



dott. **Antonio Bontempelli**
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

LA CARTA DEI SERVIZI 2025

INDICE

PREMESSA	4
LETTERA DI PRESENTAZIONE	5
1. LA CARTA DEI SERVIZI.....	6
2. L'AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA DOTT. A. BONTEMPELLI	7
2.1 La storia	7
2.2 Lasciti e Donazioni.....	8
2.3 Configurazione istituzionale	8
2.4 Dislocazione territoriale.....	9
2.5 Presentazione della Struttura.....	9
2.6 L'utenza	12
2.7 La giornata tipo del residente.....	12
2.8 Mission.....	14
2.9 Principi fondamentali.....	15
2.10 Valori di riferimento	15
2.11 Il modello organizzativo	16
3. I SERVIZI OFFERTI	18
3.1 I SERVIZI RESIDENZIALI	18
3.2 Residenza Sanitaria Assistenziale	18
3.2.1 Servizio di Assistenza Medica.....	19
3.2.2 Servizio di Coordinamento socio-assistenziale	19
3.2.3 Servizio infermieristico	20
3.2.4 Servizio riabilitativo	20
3.2.5 Servizio di assistenza.....	21
3.2.6 Servizio animativo.....	22
3.2.7 Servizio psicologico	23
3.2.8 Consulenze specialistiche ed accertamenti sanitari	23
4. I SERVIZI DI SUPPORTO	24
4.1 Servizio Amministrativo.....	24
4.2 Servizio di Ristorazione.....	24
4.3 Servizio di Lavanderia e guardaroba.....	25
4.4 Servizio di Manutenzione	25
4.5 Servizio Pulizie Ambientali	25
4.6 Servizio di supporto all'assistenza ed animazione.....	26
5. I SERVIZI ACCESSORI.....	26
5.1 Servizio di parrucchiera, barbiere ed estetista	26
5.2 Servizio Assistenza Spirituale.....	26

5.3 Servizio custodia valori e gestione denaro	27
5.4 Servizio integrativo di assistenza privata	27
6. MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI	28
7. LA RETE SOCIALE E TERRITORIALE	30
7.1 Famiglia	30
7.2 Rappresentanza degli Ospiti nel CDA.....	30
7.3 Volontariato.....	30
7.4 Servizio civile SCUP	31
7.5 Tirocini ed addestramenti lavorativi	31
8. LA QUALITA' DEI SERVIZI	32
8.1 La politica della Qualità.....	32
8.2 Gli impegni.....	32
8.3 I fattori di qualità.....	33
8.4 IndiCARE Salute	34
9. I DIRITTI DEI RESIDENTI ED IL SISTEMA DEI RECLAMI.....	35
9.1 I diritti	35
9.2 Consenso informato	36
9.3 Segnalazioni e Reclami.....	36
10. STRUMENTI INFORMATIVI.....	36
11. INFORMAZIONI UTILI.....	37
11.1 Contatti.....	37
11.2 Orari di visita.....	39
RIFERIMENTI NORMATIVI	40
FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	41

PREMESSA

La 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”*, 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 (PAT) nelle direttive per l'anno 2002 nonché alle indicazioni previste dalla legge 328/2000: *“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”* (art. 11 'Autorizzazione e accreditamento' e art. 13 'Carta dei servizi sociali').

Realizzata dall'A.P.S.P. “Dott. A. Bontempelli” la Carta dei servizi è un'opportunità - per il Residente, come per tutti i Cittadini interessati - di conoscere i servizi e le prestazioni che l'Istituzione eroga.

La 'Carta' è strutturata in funzione dell'Utente e dei suoi bisogni, nella convinzione che conoscenza ed informazione possano facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni. Regolando in maniera chiara e trasparente il rapporto tra l'Utente e l'Azienda essa attribuisce al Cittadino la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

La Carta dei Servizi è documento indispensabile per ottenere l'accreditamento istituzionale e, così come l'aggiornamento periodico, costituisce elemento di qualità.

LETTERA DI PRESENTAZIONE

Gentili Residenti e Familiari,

presentiamo la Carta dei Servizi 2023 dell'Azienda per i Servizi alla Persona (A.P.S.P.) di Pellizzano, frutto di una serie di aggiornamenti resi necessari sia ad adeguamento delle precedenti edizioni che per alcuni nuovi servizi attivati per meglio soddisfare le vostre aspettative, i vostri bisogni e le vostre esigenze.

La Carta dei Servizi è un patto stipulato tra l'Amministrazione e il residente per garantire un livello di qualità di vita che possa essere il migliore possibile. Il documento illustra i servizi offerti permettendo di misurarne lo standard qualitativo e le principali informazioni utili per il soggiorno presso la nostra Struttura.

Chiunque, o perché residente, o familiare o comune cittadino, abbia rapporti con l'A.P.S.P. di Pellizzano e consulti la Carta dei Servizi può capire quali sono i suoi compiti istituzionali, come risolve le problematiