ospedalieri (art. 5 L.R. 31 ottobre 1969 n. 10) nella seduta del 17 aprile 1970 stabiliva, tra le altre cose, il passaggio degli edifici dell'E.C.A. all'Ospedale Civile di Cles, escludendo però la Casa di Cura Santa Maria di Cles, la quale rimaneva di proprietà dell'Ente Comunale Assistenza.

Successivamente il Consiglio di Amministrazione dell'Ente Comunale di Assistenza - Casa di Riposo, acquistava con delibera n. 27 dd. 09 ottobre 1976, la p.f. 237/1 e le pp. ed. 573 e 56/7 in C.C. di Cles, al fine di ampliare la Casa di Riposo stessa. I lavori di ampliamento hanno avuto luogo nella prima metà degli anni '80. Appena completata la nuova costruzione si provvedeva pure alla ristrutturazione della parte di edificio, già Clinica "Santa Maria".

Recenti acquisti e lavori hanno notevolmente ampliato l'area disponibile ed i volumi con la costruzione di un garage, parco giardino e servizi. Nel corso di questi lavori sono emersi alcuni ritrovamenti di notevole interesse archeologico, tanto che parte del sedime della Casa di Riposo è stato vincolato a sito di interesse archeologico provinciale.

Attualmente l'intero compendio immobiliare risulta intavolato alla A.P.S.P. "Santa Maria" di Cles nelle partite tavolari p. ed. 571 – p.m. 1, p.m. 2 e p.m. 3 in Comune Catastale di Cles.

Con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 53 di data 21 giugno 2007 è stato approvato il nuovo Statuto dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Santa Maria" Cles, poi revisionato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 85 di data 29 dicembre 2010 e approvato con deliberazione della Giunta regionale n. 43 del 15 febbraio 2011.
A decorrere dal 2008 l'A.P.S.P. "Santa Maria" è iscritta nel Registro provinciale delle Aziende, istituito presso il Servizio Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento.

2.2. LA CONFIGURAZIONE ISTITUZIONALE

L' A.P.S.P. è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da 7 membri che eleggono al suo interno il Presidente. Dura in carica 5 anni ed è nominato dalla Giunta Provinciale su designazione del Sindaco del Comune di Cles.
In attuazione dei principi di separazione fra organi politici e organi amministrativi, il Consiglio di Amministrazione è l'organo di indirizzo, di programmazione e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale che spettano alla Direzione.

2.3. LA DISLOCAZIONE TERRITORIALE E LA STRUTTURA

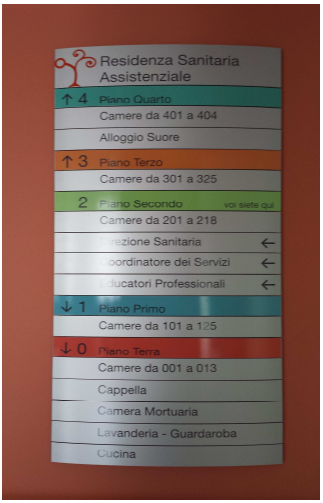
La nostra Azienda Pubblica di Servizi alla Persona si trova nel Comune di Cles, centro principale della Valle di Non che è situata nella parte nord occidentale del Trentino ed è attraversata dal fiume Noce.
Cles è un comune montano in provincia di Trento, posto a 656 metri slm su un altipiano soleggiato ricoperto da meleti. Sorge sulla sponda occidentale del Lago di Santa Giustina ed è circondato da una corona di montagne tra cui spicca la parte meridionale delle Dolomiti del Gruppo Brenta, la Catena delle Maddalene e i monti Anauni.
Le sue antiche origini sono testimoniate dalla Tavola Clesiana, editto col quale l'Imperatore Claudio nel 46 d.C. attribuiva i benefici di cittadinanza agli Anauni. L'originale Tavola di bronzo è conservata presso il Museo Storico della città di Trento, mentre una fedele riproduzione è collocata nella piazza antistante il Palazzo Assessorile di Cles.

Alla data attuale l'A.P.S.P. "Santa Maria" si compone di due edifici, una Palazzina Servizi e una struttura dove sono ospitati gli utenti della R.S.A.; i due edifici sono collegati da una passerella.
L'immobile è stato interamente oggetto di ampliamento e ristrutturazione i cui lavori si cono conclusi nel 2013.

2.3.1. La Struttura Residenziale

La struttura residenziale si sviluppa su 5 piani più un interrato e dispone di 147 posti letto, 142 per ospiti non autosufficienti e 5 per ospiti autosufficienti.
Al piano interrato sono situati: locale mensa dipendenti, spogliatoi, locale farmacia comprensivo di armadio farmaceutico, deposito farmaci e presidi sanitari, officina, spogliatoi e deposito per addetti alle pulizie;
Al piano terra sono situati: entrata secondaria per l'accesso dei mezzi di soccorso, chiesetta, camera mortuaria, cucina, lavanderia, 13 stanze (una singola e 12

doppie), bagno assistito, vuotatoio, sala soggiorno con sala da pranzo e cucinetta di servizio, ambulatorio infermieristico, deposito dello sporco;
Al primo piano sono situati: 25 stanze (8 singole e 17 doppie), bagno assistito, vuotatoio, sala soggiorno con sala da pranzo e cucinetta di servizio, ambulatorio infermieristico, deposito dei panni e locale deposito dello sporco;
Al secondo piano sono situati: 19 stanze (4 singole e 15 doppie), bagno assistito, vuotatoio, sala soggiorno con sala da pranzo e cucinetta di servizio, ambulatorio infermieristico, deposito dei panni e locale deposito dello sporco, ufficio delle Responsabili di Nucleo, ufficio Educatrici Professionali, ufficio del Responsabile Sanitario, ufficio Responsabile Qualità e Formazione e una sala riunioni dove vengono svolti i P.A.I.;
Al terzo piano sono situati: 25 stanze (8 singole e 17 doppie), bagno assistito, vuotatoio, sala soggiorno con sala da pranzo e cucinetta di servizio, ambulatorio infermieristico, deposito dei panni e locale deposito dello sporco;
Al quarto piano sono situati: 4 stanze singole, un soggiorno e l'appartamento del personale religioso (attualmente 4 suore dell'ordine di Maria Bambina di cui tre prestano servizio di volontariato presso la R.S.A.) e un locale a disposizione per eventuali soggiorni di persone che svolgono esperienze di volontariato internazionale.



Per consentire a residenti, familiari e utenti esterni un più facile orientamento i piani sono contraddistinti da differenti colori:
piano terra - corallo
primo piano - azzurro
secondo piano - verde
terzo piano - arancione
quarto piano - verde smeraldo

Ciascuna stanza dispone di:
- bagno privato;
- televisore e telecomando con cuffie personali;
- sistema di chiamata con segnalazione acustica;
- impianto per comunicare direttamente con il personale del reparto;
- impianto centralizzato di distribuzione dei gas medicali;
- sistema di climatizzazione;
- luci notturne per garantire visibilità e sicurezza al residente in casi di alzata dal letto;

- armadio personale con chiusura a chiave;
- tende divisorie nelle stanze a due letti per garantire riservatezza e privacy nell' attività di assistenza;
- i comodini sono forniti di cassetti e vano portaoggetti, con due ruote piroettanti provviste di freni;
- i letti, totalmente elettrici, sono a tre snodi ad altezza variabile di varia tipologia (letti a ribassamento totale per residenti con tipologie comportamentali, o patologie che necessitano di un letto specifico), attrezzati per asta porta flebo ed ausili di supporto (triangolo per sollevamento autonomo dei residenti), completi di spondine incorporate.

Tutti gli arredamenti rispettano le norme antinfortunistiche. Per assicurare che la persona che entra in struttura si senta "a casa" al colloquio di ingresso viene chiesto ai familiari di portare oggetti, suppellettili, quadri di proprietà dell'ospite che ricordano il domicilio; eventuali oggetti ingombranti come piccoli mobili possono essere sistemati in camera previa autorizzazione del Direttore.

Il sistema di comunicazione interna consente di colloquiare da ogni stanza con il personale d'assistenza del reparto e di poter avere, quindi, in tempo reale, risposta alle eventuali esigenze segnalate.
Il limite di tolleranza massimo per dare risposta alle chiamate è di cinque minuti.
Lo stesso sistema consente di ottenere un elevato livello di sicurezza nei confronti della prevenzione degli incendi.

Ogni stanza e locale sono dotati, infatti, di porte tagliafuoco e di appositi sensori per la rilevazione di fumi, incendi e gas, che, in caso di pericolo, segnalano immediatamente l'emergenza al personale in servizio permettendo un intervento tempestivo ed efficace.
Le uscite della Casa sono tutte dotate di un sistema di controllo visivo ed acustico in grado di segnalare eventuali uscite non consentite di ospiti disorientati e comunque non autorizzati a lasciare la struttura autonomamente.

2.3.2. La Palazzina Servizi

La Palazzina Servizi è stata realizzata ex novo negli anni 2006/2009 e si collega con la struttura residenziale.
E' articolata su 4 livelli:
Piano terra: accoglie la palestra di riabilitazione, garage, spogliatoi ad uso dei dipendenti, archivio, magazzino e locali tecnici;
Primo piano: adibito a Centro Diurno con sala soggiorno – cucina, sala relax, bagno assistito e servizi dedicati alla cura e al benessere fisico della persona (parrucchiera, podologa);
Secondo piano: a questo piano sono collocati gran parte dei locali dedicati ai servizi generali (portineria – sala bar) e di vita collettiva dedicati alle attività ricreative usufruibili da tutti i residenti, familiari ed amici al fine di agevolare la socializzazione e la qualità della vita; è collocata a questo piano la passerella di raccordo con la R.S.A.;
Terzo piano: accoglie gli uffici amministrativi con Direzione, Presidenza e sala Consiglio.

Dal primo piano della Palazzina Servizi si accede all'ampio parco verde accessibile ed attrezzato appositamente con comodi percorsi e panchine per il riposo e la conversazione, con la formazione di ampi spazi destinati al verde, con piante ed essenze tipiche del luogo. Il parco è dotato di gazebo fisso, in estate il posizionamento di una tenda a vela consente di usufruire in modo agevole del parco in molte ore della giornata, vengono inoltre collocati ombrelloni lungo il percorso circolare del parco.

A sud del parco si trova il sito archeologico risalente all'età del bronzo recente e la seconda età del ferro, rinvenuto nel corso dei lavori di realizzazione del garage e del parco dell'A.P.S.P. e inaugurato nell'anno 2011.

2.4. L'UTENZA

L'A.P.S.P. "Santa Maria" accoglie anziani non autosufficienti, nonché persone non autosufficienti o con gravi disabilità fisiche o psichiche.

Una quota dei posti letto disponibili è riservata a ricoveri temporanei (posti di sollievo) per:

- soggetti non autosufficienti normalmente assistiti in ambito familiare, per esigenze temporanee dei componenti delle famiglie stesse;
- soggetti in situazioni di emergenza e di bisogno socio-sanitario in attesa della predisposizione di un idoneo progetto assistenziale;
- soggetti dimessi dalle divisioni ospedaliere non immediatamente assistibili a domicilio e che necessitano di convalescenza e riabilitazione.

In base alla disponibilità relativa ai posti come Casa di soggiorno, accoglie persone autosufficienti con problematiche dal punto di vista sociale o persone provenienti da altre Province.

2.5. LA MISSION

La Mission dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Santa Maria" Cles è quella di contribuire, in coerenza ed armonia con gli obiettivi del Piano Socio Sanitario Provinciale, all'assistenza dei cittadini che ne hanno bisogno, garantendo, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità della vita il più possibile elevata, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia, i servizi del territorio ed il volontariato.

Gli obiettivi che l'Azienda si pone sono quelli di erogare buone cure in un'ottica di centralità del residente. Questo avviene attraverso l'erogazione di una assistenza il più possibile personalizzata e attraverso la creazione di un buon clima organizzativo che si trasmette con il benessere del gruppo, con l'innovazione professionale e organizzativa, con la capacità di essere un'organizzazione che impara e che incoraggia l'apprendimento dei suoi membri e attraverso l'apertura della struttura verso l'esterno affinché il territorio la possa vivere diventandone parte integrante.

L'Azienda incoraggia e favorisce pertanto a questi fini la presenza dei familiari nelle attività organizzate dalla struttura, in modo tale da incentivare la condivisione delle scelte ed incrementare la percezione dell'ambiente "familiare", "di casa".

2.6. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Santa Maria" di Cles fonda la propria attività sui seguenti principi generali:

Eguaglianza: l'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei residenti garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato; le prestazioni dei servizi devono essere fornite senza distinzione di sesso, età, religione, opinione politica e razza: l'attenzione è sempre posta al pieno rispetto della dignità della persona, indipendentemente dalle sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali;

Imparzialità: il comportamento nei confronti dei Cittadini che si rivolgono ai servizi deve essere obiettivo, giusto ed imparziale e pertinente alle prestazioni;

Continuità: i servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo;

Partecipazione: il residente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'Azienda e può formulare suggerimenti per il miglioramento dell'assistenza; l'ospite o un suo familiare partecipa, attraverso l'elezione di due rappresentanti in seno al Comitato familiari degli ospiti, alle scelte riguardanti la quantità e qualità dei servizi a favore dell'Ospite;

Efficienza, Efficacia ed Economicità: l'organizzazione delle attività deve essere mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi. Le risorse umane, finanziarie e tecnologiche devono essere impiegate in modo oculato e razionale al fine di ottenere il massimo risultato evitando ogni spreco;

Libertà: l'organizzazione si impegna a rispettare la libertà dell'individuo limitando l'utilizzo dei mezzi di contenzione ai soli casi prescritti da parte dei medici per salvaguardare l'incolumità degli ospiti. L'ente si pone come struttura "aperta all'esterno e per l'esterno", pertanto gli ospiti, salvo il caso di restrizioni dettate da ragioni di sicurezza individuale, possono liberamente muoversi ed allo stesso modo è gradita la visita da parte di tutta la popolazione;

Innovazione: l'A.P.S.P. "Santa Maria" è orientata al miglioramento continuo, nella consapevolezza che questo si realizza anche attraverso un atteggiamento partecipativo e propositivo, affidandosi all'intelligenza e all'esperienza professionale del personale. La struttura si propone di incentivare, valorizzare e riconoscere le tecniche innovative proposte in ogni ambito di attività con il fine di rendere efficace ed efficiente l'assistenza dei residenti presso la Struttura.

Tutti gli operatori e i professionisti operanti nell'A.P.S.P. "Santa Maria" uniformano i loro comportamenti a questi principi.

2.7. I VALORI DI RIFERIMENTO

I valori sono basati sul principio che la persona anziana è il centro di interesse di tutto il personale e delle attività dell'A.P.S.P.

Questi valori vengono esplicitati attraverso:

- la centralità dell'anziano nel rispetto delle credenze e della libertà;
- l'unicità della persona valorizzando le risorse e le competenze attraverso percorsi comunicativi ed operativi;
- la qualità della vita e la promozione della salute;
- ruolo sociale dell'anziano anche se istituzionalizzato.

2.8. IL MODELLO ORGANIZZATIVO

L'organigramma evidenzia la complessità dell'organizzazione interna e dell'intreccio dei ruoli: le diverse figure si relazionano in modo da favorire la circolarità di informazioni necessarie per una corretta e globale assistenza all'Ospite.

Il Consiglio di Amministrazione, quale Organo Politico, assume un ruolo di indirizzo sia per quanto attiene agli aspetti gestionali sia per le finalità proprie dell'Ente.

Il Presidente, eletto all'interno del Consiglio di Amministrazione, è il rappresentante legale dell'Ente e può, su delega del Consiglio, assumere propri provvedimenti.

Il Direttore organizza e dirige la struttura, dirige e coordina il personale, studia gli aspetti ed esamina i problemi di natura giuridico-amministrativa e tecnico-economica attinenti le materie di competenza; elabora relazioni, pareri, proposte, documenti, schemi di provvedimenti amministrativi e dei regolamenti. Partecipa, inoltre, alle riunioni del Consiglio di Amministrazione quale segretario; esprime poi parere di legittimità sugli atti del Consiglio e sui decreti del Presidente.

Il Medico Coordinatore svolge la funzione di coordinamento delle attività sanitarie nella R.S.A. ed in particolare collabora nelle attività di organizzazione della vita comunitaria e nell'accompagnamento dei residenti, coordina i piani di intervento individuali in collaborazione con l'equipe di lavoro e controlla la qualità e l'assistenza della cura e dell'assistenza in generale, supervisiona l'attività del personale infermieristico e di riabilitazione, adotta, controlla e vigila sul rispetto delle norme igienico-sanitarie e cura ogni altro adempimento connesso alla gestione sanitaria della struttura.

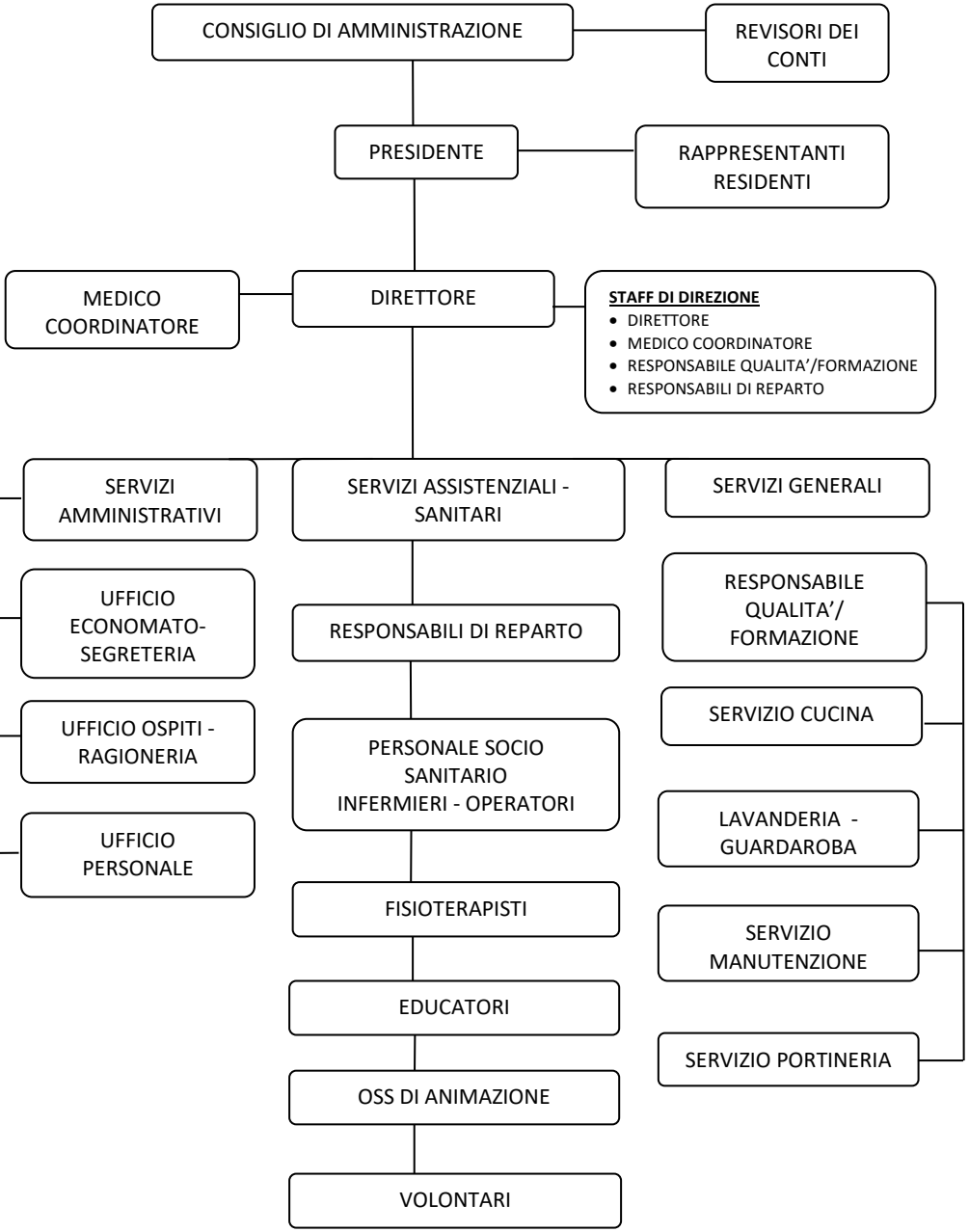
La Responsabile di Reparto ha una funzione strategica per l'organizzazione e la gestione dell'assistenza e del personale ad essa dedicato. Le sue principali funzioni sono la promozione delle condizioni organizzative, l'integrazione del personale, il coordinamento complessivo delle attività assistenziali dell'organizzazione della vita dei residenti, tenendo conto dei ritmi abituali di vita nelle attività quotidiane; ha il compito di assemblare le diverse attività svolte all'interno della struttura al fine di uniformare le modalità operative e lo standard di qualità di tutti i servizi. Svolge anche azione di rilevamento dei risultati ottenuti e delle problematiche emerse. Promuove, stimola e monitora l'implementazione di azioni migliorative.

La Responsabile della Qualità e della Formazione svolge diverse funzioni 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 Sistema di gestione 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.

Gli operatori dei servizi residenziali, dei servizi di supporto e dei servizi accessori svolgono la loro attività in autonomia seguendo progetti e programmi preventivamente approvati dal Consiglio di Amministrazione. Il raccordo tra i diversi servizi viene svolto dalle Responsabili di Reparto d'intesa con il Direttore.

2.9. L'ORGANIGRAMMA

Riportiamo di seguito uno schema esemplificativo dell'organigramma dell'A.P.S.P. "Santa Maria". Nella realtà i rapporti fra i vari settori sono assai più complessi.


CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
REVISORI DEI CONTI
PRESIDENTE
RAPPRESENTANTI RESIDENTI
MEDICO COORDINATORE
DIRETTORE
STAFF DI DIREZIONE
DIRETTORE
MEDICO COORDINATORE
RESPONSABILE QUALITA'/FORMAZIONE
RESPONSABILI DI REPARTO
SERVIZI AMMINISTRATIVI
SERVIZI ASSISTENZIALI - SANITARI
SERVIZI GENERALI
UFFICIO ECONOMATO-SEGRETERIA
UFFICIO OSPITI - RAGIONERIA
UFFICIO PERSONALE
RESPONSABILI DI REPARTO
PERSONALE SOCIO SANITARIO INFERMIERI - OPERATORI
FISIOTERAPISTI
EDUCATORI
OSS DI ANIMAZIONE
VOLONTARI
RESPONSABILE QUALITA'/ FORMAZIONE
SERVIZIO CUCINA
LAVANDERIA - GUARDAROBA
SERVIZIO MANUTENZIONE
SERVIZIO PORTINERIA

2.10. L'ACCESSO ALLA STRUTTURA

Siamo dotati di un centralino telefonico, che, previo accordo con il personale, i nostri ospiti possono utilizzare durante tutte le 24 ore.

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

E' sempre possibile contattare il personale infermieristico, presente quotidianamente (festivi compresi) 24 ore su 24. Nell'atrio vi è inoltre una postazione telefonica pubblica funzionante con monete o schede.

Per contattarci:

- numero telefono centralino 0463 601311
- numero fax 0463 424730
- indirizzo E-mail info@apspcles.it; raccomandata@pec.apspcles.it

Orari Apertura al Pubblico

• Uffici amministrativi:

dal lunedì al venerdì

dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00

In portineria sono esposti gli orari di ricevimento del Presidente e del Direttore della struttura che vengono sotto riportati:

PRESIDENTE avv. Laura Flor	
Giornata di ricevimento - lunedì Orario: dalle 14.30 alle 16.30	Riceve previo appuntamento da prendere in portineria o via mail all'indirizzo presidente@apspcles.it

DIRETTORE dott. Luca Cattani	
Giornata di ricevimento - tutti i giorni dal lunedì al venerdì Orario: dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00	Riceve previo appuntamento da prendere in portineria o via mail all'indirizzo direttore@apspcles.it

RESPONSABILE SANITARIO dott. Alessandro Greco	
Orario di presenza Lunedì, martedì e giovedì dalle 08.30 alle 13.30 Mercoledì dalle 08.30 alle 15.30 Venerdì dalle 08.30 alle 14.30	Orari di ricevimento dei familiari Lunedì dalle 14.30 alle 15.30 Giovedì dalle 14.30 alle 15.30

RESPONSABILI DI REPARTO **dott.ssa Serena Momi** **Mara Zanetti**	**RESPONSABILE QUALITÀ, FORMAZIONE E CENTRO DIURNO** **Silvia Dallagiovanna**
Orario di presenza dal lunedì al venerdì con orario 08.00 - 16.00	Orario di presenza dal lunedì al venerdì con orario 08.00 - 16.00

- Visite

La Struttura è aperta ai familiari, amici dei residenti ed eventuali visitatori dalle ore 8.00 alle 20.00 orario in cui vengono chiuse le porte di accesso per sicurezza, per eventuali visite è sufficiente suonare il campanello e verrà aperto. È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri, affinché non rechi disturbo ai residenti nei momenti più delicati, quali quelli dedicati alle cure, all'alimentazione e al riposo.

La presenza del familiare o di persone che fanno compagnia ai residenti sono sempre ammesse e gradite; in caso di situazioni critiche o particolari è favorita la presenza continuativa del familiare che lo desidera, in questo caso vengono applicate indicazioni di supporto anche per la famiglia, come possibilità di consumare il pasto nella mensa interna alla casa, (previo pagamento del buono), possibilità di riposare vicino al proprio caro usufruendo di poltrone basculanti, ecc.

Come contenuto nel Regolamento Interno approvato con deliberazione n. 15 del Consiglio di Amministrazione di data 06 giugno 2016 le visite sono permesse anche agli animali cari alla persona o alla famiglia.

3. I SERVIZI

Il complesso dei servizi che la struttura è in grado di offrire (compresi nella retta) riguarda: le attività propriamente assistenziali, sanitarie e riabilitative (con interventi medici, infermieristici, fisioterapici, personale di assistenza, della psicologa, podologa), i servizi di ristorazione, le attività di animazione e tempo libero, il servizio spirituale e religioso, la cura degli ambienti.
È previsto anche il servizio di parrucchiera per la cura della persona, con specifiche indicazioni di accesso.

3.1. I SERVIZI RESIDENZIALI

Ai sensi delle Leggi Provinciali n. 14/91 e n. 6/1998, l'A.P.S.P. "Santa Maria" Cles è stata autorizzata ed accreditata per la gestione del servizio di Residenza Sanitaria Assistenziale dotato di n. 142 posti letto, di cui 120 convenzionati con A.P.S.S., e del servizio di Casa di Soggiorno per anziani per n. 5 posti letto.

3.1.1. Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) è una struttura nella quale sono organizzati, in forma residenziale, servizi socio - sanitari a prevalente valenza sanitaria, gestita da soggetti pubblici o privati.

Essa risponde a bisogni, richiedenti trattamenti continui, di anziani non autosufficienti, non curabili a domicilio, nonché di persone non autosufficienti o con gravi disabilità fisiche o psichiche.

La Residenza Sanitaria Assistenziale eroga:

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

3.1.1.1. Servizio di assistenza

Il servizio svolto dall'Ente si pone come obiettivo fondamentale il benessere della persona accolta, benessere che non significa soltanto prevenzione o cura delle malattie o assistenza generica, ma più concretamente il mantenimento al livello più alto possibile dell'autonomia della persona. Il mantenimento di questa autonomia è finalizzato a far si che la persona abbia una continuità nel suo stile di vita attraverso le attività svolte in struttura, conservando la propria identità e dignità personale.

Gli interventi previsti tendono a stimolare e promuovere ogni forma di autonomia nelle attività di vita quotidiana, con riferimento all'alimentazione, alla mobilità, all'igiene personale, alla cura della persona, alle opportunità di relazione e socializzazione.

Il servizio è garantito 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno.

Da alcuni anni, all'interno degli obiettivi di miglioramento della qualità assistenziale, si è introdotto l'obiettivo annuale rivolto al personale OSS che diventa referente di una stanza; l'operatore si occupa della verifica dell'ambiente di vita della persona, della pulizia e tenuta degli ausili, è la persona che compila il P.A.I.

La cura e l'igiene della persona e l'espletamento delle funzioni fisiologiche sono momenti particolarmente delicati e intimi, gli operatori entrano in contatto con la sfera privata stimolandone le capacità fisiche e mnesiche con l'obiettivo di potenziare le abilità presenti. Il tutto avviene nel rispetto del residente come persona, garantendone la privacy e le quotidiane scelte personali come ad esempio l'abbigliamento, gli accessori, gli orari, ecc…

Ogni persona può usufruire del bagno in vasca o doccia, la frequenza è influenzata dalle abitudini della persona, dallo stato di bisogno, dà indicazioni mediche o da esigenze particolari; utilizzato come atto igienico e come momento di rilassamento muscolare; Il

bagno/doccia viene garantito con un minimo di due volte al mese.

La gestione dell'incontinenza viene svolta dal personale secondo le più aggiornate Linee Guida e la formazione ricevuta con l'ausilio dei più innovativi sistemi di assorbenza. Per lo svolgimento dell'attività, nelle persone con tale necessità, si utilizzano “ausili di sollevamento” o la partecipazione attiva dell'operatore per l'espletamento della funzione.
L'istituzionalizzazione, spesso comporta una riduzione della mobilità che si può associare alla presenza di dolorabilità diffusa, grande incidenza ha lo stato d'animo della persona e l'estrazione culturale.
La formazione specifica e continua del personale ha permesso di sviluppare le competenze atte al coinvolgimento della persona e/o della famiglia. Per lo svolgimento di queste pratiche il personale si avvale di ausili specifici e/o di tecniche volte alla riattivazione e consolidamento delle capacità motorie residue e/o acquisite. Tutto il personale è stato formato e viene continuamente aggiornato, anche attraverso il monitoraggio e il tutoraggio svolto da parte di personale specializzato interno, sull’importanza del mantenimento della motricità anche minima per garantire autonomia, autostima e gratificazione del residente nella capacità, possibilità, recupero di abilità venute meno per patologie o carenza di stimoli.
I pasti risultano essere momenti fondamentali della giornata, scandiscono il ritmo quotidiano, favoriscono la socializzazione e permettono la soddisfazione e la gratificazione nel gustare gli alimenti preparati. Durante tali momenti si presta particolare attenzione ai gusti delle persone e alla capacità masticatoria con la preparazione di alimenti e interventi diversificati. In tal senso la struttura ha intrapreso un percorso qualitativo di diversificazione del menù per stagioni e introduzione di alimenti non raffinati o integrali.
Alle persone residenti in struttura viene garantita un'alzata e il conseguente allettamento il più possibile personalizzati in termini di orario e tempo così da permettere la partecipazione a gruppi, la presenza in orari specifici dei familiari, la consumazione del pasto con altri residenti con l'obiettivo di favorire/aumentare/mantenere la socializzazione e le relazioni interpersonali.

Compatibilmente con le abitudini dei residenti e con le esigenze organizzative una parte delle persone viene allettata per il riposo pomeridiano, altri usufruiscono di un momento di riposo su apposite poltrone imbottite e reclinabili.

3.1.1.2. Servizio educativo e animativo

Il servizio educativo e di animazione è garantito dalla presenza degli educatori professionali e da operatori OSS che svolgono le loro mansioni all'interno del servizio stesso.

Il personale del servizio, nell'ambito delle proprie competenze, programma, gestisce e verifica interventi individualizzati con l'obiettivo di recuperare e/o sviluppare le potenzialità dell'anziano, di favorirne la socializzazione e di migliorare la qualità della vita all'interno della R.S.A.
Al residente vengono offerte svariate opportunità: dalla possibilità di partecipare all'interno della Casa ad attività strutturate di gruppo (attività manuali quali disegno, pittura), attività di stimolazione cognitiva (memory, cruciverba), attività di socializzazione (coro, tombola), alla possibilità di prendere parte ad iniziative rivolte all'esterno della struttura, quali gite, uscite, feste della parrocchia, di associazioni varie, per favorire lo scambio e l'interazione con la realtà e comunità esterne.

L'educatore professionale cura la "relazione", che consente - nell'ambito della quotidianità - la valorizzazione dei significati delle attività di routine, l'interpretazione e l'elaborazione degli eventi, la stimolazione delle risorse individuali e del contesto nel quale la persona anziana è inserita.
L'educatore partecipa attivamente al P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato) e contribuisce all'elaborazione di progetti educativi condivisi.

È la figura presente nel momento dell'accoglienza della persona e la sua famiglia in struttura, nelle situazioni problematiche, nella valutazione delle capacità cognitive e nella conseguente attivazione di strategie per mantenerle, interviene nel sostegno alla persona anziana nei momenti di crisi, formula progetti educativi individualizzati rivolti alla stessa.

Nell'arco della programmazione annuale l'educatore e gli operatori organizzano inoltre attività strutturate di tipo ricreativo, culturale e sociale rivolte al singolo individuo, al piccolo gruppo e/o alla collettività, oltre che programmare momenti particolari per celebrare feste o ricorrenze tradizionali.
Ad ogni residente viene garantita la possibilità di festeggiare il proprio compleanno con un pranzo con i propri familiari o con la consumazione della torta.

Tutte le attività hanno l'obiettivo di offrire alle persone anziane stimoli ed occasioni per accrescere, mantenere e/o recuperare le proprie capacità residue, incrementare le potenzialità di ciascuno, e soprattutto favorire la socializzazione.

La struttura offre ai residenti il percorso della Pet Therapy, attività particolarmente gradita da molti con l'avvicinamento ad esempio al cane e al coniglio. L'evento viene organizzato e finanziato dalla ONLUS "Associazione ONLUS amici degli ospiti" molto attiva negli anni.

Per la realizzazione delle proprie attività il servizio di animazione si avvale del supporto di operatori (OSS) che svolgono il loro lavoro all'interno del servizio stesso.

3.1.1.3. Servizi sanitari

3.1.1.3.1. Servizio di Assistenza Medica

La nostra R.S.A. è convenzionata con un medico, a cui è affidata sia l'assistenza medico generica sia l'attività di coordinamento sanitario a favore dell'intera struttura, il medico opera dal lunedì al venerdì nella fascia oraria dalle ore 8.00 alle ore 20.00, garantendo una presenza giornaliera secondo le necessità degli utenti per un minimo di 28 ore settimanali.

In caso di urgenza, nelle ore notturne e nei giorni prefestivi e festivi, l'assistenza medica è assicurata dal servizio di continuità assistenziale.

Al servizio di assistenza medica possono accedere tutti i residenti, su richiesta della persona e/o su segnalazione da parte del personale infermieristico.

Il Medico svolge anche la funzione di coordinatore sanitario; oltre all'attività di diagnosi e cura, è coinvolto nelle attività di organizzazione della vita comunitaria, nell'accoglimento dei residenti, nel coordinamento dei piani di intervento individuali, nel controllo della qualità, nella vigilanza delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza, nell'analisi dei rischi e nell'approvvigionamento dei farmaci e dei presidi sanitari forniti direttamente dall'Azienda sanitaria.

Relativamente al processo di ammissione/inserimento del nuovo residente, la presenza del medico assume particolare rilevanza, poiché provvede alla presa in carico dell'utente.

Il medico, previo consenso del residente o dei suoi familiari, può far ricorso anche a pratiche di medicina alternativa, quali ad esempio l'agopuntura e l'applicazione di terapie fisiche.

3.1.1.3.2. Servizio Infermieristico

L'infermiere è l'operatore sanitario che, in possesso del diploma universitario o titolo equipollente abilitante è responsabile dell'assistenza.

La presenza dell'infermiere è garantita 24 ore su 24 e costituisce il punto di riferimento per qualsiasi esigenza sanitaria- assistenziale.

La figura dell'Infermiere è estremamente importante poiché:

- presta assistenza diretta, favorendo la presa in carico dei bisogni, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità delle prestazioni;
- collabora attivamente e contribuisce alla definizione, applicazione e verifica dei Piani Assistenziali Individualizzati;
- si occupa della gestione dei materiali sanitari come collocazione, custodia e conservazione nell'ottica di garantire la sicurezza d'impiego;
- attua processi sicuri di preparazione, somministrazione dei farmaci secondo le procedure indicate dalla direzione nel rispetto della sicurezza;
- tiene le registrazioni di competenza;
- organizza il lavoro del personale presente.

L'infermiere partecipa periodicamente e in maniera permanente a corsi di formazione continua, convegni, giornate di studio e di formazione per mantenere aggiornate e migliorare le proprie conoscenze e competenze ed adeguare il proprio sapere al progresso della ricerca scientifica e professionale.

Per la preparazione della terapia il personale infermieristico si avvale di un armadio farmaceutico che prepara la terapia da somministrare ai residenti in

apposite bustine recanti il nome della persona, l'orario di somministrazione e la terapia da somministrare. Questo modello organizzativo garantisce la sicurezza nel percorso del farmaco.

Per la somministrazione della terapia il personale infermieristico si avvale di appositi palmari che permettono l'identificazione del residente tramite braccialetto e la correlazione corretta con la terapia da somministrare inserita nella bustina precedentemente preparata mediante l'armadio farmaceutico.

3.1.1.3.3. Servizio Psicologico

La struttura garantisce un servizio psicologico per 8 ore settimanali svolte da una professionista in convenzione.
La psicologa è presente ai P.A.I. (Piani Assistenziali Individualizzati) dei residenti, garantisce una presa in carico degli stessi o dei familiari segnalati dalle figure professionali per situazioni particolari ed interviene successivamente a sostegno della persona/famiglia, nonché in aiuto al personale nella gestione della situazione contingente.
È prevista inoltre la possibilità di colloqui individuali con i dipendenti, i quali fanno richiesta direttamente alla professionista a tutela della loro privacy.

3.1.1.3.4. Servizio Riabilitativo e Fisiatrico

Il servizio di fisioterapia attualmente è svolto da quattro fisioterapisti dipendenti della struttura che operano dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 16.00, esclusi i giorni festivi.
Il servizio è dotato di un'ampia e moderna palestra ed è in possesso di specifica attrezzatura per le esigenze riabilitative proprie del residente. I trattamenti riabilitativi vengono quindi eseguiti per la maggior parte in tale sede ma possono, per bisogni individuali o collettivi, essere svolti in reparto, a letto e/o in spazi comuni.

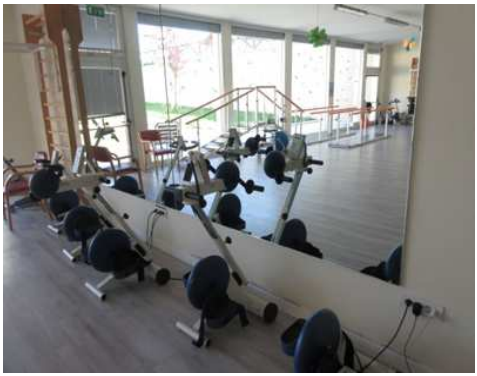
La riabilitazione è assicurata dal personale in possesso del titolo professionale di fisioterapista. Tale professionista attua prestazioni riabilitative in autonomia secondo il proprio profilo, in riferimento alla diagnosi effettuata dal medico della struttura o da un medico specialista. Tutti i programmi di riabilitazione sono registrati nella Cartella Clinica Informatizzata del residente e portati all'attenzione dell'Equipe Multidisciplinare per la condivisione del P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato) e la verifica periodica dello stesso.

Il fisioterapista svolge, nella nostra struttura, interventi riabilitativi differenziati, a seconda delle necessità del residente, proponendo trattamenti individuali volti al raggiungimento di obiettivi fisioterapici precedentemente individuati. Oltre ai trattamenti manuali nella nostra struttura sono in uso varie terapie fisiche, tra le quali il SEQEX - ionorisonanza ciclotronica – un dispositivo innovativo che svolge un'azione di rigenerazione dei tessuti e riequilibrio delle funzioni organiche tramite campi elettromagnetici pulsati o variabili a bassissima intensità e frequenza.

Obiettivi comuni sono quelli di stimolare le capacità fisiche e psichiche al fine di recuperare funzioni perse e mantenere attive quelle già presenti.

Provvede, a fornire consulenza e formazione al personale addetto all'assistenza di base ed al personale infermieristico, per garantire continuità nelle azioni di mantenimento dell'autonomia del residente.

Nel servizio di fisioterapia si svolge pure attività di consulenza per quanto concerne ausili, attrezzature, protesi e presidi strumentali per la riabilitazione, forniti gratuitamente in comodato d'uso dall'Azienda Provinciale Servizi Sanitari. E' attivo un collegamento telematico con il servizio Abilita di Villa Rosa, coordinato da un medico fisiatra, per la valutazione e la scelta dell'ausilio più idoneo al residente.



Vengono inoltre effettuate visite in struttura da un medico fisiatra dell'Azienda Sanitaria, solo per gli ospiti in regime U.V.M. e per un monte ore mensile definito annualmente dalla A.P.S.S. stessa.

Il fisioterapista partecipa periodicamente e in maniera permanente a corsi, convegni, giornate di studio e di formazione per mantenere aggiornate e migliorare le proprie conoscenze e competenze ed adeguare il proprio sapere al progresso della ricerca scientifica e professionale.

3.1.1.3.5. Consulenze Specialistiche ed Accertamenti Sanitari

Ogni utente può accedere, su prescrizione del medico, a consulenze specialistiche e/o accertamenti sanitari assicurati dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (A.P.S.S.). Il personale infermieristico gestisce l'intero iter burocratico.

Se richiesti esami di laboratorio generici provvediamo al prelievo nei reparti, nonché al successivo invio al Distretto Sanitario di Cles.

Ove vi è la necessità di accertamenti diagnostici o consulenze sanitarie particolari, provvediamo a contattare l'Ente Ospedaliero o la struttura più idonea, interessandoci dell'intera pratica. Il familiare è sempre coinvolto e invitato all'accompagnamento del proprio caro.

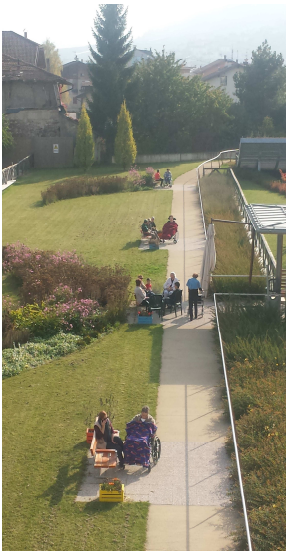
In caso di assenza per ricovero ospedaliero, l'ente garantisce la conservazione del posto letto; in questo caso viene addebitata la tariffa stabilita dal Consiglio di Amministrazione.

I trasporti sanitari, in caso d' accesso a prestazioni sanitarie, ricovero e dimissione da presidi ospedalieri pubblici o privati accreditati, sono garantiti prioritariamente da parte dell'Azienda Sanitaria su prescrizione e richiesta medica motivata;

l'A.P.S.P. "Santa Maria", su richiesta del familiare, può prevedere il servizio di accompagnamento in alternativa a quello gratuito previsto dall'A.P.S.S. In questo caso il servizio è a pagamento.

3.1.2. Casa di Soggiorno

La Casa di Soggiorno è un servizio all'interno della Struttura Residenziale, volto ad assicurare condizioni abitative e di socializzazione a persone autosufficienti per le quali risulti compromessa la capacità di condurre una vita autonoma per varie problematiche come condizioni sociali, barriere architettoniche al domicilio, solitudine e mancanza di rete familiare.



La giornata tipo del residente

La giornata tipo delle persone residenti in struttura è influenzata dal giorno della settimana, dalla programmazione di eventi, uscite, gruppi, dalla necessità degli ospiti di partecipare a varie attività ludiche, riabilitative, motorie, o altro; fonte di condizionamento è inoltre lo stato cognitivo e sanitario della persona che non sempre permette la partecipazione ad attività specifiche.

Le persone partecipano ad attività in palestra, in sala animazione con organizzazione di piccoli gruppi e eventi specifici, (es. tombola) periodica con eventi tipo cori di montagna, bande musicali, eventi musicali.

Nel periodo estivo le attività subiscono una variante privilegiando le attività ed uscite all'esterno avendo a disposizione il parco della struttura; ecco che si organizzano pranzi in terrazza ed altri eventi conviviali come la cena con i familiari, ecc… Di giorno i gruppi di animazione vengono svolti prevalentemente all'esterno.

La consumazione dei pasti assume un ruolo fondamentale per i residenti come momento conviviale, oltre che di necessità di appagamento del gusto.

Eventi personali

In struttura si pone particolare attenzione ai festeggiamenti dei compleanni dei residenti con l'invito a partecipare al pranzo in compagnia di familiari o amici; se la famiglia è impossibilitata alla presenza al pranzo si condivide la torta in reparto con i residenti e/o con i familiari.

3.2. I SERVIZI SEMI-RESIDENZIALI

3.2.1. Il Centro Diurno

Il Centro Diurno, con l'accoglienza quotidiana, ha lo scopo di favorire la permanenza delle persone al proprio domicilio, offrendo ad esse ed alle loro famiglie, il massimo sostegno, socializzazione e aggregazione in modo da evitare o ritardare il ricovero in R.S.A.

È autorizzato per 20 posti di cui 8 convenzionati con A.P.S.S. e 12 privati.

In questa ottica il Centro Diurno offre una gamma articolata di servizi che possono dare delle risposte idonee ai bisogni sociali ed assistenziali, che l'utente non è in grado di soddisfare autonomamente.

Il Centro Diurno può essere definito come un servizio aperto con finalità a carattere socio-assistenziale destinato a persone anziane o con limitata autonomia psico-fisica.

Si prefigge di:

- creare un luogo di incontro e di relazione ove la persona possa superare, con l'aiuto di personale professionalmente preparato, la solitudine e l'isolamento sociale, offrendo opportuni spazi ed occasioni di socializzazione, contribuendo così a prevenire il decadimento psichico e fisico;
- offrire una serie completa di prestazioni a carattere socio-assistenziale volte a garantire all'anziano una permanenza nella struttura per l'intero arco della giornata quali pasto, bagno assistito, parrucchiera, podologa, attività motorie e ricreative secondo la programmazione delle attività;
- garantire un aiuto alla famiglia nell'accudimento del proprio caro, per riposo assistenza privata e necessità di sollievo nella gestione;
- garantire, mediante l'utilizzo di personale interno l'accompagnamento all'andata e ritorno da e per il domicilio con mezzi della Casa.

Il Centro Diurno, è dislocato al primo piano della Palazzina Servizi, dai locali si accede direttamente al parco della struttura; gli utenti, secondo la giornata di presenza, partecipano alle attività strutturate che si svolgono al Centro, in palestra, in sala animazione o nel parco secondo programma e stagionalità.

La A.P.S.P. garantisce all'utenza personale di assistenza, di direzione e coordinamento tecnico-operativo in numero sufficiente ad assicurare il regolare e qualificato svolgimento del servizio affidato, secondo quanto previsto dalle Direttive provinciali sui Centri Diurni.

L'accoglienza presso il Centro è garantita tutti i giorni della settimana, è infatti sempre aperto con orario continuato dalle ore 08.30 alle ore 17.30. A chi desidera usufruire dell'ingresso in anticipo (ore 07.30) o posticipare la presenza con la consumazione della cena (ore 18.30) verrà applicata la tariffa prevista.
Il servizio privato viene erogato dietro applicazione di tariffe stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

3.2.2. Servizi Domiciliari e/o Territoriali

I servizi domiciliari rappresentano l'opportunità offerta alle persone di poter usufruire di una o più prestazioni assistenziali senza far ricorso al ricovero. Alcuni servizi vengono pertanto messi a disposizione di utenti esterni, questi servizi sono:

3.2.2.1. Servizio di preparazione e confezionamento pasti a domicilio

L'A.P.S.P. garantisce il servizio di ristorazione e confezionamento del pasto tutti i giorni della settimana per tutto l'anno solare da consumarsi al domicilio dell'utente, su apposita convenzione con gli Enti che organizzano il servizio.

I pasti vengono confezionati secondo un menù settimanale, eventuali esigenze o variazioni, dipendenti da prescrizioni mediche o preferenze alimentari vengono comunicate tramite i Servizi Sociali o tramite il personale addetto alla distribuzione.
I pasti vengono quotidianamente distribuiti, da ditta esterna, in appositi contenitori termici monoporzione.
La cucina provvede inoltre al confezionamento di pasti per diversi gruppi di tipo socio – assistenziale (es. Insieme con Gioia) e servizi all'infanzia (es. Cooperativa sociale il Sole, Servizio conciliativo Volo, Il laboratorio Crilli s.n.c.), in convenzione con l'Ente.

3.2.2.2. Servizio di lavanderia per il territorio

L'A.P.S.P. garantisce il servizio di lavanderia e guardaroba per persone anziane e non in stato di bisogno del territorio della Comunità della Valle di Non previo convenzione in essere con la Comunità di Valle.
La richiesta dell'utente viene valutata e vagliata da parte della Comunità della Valle di Non la quale definisce l'attivazione del servizio, ne permette l'erogazione mediante gli operatori del servizio guardaroba/lavanderia della A.P.S.P. "Santa Maria".

3.2.2.3. Servizio di fisioterapia a domicilio o per utenti esterni in struttura

Servizio rivolto a tutta la popolazione, non esclusivamente quella anziana, residente nei comuni della Comunità della Valle di Non.

Il servizio è pensato sia per coloro che necessitano di cicli di fisioterapia e per qualsiasi motivo hanno difficoltà a recarsi presso un centro riabilitativo sia per coloro che semplicemente preferiscono svolgere fisioterapia nel relax e comfort della propria abitazione.

Inoltre recandosi al domicilio il fisioterapista può rendersi conto dei reali problemi che l'utente incontra nello svolgimento delle attività quotidiane e contribuire a risolverli.

Le prestazioni erogate a domicilio, da personale fisioterapico con esperienza in ambito geriatrico, ortopedico e neurologico adulto, sono le seguenti:

- Valutazione fisioterapica (anamnesi, esame obiettivo);
- Rieducazione funzionale;
- Riabilitazione neuromotoria;
- Linfodrenaggio manuale;
- Massoterapia distrettuale;
- Training deambulatorio e del passo (incluso l'addestramento all'uso di protesi, ortesi, ausili e/o l'istruzione del caregiver);
- Terapie manuali e miofasciali;
- Ultrasuonoterapia fissa o a massaggio;
- Elettroterapia antalgica (TENS);
- Magnetoterapia;
- Taping neuromuscolare.

Le prestazioni vengono effettuate a domicilio dal lunedì al sabato (festivi esclusi) secondo l'orario concordato con l'utente, preferibilmente al pomeriggio dalle 13.30 alle 17.30.

L'accesso alle prestazioni avviene su diretta richiesta dell'interessato, con o senza prescrizione medica (salvo la certificazione non venga richiesta nel corso della prima visita fisioterapica), telefonando al centralino della A.P.S.P. (0463601311) in orario pomeridiano dalle ore 14.00 alle ore 18.00 o inviando mail all'indirizzo fsk@apspcles.it

Le stesse prestazioni possono essere rese a favore degli utenti esterni presso la struttura concordando preventivamente l'orario e compatibilmente con l'utilizzo della palestra a favore dei residenti.

3.2.2.4. Servizio di podologia per utenti esterni

Il servizio di podologia per utenti del territorio è rivolto a tutte quelle persone che necessitano di cure specializzate o preventive per qualsiasi patologia podalica, anche senza prescrizione medica.

Il servizio è offerto dalla dottoressa Isabella Creazzi che già da alcuni anni presta servizio presso questa azienda. Sono disponibili esami podologici (valutazione della deambulazione delle deformità e della postura), trattamenti locali (riduzione di ipertrofie, deformità ungueali e onicocriptosi; trattamento e rieducazione delle micosi ungueali; medicazioni locali; trattamento di verruche plantari; cura e prevenzione del piede diabetico, arteriopatico, neuropatico e reumatoide) e trattamenti ortesici (ortesi digitali in silicone e feltraggi adesivi).

Il servizio viene svolto il venerdì pomeriggio, previo appuntamento fissato contattando l'A.P.S.P. al numero 0463/601311.

3.2.2.5. Servizio noleggio ausili

L'A.P.S.P. "Santa Maria" offre un servizio di noleggio ausili come deambulatori, carrozzine, letti, materassi antidecubito e altri ausili presenti in struttura. Il servizio di noleggio è subordinato alla disponibilità di ausili per gli utenti interni.

Il servizio di fisioterapia si occupa di gestire il magazzino degli ausili e autorizza il noleggio se la necessità all'interno della struttura è pienamente soddisfatta. Si occupa anche di fornire le istruzioni di utilizzo alle persone che utilizzeranno l'ausilio in autonomia a domicilio.

Il servizio economato si occupa della gestione della cauzione e della fatturazione dell'importo richiesto.

Per richiedere e ritirare l'ausilio va contattato il servizio di fisioterapia allo 0463-601328 e in seguito va lasciata la cauzione e i dati per la fatturazione al servizio economato.

3.2.2.6. Servizio affitto sale

La struttura, ha elaborato un Regolamento per disciplinare l'utilizzo deli locali ad uso promiscuo dell'Ente (sala ricreativa, palestra); possono richiederle soggetti privati, cooperativi ed associativi, fondazioni e gruppi. La richiesta va presentata in Amministrazione, dopo valutazione della Direzione vi sarà risposta scritta.

L'uso dei locali viene concesso in forma gratuita se utilizzati per finalità che rientrino tra quelle istituzionali o rivestano interesse di carattere sociale, altrimenti è fissata una tariffa dal Consiglio di Amministrazione.

3.2.2.7. Sportello Alzheimer

La struttura attiva un servizio rivolto a fornire possibilità di supporto/ascolto e sostegno alle persone e loro familiari che convivono con la demenza. Propone interventi di sostegno psicologico, relazionale, di movimento, di gestione dei disturbi del comportamento e di organizzazione dell'ambiente di vita costruiti con un'equipe di professionisti. Le figure professionali coinvolte sono lo psicologo, l'educatore e il fisioterapista.

Per richiedere il servizio si contatta la portineria della struttura negli orari di apertura al numero 0463601311.

3.3 I SERVIZI DI SUPPORTO

3.3.1 Servizio Amministrazione

Il servizio cura la parte amministrativa e contabile dell'Azienda. Garantisce un'attività di assistenza agli ospiti nel disbrigo degli atti amministrativi relativi all'accoglienza, alla permanenza ed alla dimissione dalla struttura.

3.3.2 Servizio Ristorazione

La cucina elabora un menù base settimanale fissato su 5 settimane a rotazione tenendo conto delle preferenze di gusto, de consuetudini culinarie trentine, nonché dalle nece Il menu oltre ad essere basato su settimane diverse, cambia anche in base alle stagioni (estiva ed invernale); ad ogni cambio stagione e introduzione di un nuovo menu, viene organizzato un incontro di presentazione dove i famigliari possono conoscere e assaggiare i piatti che poi verranno consumati dai loro cari.

Le proposte e le nuove variazioni che vengono apportate al menu, vengono pertanto decise con accuratezza dai cuochi con la supervisione di una dietista, la quale bilancia le giornate con il giusto apporto calorico e nutrizionale.
Nell'elaborazione del menù vengono assicurate, in bilanciate proporzioni e in diverse consistenze, i 5 principali componenti "carboidrati, proteine, grassi, vitamine e sali minerali" rispettando il periodo stagionale, vengono introdotti alimenti biologici e non raffinati per garantire un'alimentazione ricca di fibre e vitamine.
Per gli utenti con più esigenze o carenze nutrizionali, la cucina propone degli integratori confezionati manualmente con ingredienti naturali.

Tutti i piatti offerti del menu del giorno, sono preparati anche in conformità per gli ospiti con disfagia.
In ogni reparto e nel servizio mensa è presente un elenco con tutti gli allergeni contenuti all'interno delle pietanze offerte.

Il menù del giorno viene affisso al mattino nella bacheca dei reparti.
La preparazione dei piatti viene effettuata con la massima cura, con prodotti di qualità forniti da ditte specializzate nel settore. Un manuale per l'HACCP, così come previsto dalle normative europee in materia, regola le attività del personale di cucina nelle varie fasi di produzione e distribuzione dei pasti.
Per favorire il gradimento e il monitoraggio della qualità del pasto e per dare uno strumento di comunicazione al residente o familiare, è stato introdotto un metodo di autovalutazione interno chiamato "come ho mangiato" dove si può segnalare su un modulo prestampato, apprezzamenti o disagi inerenti al pasto consumato.

La cucina è inoltre impegnata nei servizi di supporto alle attività di animazione (feste di compleanno, feste in giardino, gite con pranzo al sacco ecc.) o nella preparazione di particolari menù in occasione di ricorrenze significative (Natale, Capodanno, Pasqua e simili).

3.3.3 Servizio Guardaroba e Lavanderia

La lavanderia e guardaroba opera in collaborazione con gli altri servizi secondo il principio del rispetto della dignità della persona, attraverso la massima pulizia ed ordine della biancheria di casa e degli indumenti personali, nonché delle divise del personale dipendente.
L'A.P.S.P. "Santa Maria" Cles è dotata di un proprio servizio di lavanderia interna che si occupa direttamente della cura degli indumenti personali del residente, della pulizia delle divise del personale – della pulizia di indumenti con enti esterni in convenzione con la Casa stessa.
Per la biancheria piana (lenzuola – tovagliato) provvede una ditta specializzata esterna a seguito di appalto.

Per garantire la funzionalità del servizio ed una immediata e sicura restituzione dei capi lavati è richiesto che gli indumenti siano marcati con apposito contrassegno applicato al momento dell'ingresso e che siano lavabili in lavatrice.
Per garantire un migliore e più efficace servizio è richiesto che la biancheria intima sia colorata.
Alla marcatura degli indumenti provvede l'addetta al servizio di guardaroba

Il servizio è attivo dal lunedì al sabato.
Il servizio di guardaroba e lavanderia è aperto con orario:
Lunedì dalle 06.00 alle 16.00
Dal martedì al sabato dalle 06.00 alle 12.00

3.3.4 Servizio Portineria

In questo ambito rientra l'obiettivo sulle caratteristiche del ruolo del centralinista attraverso una consapevolezza della specifica dimensione professionale.
Gli operatori del centralino costituiscono il "biglietto da visita" della struttura e spesso sono la prima unica occasione di relazione diretta che l'organizzazione ha con persone esterne e, in quanto tali, giocano un ruolo fondamentale nel costruire e diffondere presso l'utenza un'idea di qualità.
Le principali aree di controllo riguardano: smistamento telefonate, controllo entrate uscite residenti, accoglienza, raccolta appuntamenti e supporto al servizio di podologia, supporto esecutivo uffici amministrativi – informazioni utenti interni ed esterni.
Orario di apertura servizio da lunedì al venerdì: 13.00 – 19.00
sabato e domenica: 08.30 – 12.30 / 13.30 -19.00
Dal lunedì al venerdì al mattino risponde alle richieste l'ufficio amministrativo; è inoltre attivo un centralino automatico che permette di mettersi in contatto con tutti i servizi della struttura.

3.3.5 Servizio Manutenzione

Gli addetti alla manutenzione gestiscono le attività interne di manutenzione, sia per quanto riguarda la manutenzione programmata, sia riguardo gli interventi di ditte esterne specialistiche incaricate di operare nei locali della struttura.
Le attività e i compiti degli addetti alla manutenzione consistono essenzialmente nell'assicurare la corretta tenuta degli impianti mediante ispezioni e controlli, ed il ricorso ad imprese esterne identificando le necessità di manodopera di intervento in relazione al bisogno ed alle urgenze non previste.

Nella struttura sono presenti dei raccoglitori contenenti schede di segnalazione su interventi da fare in struttura, le schede vengono compilate dal personale, il manutentore visiona quotidianamente le stesse e definisce priorità di intervento.

Le principali aree di controllo riguardano:

- manutenzione ordinaria dello stabile in base al registro di sicurezza;
- ispezioni, misurazioni, controlli e pulizia delle attrezzature sanitarie in base alle istruzioni fornite dal fornitore (scheda tecnica) con la tenuta dei relativi registri;
- effettua la manutenzione ordinaria;
- revisione, pulizia e mantenimento degli apparecchi elettromedicali in base a specifica procedura CEI 62-122 CEI 62-128;
- controllo gestione raccolta differenziata;
- pulizia esterni della struttura;
- pulizia garage.

3.3.6 Servizio Pulizie Ambientali

La pulizia e l'igiene degli ambienti comuni e delle stanze viene garantita quotidianamente da una ditta esterna tramite una gara di appalto. Gli interventi di pulizia e igiene vengono distinti in ordinari e straordinari.
In particolare la struttura è suddivisa in zone con diverso grado di percorrenza in relazione alle varie modalità di utilizzo dell'area stessa; nel capitolato sono specificati gli interventi di pulizia e frequenza.
Secondo procedura specifica vengono organizzati sopralluoghi nella struttura con Responsabile della squadra e registrate eventuali difformità.
Segnalazioni su pulizie non corrette vanno comunicate alla Responsabile Qualità per verifica e l'eventuale intervento sulla Ditta appaltatrice.

Al personale di assistenza competono l'igiene dell'interno del comodino e dell'armadio del residente. Competono, inoltre, tutti gli interventi straordinari al fine di garantire la pulizia e l'igiene dei luoghi comuni nelle fasce orarie lontane dall'intervento degli operatori della ditta delle pulizie.

3.4 I SERVIZI ACCESSORI

3.4.1 Servizio Parrucchiera

È attivo un locale, adeguatamente attrezzato, per il servizio parrucchiera. Il servizio è svolto da un professionista esterna avente specifica qualifica.

Al servizio possono accedere tutti i residenti, secondo un calendario stabilito da parte del personale o su richiesta dell'utente o familiare.

Il servizio viene garantito in modalità gratuita dall'Ente con la frequenza di due volte al mese per le signore e una volta per gli uomini; eventuali accessi richiesti in più vengono addebitati in retta.

3.4.2 Servizio Podologia

L'Azienda garantisce prestazioni podologiche secondo le necessità sanitarie e di cura dei residenti individuate dal personale assistenziale. Gli accessi vengono programmati secondo un calendario prestabilito che rispetta le priorità di intervento.

Il servizio viene effettuato da una professionista esterna.

Viene garantito un primo trattamento all'ingresso in struttura poi secondo le necessità individuate dalla podologa, dal residente o dal personale.

3.4.3 Servizio Assistenza Spirituale

L'assistenza religiosa è garantita dalla collaborazione con il Convento Sant'Antonio dei Padri Francescani di Cles. La domenica viene ufficiata la S. Messa alle ore 9.30, presso la Cappella sita al piano terra, nell'arco della settimana la Santa Messa è alle ore 17.00 nelle giornate di martedì e venerdì, domenica e festivi ad ore 09.30.

In tale circostanza, o anche su appuntamento, è possibile contattare il sacerdote per qualsiasi esigenza di natura religiosa - spirituale.
E' sempre garantita la celebrazione della Santa Messa nei giorni festivi dedicati a particolari momenti liturgici dell'anno (Natale, Pasqua e altre festività).
Durante la settimana, grazie alla valida collaborazione di un gruppo di volontarie e delle suore, ci si incontra per recitare il S. Rosario oppure, se l'anno liturgico lo contempla, particolari preghiere devozionali (Novene, Via Crucis e simili).
Vivono all''interno della Casa quattro suore della Comunità di Maria Bambina, tre delle quali mettono a disposizione un prezioso servizio di volontariato all'interno della struttura mentre una mantiene i contatti con la Parrocchia e organizza momenti di presenza di bambini e ragazzi della catechesi.
Con l'avvento della multiculturalità vi sono ingressi di persone culturalmente e religiosamente non cattoliche, per questo al colloquio di ingresso vengono raccolte le notizie sul credo religioso, culturale; tali notizie vengono messe a disposizione del personale.

3.4.4 Servizio Camera Ardente

All'interno della struttura, di fianco alla chiesa è presente un locale dove accomiatarsi dai propri cari defunti, il locale è predisposto con condizionatore e arredato con cura. Dispone di lettini, biancheria e arredamento per consentire, al familiare che desidera stare col proprio congiunto il comfort dell'attesa.
La camera ardente è aperta al pubblico dalle ore 07.00 alle ore 21.00, l'accesso è consentito dall'esterno o dalla chiesa.

3.4.5 Servizio Gestione Denaro e oggetti di Valore

La Direzione consiglia ai residenti di non depositare nelle stanze denaro o oggetti di valore e documenti, comunicando alla persona in sede di colloquio iniziale.
In ogni caso la struttura non si assume alcuna responsabilità per gli oggetti e i beni che vengono mantenuti dai residenti nelle loro stanze.
Qualora il residente fosse impossibilitato ad affidare i propri valori a familiari o parenti, è a disposizione un servizio custodia valori e gestione denaro per i piccoli bisogni quotidiani gestito dalle educatrici professionali; tali valori sono custoditi in una cassaforte ubicata nel loro ufficio.

4. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

4.1. L'AMMISSIONE IN R.S.A.

La struttura è autorizzata ad accogliere 142 ospiti non autosufficienti; di questi 120, dei quali 1 di sollievo temporaneo, sono convenzionati con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari e 22 sono posti autorizzati ma non convenzionati.
Nell'Ente è stata predisposta una particolare procedura che dichiara il percorso da seguire nell'ingresso di una persona, il documento contiene il protocollo dell'accoglienza che cura particolarmente l'ingresso, momento particolare e delicato per persona e familiare. Al colloquio di ingresso, si informa la persona che partecipa in merito all'organizzazione, alle attività della casa, della possibilità di personalizzare gli spazi personali, (in questo caso vengono invitati i familiari a portare oggetti o ricordi della persona residente, in caso di oggetti ingombranti o mobili es. poltrone viene richiesta autorizzazione al Direttore).
Al colloquio si informa la persona partecipante del progetto P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato) documento che verrà concordato, da parte dell'equipe sempre con il familiare o con il residente; il P.A.I. è il documento che contiene tutte le notizie della persona e il progetto, conosciuto da tutto il personale, sulla persona stessa.
Le persone di riferimento per gli ingressi e l'assistenza dei residenti sono le Responsabili di Reparto che curano il rapporto con U.V.M. e posti non convenzionati, l'orario di ricevimento è contenuto a pag. 17.

4.1.1. Accesso sui posti convenzionati con A.P.S.S.

I 120 posti letto convenzionati, di cui 1 di sollievo, sono a disposizione del Servizio sanitario provinciale per le necessità di ricovero di persone non autosufficienti che hanno fatto domanda all'Unità Valutativa Multidimensionale (U.V.M.) e sono in graduatoria per l'ingresso.
L'U.V.M. è uno strumento operativo per la valutazione di bisogni di natura socio-assistenziale e sanitaria finalizzato all'individuazione, nell'ambito delle risorse disponibili, degli interventi che meglio rispondono ai bisogni della persona.
L'U.V.M. può essere attivata:

- dallo stesso interessato o dai suoi familiari;
- dal medico di base;
- dai responsabili dei servizi socio-assistenziali territoriali;
- dalle unità ospedaliere.

Una volta comunicato dalla R.S.A. la disponibilità di un posto libero, l'U.V.M. contatta il candidato primo in graduatoria, in caso di accettazione viene data

l'autorizzazione all'inserimento e comunicato alla struttura il nominativo della persona da accogliere.
Una volta effettato il colloquio di ingresso, la persona viene accolta in struttura.
Qualora il futuro residente e/o il familiare chiedano di ritardare l'ingresso in struttura, il posto potrà essere loro mantenuto solo dietro pagamento della tariffa denominata "conservazione posto letto", determinata annualmente da parte del Consiglio di Amministrazione.

4.1.2. Accesso sui posti letto non convenzionati con l'A.P.S.S.

L'accesso sui 22 posti letto non convenzionati con l'A.P.S.S. avviene presentando domanda direttamente all'A.P.S.P. "Santa Maria".
Una volta presentata la domanda di inserimento, l'ammissione è autorizzata da parte del Direttore, nei limiti dei posti disponibili e tenendo conto della data di presentazione della domanda stessa e della lista di attesa presente.
Una volta autorizzato l'inserimento in struttura, secondo quanto stabilito dall'apposito regolamento, una apposita Commissione composta dal Responsabile Sanitario, dalla Responsabile di Reparto e da un fisioterapista, valuterà il grado di non autosufficienza o di parziale non autosufficienza al fine di determinare l'importo della retta addebitabile.

4.2. L'AMMISSIONE IN CASA DI SOGGIORNO

L'accesso sui 5 posti letto di Casa Soggiorno avviene presentando domanda direttamente all'A.P.S.P. "Santa Maria".
Possono accedere a questi posti esclusivamente persone valutate autosufficienti da parte della struttura.
Una volta presentata la domanda di inserimento, l'ammissione è autorizzata da parte del Direttore, nei limiti dei posti disponibili presso la Casa Soggiorno e tenendo conto dell'ordine cronologico di presentazione della richiesta.

4.3. L'AMMISSIONE AL CENTRO DIURNO

Il Centro diurno è autorizzato per 20 posti; otto dei quali sono convenzionati con A.P.S.S.
L'accesso sui posti convenzionati con A.P.S.S. avviene presentando apposita domanda all'U.V.M. e l'inserimento, in presenza di posto disponibile, è disposto con comunicazione del nominativo, concordando le giornate di inserimento da parte dell'U.V.M. che provvede, con procedura specifica, a verificare i requisiti e l'effettivo bisogno.

Possono accedere a questi posti persone non autosufficienti che secondo quanto stabilito da parte delle disposizioni provinciali abbiano un grado di non autosufficienza non pregiudizievole per la socializzazione nella struttura.

Sugli altri posti l'accesso è previsto presentando domanda direttamente all'A.P.S.P. "Santa Maria".
Una volta depositata la domanda di inserimento, l'ammissione è autorizzata da parte del Direttore, nei limiti dei posti disponibili presso il Centro Diurno e tenendo conto della data della stessa. Prima dell'inserimento sarà effettuato un colloquio specifico con la Responsabile del Centro Diurno.

5. RAPPORTI CON L'ESTERNO

5.1. LA FAMIGLIA

L'A.P.S.P. "Santa Maria" Cles riconosce la piena titolarità della famiglia nella risposta ai bisogni affettivi degli anziani ed incentiva tutte le possibili forme di collaborazione.

Con la famiglia in particolare:

- si organizza l'inserimento nella struttura della persona;
- si verifica la sua avvenuta integrazione;
- si identificano interventi complementari ed integrativi del servizio istituzionale che essa desidera offrire al proprio congiunto e si forniscono le informazioni e le competenze necessarie;
- si chiede collaborazione per esigenze morali e materiali;
- si organizzano visite del residente fuori dalle strutture;
- si festeggiano le ricorrenze più significative personali;
- si progettano gli interventi individualizzati tendenti al raggiungimento di obiettivi specifici attraverso la valutazione, compilazione P.A.I. con la famiglia;
- si favorisce il mantenimento dei rapporti con la famiglia e con gli animali domestici incentivando le visite in struttura;
- si dà la possibilità alla famiglia di usufruire di un supporto psicologico.

La Struttura è aperta ai familiari, amici dei residenti ed eventuali visitatori dalle ore 8.00 alle ore 20.00, orario in cui vengono chiuse le porte di accesso per ragioni di sicurezza, per eventuali visite successive all'orario sopra indicato è sufficiente suonare il campanello e le porte verranno aperte.

5.2. IL COMITATO FAMILIARI DEGLI OSPITI

I familiari dei residenti hanno costituito mediante elezione il "Comitato Familiari degli Ospiti" della A.P.S.P. "Santa Maria" di Cles.

Il Comitato Familiari non ha scopo di lucro, né finalità politiche e si prefigge la tutela e la salvaguardia dei diritti e degli interessi dei residenti:

- fornendo piena collaborazione ai residenti stessi perché sia assicurata loro la miglior qualità di vita possibile, facendo tutto quanto sia indispensabile per ottenere alti livelli di assistenza sanitaria, sociale e alberghiera nel rispetto della loro dignità e dei loro diritti civili;
- partecipando all'occorrenza con propri rappresentanti, ai tavoli di lavoro e alle commissioni di studio organizzate a vario titolo da enti e organismi pubblici e privati che governano e/o gestiscono servizi ed attività di assistenza presentando piani e proposte atte a migliorare la vita delle persone.

5.3. IL TERRITORIO

Vengono portati avanti i contatti con i servizi territoriali al fine di garantire una continuità nella presa in carico della persona.

Sono inoltre favoriti i rapporti con le realtà principali, organizzazioni esterne come gruppi e le associazioni del territorio che venendo in struttura possono portare un contributo importante per i residenti finalizzato al mantenimento dei rapporti significativi con la realtà esterna.

La struttura mette a disposizione, dopo opportuna richiesta, sale e palestra per corsi, riunioni, incontri per incentivare la presenza di persone esterne e favorire l'apertura al territorio.

La struttura organizza serate informative su temi come l'invecchiamento attivo, informazione e orientamento nell'accesso ai servizi per anziani disponibili sul territorio per anziani, caregiver e familiari, gli eventi possono essere organizzati in collaborazione con la Comunità di Valle.

5.4. IL VOLONTARIATO

Da anni possiamo contare sulla collaborazione di un bel gruppo di volontari che con dedizione e competenza partecipano a varie attività. Il loro costante rapporto con gli operatori ci permette di crescere insieme e di offrire al residente un significativo esempio di sostegno e solidarietà comunitaria.

I volontari vengono coinvolti in uscite esterne nella bella stagione, in attività interne secondo la loro disponibilità e le loro dichiarate preferenze (canto, tombola, cucina, ecc).
Offrono inoltre un prezioso supporto nel dedicare tempo, ascolto e vicinanza alla persona instaurando uno stretto rapporto continuativo nel tempo. Sono presenti e prestano un grande aiuto nel momento della consumazione del pranzo o cena con il residente.
Viene favorita ed attivata la presentazione di progetti di servizio civile, per dare l'opportunità ad alcuni giovani di poter svolgere un periodo di volontariato a favore dei nostri residenti, sia della R.S.A. che del Centro Diurno.

5.4.1. Il Servizio Civile

L'A.P.S.P. è iscritta all'albo degli enti di Servizio Civile, sia nazionale sia provinciale. Grazie a tale accreditamento, l'A.P.S.P. è autorizzata a presentare progetti rivolti a giovani di età compresa tra i 18 ed i 28 anni, di durata variabile tra i 3 ed i 12 mesi, che prevedono lo svolgimento di attività rivolte agli ospiti dell'ente, con conseguente ricaduta positiva sulla qualità del servizio offerto, ma soprattutto in grado di favorire la crescita personale e professionale dei giovani, anche mediante l'incentivazione degli scambi intergenerazionali, dei valori di cittadinanza attiva e di solidarietà sociale.

5.4.2. Volontariato Internazionale

Dal 2014 l'A.P.S.P. si è resa disponibile all'accoglienza di volontari internazionali che accedono a tale servizio in collaborazione con l'associazione AFSAI - Associazione per la Formazione, gli Scambi e le Attività Interculturali (http://www.afsai.it/).
In questi anni sono stati con noi ragazzi ed adulti provenienti da Austria, Germania, Danimarca, Cina e Giappone, che con le loro esperienze e diversi stili di vita hanno aperto agli ospiti ed al personale dell'A.P.S.P. una piccola finestra sul mondo.

5.4.3. Progetto "Giovani volontari 2019"

La struttura offre ai giovani di età compresa tra i 15 e i 20 anni l'opportunità di effettuare 3 settimane di volontariato nel periodo estivo. Il volontario sarà presente tutti i giorni per suggerire attività di animazione con i residenti della struttura.

5.4.4. Lavori di Pubblica Utilità

Dal 2011 tra l'A.P.S.P. ed il Tribunale Civile e Penale di Trento è stata siglata specifica convenzione ai sensi dell'art. 2, comma 1, del D.M. 26 marzo 2001, per lo svolgimento presso il nostro ente di lavori di pubblica utilità da parte di soggetti che chiedono di accedere a tale sanzione penale sostitutiva.

5.5. I TIROCINI

L' A.P.S.P. di Cles collabora con la A.P.S.S. che gestisce i corsi di formazione professionale per Operatori Socio Sanitari (OSS). La scuola ha individuato nella A.P.S.P. "Santa Maria" una delle sedi per lo svolgimento dei tirocini degli allievi. Numerosi operatori collaborano nel lavoro di supervisione dei tirocini.

Collabora altresì con alcuni Istituti di istruzione superiore per accogliere studenti per gli stage formativi anche nell'ambito in alternanza scuola-lavoro.

Vi è inoltre la collaborazione all'accoglienza di studenti universitari che svolgono il percorso di scienze infermieristiche.

5.6. EVENTI FORMATIVI E INFORMATIVI RIVOLTI AL TERRITORIO

1. La struttura organizza serate informative su temi come l'invecchiamento attivo, informazione e orientamento nell'accesso ai servizi per anziani disponibili sul territorio per anziani, caregiver e familiari, gli eventi possono essere organizzati in collaborazione con la Comunità di Valle.
2. La struttura organizza minimo un evento all'anno di sostegno relazionale a supporto dell'attività del caregiver, dei familiari, dei volontari; detto evento viene organizzato e gestito dalla struttura con professionisti della stessa o esterni
3. La struttura propone dei momenti di formazione sull'utilizzo di tecnologie che sono a disposizione di utenti, caregiver, familiari, volontari che a diverso titolo le utilizzano (come ad es. controllo glicemia, monitoraggio pressione, ecc.). detta formazione verrà organizzata e pubblicizzata mediante locandina esposta alla popolazione e canali social.
4. La struttura, in collaborazione con la Comunità di Valle struttura e organizza, durante i tavoli di lavoro una serata informativa sulla conoscenza e promozione di culture come co-housing, welfare di quartiere, sempre nell'ottica di istruzione e supporto dell'utente

6. LA POLITICA DELLA QUALITÀ

6.1. GLI IMPEGNI

L'A.P.S.P. "Santa Maria" persegue politiche della qualità che si pongono in linea con gli indirizzi delle politiche sociali e sanitarie, provinciali e nazionali.

Tale politica si concretizza nei seguenti obiettivi:

- adeguare l'edificio per consentire un ambiente più consono e flessibile atto ad accogliere le persone a seconda del loro stato di bisogno;
- adeguare la qualità dei servizi ai bisogni e verificare periodicamente l'adeguatezza in termini di efficienza ed efficacia;
- porsi in una condizione di ascolto costante con tutti gli stakeholder finalizzato al miglioramento continuo delle prestazioni;
- rivedere il modello organizzativo;
- aggiornare i Progetti Assistenziali Individualizzati;
- autovalutazione;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione che tenga conto delle risorse disponibili, dei vincoli di bilancio e dell'impegno economico dell'ospite;
- promuovere una gestione rispettosa dell'ambiente;
- procedere alla trasformazione del modello istituzionale senza ripercussioni per gli ospiti;
- favorire la rete con gli altri enti e associazioni.

6.2. I FATTORI DI QUALITÀ

Nel rispetto di quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, l'A.P.S.P. "Santa Maria" ritiene opportuno individuare i seguenti fattori generali di qualità del servizio consistenti in:

- **Approccio Multidimensionale e Lavoro in Equipe**

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

- **Formazione ed Aggiornamento Continuo del Personale**

Nel rispetto del Piano della Formazione tutto il personale riceve adeguata formazione obbligatoria ed aggiornamento sulle tematiche riguardanti la sicurezza, l'antincendio e la privacy.
Il personale impiegato nelle attività di carattere assistenziale e sanitario è formato attraverso corsi di formazione professionale specifica.
Il personale degli altri servizi viene formata su mansione specifica (es. cucina, manutenzione, etc.).
La formazione viene garantita anche al personale adibito ai servizi territoriali con percorsi specifici legati alla mansione e al mandato; tali percorsi possono essere estesi anche ai volontari che afferiscono alla struttura.
Per alcuni volontari che frequentano la struttura molta formazione specifica viene garantita dall'associazione AVULSS di cui fanno parte.

- **Monitoraggio sul Corretto Utilizzo delle Risorse**

La verifica sul corretto utilizzo delle risorse è attuata a vari livelli con incontri periodici di audit delle attività svolte. Tali verifiche sono supportate da griglie di valutazione che consentono di rilevare il corretto andamento per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

- **Organizzazione del Lavoro**

Il personale dipendente dispone di strumenti informativi scritti e costantemente aggiornati per la raccolta delle informazioni sui bisogni dei residenti per organizzare le attività a seconda dei bisogni rilevati, con l'obiettivo di rendere uniforme e condiviso il metodo di lavoro e l'approccio ai problemi della persona. Questi strumenti sono: Cartella Socio Sanitaria informatizzata, piani di lavoro, procedure e protocolli operativi, Piani Assistenziali Individualizzati, ecc.

- **Igiene e Sicurezza degli Ambienti di Lavoro**

L'A.P.S.P. di Cles ha ottemperato agli obblighi relativi all'igiene e alla sicurezza degli ambienti di lavoro stabiliti nel decreto legislativo 81/2008 e s.m., con l'elaborazione ed il costante aggiornamento del Documento di Valutazione dei rischi e del Piano di Emergenza.

Anche il settore che cura la preparazione e conservazione degli alimenti è dotato di apposito Piano di Autocontrollo HACCP che garantisce l'igiene degli alimenti stessi.

Tutto il personale è informato e formato in relazione ai rischi a cui è sottoposto nell'espletamento delle attività lavorative e sulle misure di prevenzione da adottare.

6.3. MARCHIO QUALITÀ & BENESSERE

La struttura dal 2015 aderisce al Marchio Q&B, strumento di valutazione reciproca e partecipata della qualità e del benessere delle persone nelle strutture residenziali basato su un approccio innovativo che pone al centro:

- il punto di vista dell'utente;
- la comunità;
- il confronto.

Annualmente la struttura riceve e compie visite per l'accertamento della qualità volte al confronto con altre strutture nell'ottica del miglioramento continuo.

6.4. INDICARESALUTE

La struttura aderisce al progetto che prevede la raccolta di dati per avere un quadro completo della gestione clinico-assistenziale della struttura; aiuta l'implementazione di azioni volte al miglioramento dei progetti gestionali sottesi agli indicatori che vengono monitorati periodicamente.

6.5. SMARTPOINT

La struttura partecipa al progetto di sistema che prevede il monitoraggio delle attività gestionali tra A.P.S.P. trentine attraverso un raffronto volontario dei dati di natura gestionale, economica e tecnica per consolidare obiettivi di miglioramento.

7. I DIRITTI DEI RESIDENTI ED IL SISTEMA DEI RECLAMI

7.1. I DIRITTI

Sono garantiti ai residenti:

- i diritti della dignità della persona:
  - il rispetto della riservatezza e privacy;
  - diritto alla piena tutela della propria dignità personale garantendo la riservatezza degli interventi sia sanitari che di igiene personale;
  - il rispetto della personalità con la personalizzazione dell'ambiente nel quale ricreare il proprio spazio di casa;

- essere interpellato con il proprio nome e trattato con umanità e cortesia;
- il riconoscimento del personale di servizio mediante appositi cartellini di identificazione.

- i diritti di natura sanitaria:
  - ad avere informazioni sul proprio stato di salute;
  - sulle alternative di cura della propria situazione sanitaria;
  - sulla partecipazione all'elaborazione del piano terapeutico;
  - sui rimedi terapeutici ed assistenziali esistenti, atti ad evitare o sedare gli eventuali stati di sofferenza o dolore;
  - richiesta copia documentazione sanitaria utilizzando l'apposito modulo pubblicato sul sito A.P.S.P. www.apspcles.it e previo rimborso spese.

- i diritti di natura assistenziale:
  - il conformarsi dell'organizzazione ai ritmi e alle abitudini del singolo;
  - la cura della persona, dell'aspetto fisico e della parte relazionale;
  - l'aiuto nelle operazioni di igiene personale, vestizione e svestizione, nutrizione, idratazione, alzata, nonché negli spostamenti nella struttura e nella preparazione al riposo notturno.

- i diritti amministrativi:
  - diritto dell'utente di formulare reclami, suggerimenti o altro se non condivise le decisioni o le iniziative dell'Azienda che non ritenga rispettose di propri interessi legittimi.

7.2. CONSENSO INFORMATO

Il residente ha diritto ad essere informato e coinvolto nell'iter diagnostico e terapeutico; può pertanto accettare o rifiutare le proposte formulate dal Medico.
Ha, inoltre, diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni sia da parte del Medico che del personale sanitario operanti nella Struttura, secondo le rispettive competenze.

7.3. SEGNALAZIONI E RECLAMI

L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti del residente – utente, 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 chiarimenti riguardanti l'organizzazione dei servizi;
- richieste di rimborsi per eventuali danni causati a persone o ad oggetti;
- richieste di accesso a documentazioni amministrative e/ o sanitarie.

Quanto sopra può essere presentato secondo le seguenti modalità: utilizzo dell'apposita cassetta collocata nella portineria, segnalazione verbale, scritta, telefonica, via fax o posta elettronica.
La Direzione dell'Ente si impegna a verificare la natura dei problemi e delle disfunzioni, ad apportare i necessari correttivi che consentano di rimuovere ogni anomalia e migliorare le prestazioni sul piano quantitativo e qualitativo.
La Direzione, sentiti i referenti, si impegna a dare risposta entro gg. 10 dalla data della segnalazione.
Eventuali richieste di rimborsi da disservizio, danno o altro vanno rivolte all'Amministrazione che inizierà l'iter con la compagnia assicuratrice.
Anche la richiesta di accesso alla documentazione va inviata all'Amministrazione che ne valuterà la legittimità.

8. STRUMENTI INFORMATIVI

La A.P.S.P. "Santa Maria" Cles di norma utilizza il seguente strumento informativo:
- Albo informatico dell'ente (sito www.apspcles.it) sul quale vengono caricati delibere, determine, bandi di concorso e tutte le pubblicazioni previste per legge. Per la richiesta del materiale cartaceo l'interessato deve rivolgersi all'ufficio segreteria;

- Bacheche di reparto. In ogni servizio è collocata una bacheca ove vengono esposti comunicati, avvisi e documenti di interesse comune. Nei reparti vi sono altre bacheche specifiche per il servizio in luoghi autorizzati e riservati al personale (ambulatorio e cucinette);
- Portale utenti, strumento informatico utilizzato dalla struttura per l'invio delle rette mensili;
- La struttura incentiva, per chi lo desidera, l'utilizzo di mail per la trasmissione di comunicazioni inerenti i progetti di struttura, gli incontri che sono organizzati e ogni altra comunicazione che possa interessare;
- Bacheca sindacale e bacheca di comunicazione per il personale dipendente;
- Bacheca per il servizio di volontariato;
- Bacheca per la ONLUS della struttura.

9. STANDARD DI QUALITÀ

Fattori, indicatori e Standard di qualità.

Le tabelle sotto riportate comprendono: l'individuazione di un'area di qualità; gli indicatori relativi ad alcuni aspetti propri dell'area; gli standard che l'Ente intende perseguire quali livelli di qualità; la percentuale garantita di soddisfazione degli standard.

Gli standard saranno controllati sistematicamente o a campione da parte del Responsabile della Qualità e trasmessi alla Direzione.
La Direzione, metterà in atto una verifica allo scopo di valutare i risultati conseguiti dalle singole aree e si impegnerà ad aggiornare gli obiettivi assunti nei confronti degli utenti nella logica del miglioramento continuo della qualità finale.

AREA	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITA'	% DI RAGGIUN-GIMENTO
Accoglienza, inserimento e progettazione personalizzata	Conoscenza del residente prima dell'ingresso	Numeri di colloqui effettuati prima dell'ingresso – convenzionati	Effettuazione del colloquio precedentemente ad ogni ingresso	100%
		Numeri di colloqui effettuati prima dell'ingresso – autorizzati	Effettuazione del colloquio precedentemente ad ogni ingresso	70%
	Accoglienza della persona e della famiglia, presentazione della struttura e dei servizi	Numero di diari di accoglienza compilati	Accoglienza personalizzata secondo progetto	80%
	Tempestività e accuratezza della prima visita medica	Compilazione cartella clinica, dati anamnestici e prescrizione terapeutica	Entro il 1°giorno dall'ingresso	100%
	Valutazione fisioterapica del nuovo residente	Numero di persone valutate all'ingresso	Entro il 1° giorno di ingresso	100%
	Redazione P.A.I.	Stesura progetto assistenziale con obiettivi condivisi con il familiare	Entro 21 giorni dall'ingresso del residente – inserimento nel P.A.I. della presenza del familiare	100%
Area sanitaria, infermieristica, fisioterapia	Presenza del medico all'interno della struttura	Giornate di presenza settimanale	Il medico garantisce una presenza dal lunedì al venerdì di almeno 4 ore	100%

	Personalizzazione del servizio fisioterapico	Accesso del residente alle cure fisioterapiche Valutazione ausilio deambulante	Entro 8 giorni dall'entrata in RSA all'ingresso all'ingresso	100%
	Controllo valori ematici	Minimo 1 prelievi ematici nell'arco dell'anno	Almeno 1/anno	90%
	Attenzione alle capacità e potenzialità	Valutazione cognitiva ai P.A.I. mediante somministrazione SPMSQ	Almeno 2 valutazioni/anno	95%
	Garanzia di cura e salute	Monitoraggio del dolore	Almeno 1 valutazione al mese	80%
		Gestione della terapia farmacologica con sistema automatizzato CBA HD-MEDI	1-5 % di errori di preparazione	100%
Area sociale-relazionale	Cene o pranzi con i familiari	Numero di cene o pranzi con i familiari	Una nel periodo estivo- una nel periodo invernale	100%
	Festa del compleanno con i familiari	Giorni che intercorrono fra il compleanno e il festeggiamento	Ogni residente festeggia il compleanno con i familiari entro 5 giorni dal compleanno	90%
	Eventi di animazione	Eventi di animazione comunitaria destinati ai residenti svolta	10 eventi all'anno	80%

		negli spazi comuni (feste, cori, giochi di società, ecc)		
Area assistenziale	Cura e comfort	Effettuazione del bagno secondo calendario	1 volta ogni 15 giorni	100%
	Continuità ed adeguatezza nel garantire l'alzata quotidiana ai residenti	Numero di alzate quotidiana	Almeno 1 alzata al giorno	95%
Area alberghiera	Mantenimento della cura di sè	Accesso alle prestazioni del servizio parrucchiera	Una volta all'ingresso	98%
		Accesso alle prestazioni del servizio podologia	Una volta all'ingresso	100%
	Cura dell'alimentazione	Presa in carico della persona malnutrita	Preparazione integratori proteici secondo indicazione medica	100%
		Valutazione gradimento menù giornaliero	Analisi delle schede compilate	90%
	Igiene ambientale	Valutazione applicazione capitolato pulizie ambientali	Sopralluogo nella struttura – circa 10/anno	90%
		Segnalazioni di difformità nell'applicazione del capitolato	Frequenza di segnalazioni e messa a norma del servizio	90%
	Revisione indumenti e pulizia spazio armadio personale	Pulizia dell'armadio del residente	Pulizia mensile	100%

		Frequenza di presenza del capo di vestiario nell'armadio dell'ospite	Ogni residente ha almeno un cambio di vestiario completo nell'armadio	100%
Area rapporti con ospiti e familiari	Rapporti ente familiari/residenti/ rappresentanti degli ospiti	Frequenza incontri istituzionali con familiari/residenti	Incontro una volta l'anno con i familiari/residenti da parte di Presidente e Direttore e due volte l'anno con i rappresentanti dei familiari	100%
	Gestione dei reclami e dei suggerimenti	Giorni che intercorrono tra il reclamo / suggerimento e la risposta	Entro 10 giorni si provvede alla risposta del reclamo o suggerimento	95%
	Informazione della famiglia in caso di trasferimenti di stanza	Comunicazione ai familiari della necessità di effettuare un cambio di stanza		100%
Qualità, innovazione e formazione	Formazione del personale	Garantita a tutto il personale la formazione di ingesso	N° schede formazione ingresso	100%
		Garantita alla personale formazione obbligatoria	N° persone che hanno partecipato a formazione obbligatoria/anno	40%
		Garantita alla personale formazione specifica	N° persone che hanno partecipato a formazione specifica/anno	50%

	Conoscenza documenti organizzativi	Presentazione documenti organizzativi (procedure/ protocolli)	Presentazione in plenaria/quante anno	100%
	Aggiornamento documenti organizzativi	Riunioni con gruppo di lavoro	Almeno 4/anno	100%
	Riunioni programmate con il personale	Riunioni periodiche con il personale di reparto o servizi	Almeno 2/anno	100%

A.P.S.P. “Santa Maria “
Via E. Chini, 37
38023 - CLES (TN)
tel.0463/601311 - fax 0463/424730
e-mail: info@apspcles.it
raccomandata@pec.apspcles.it
Sito web: www.apspcles.it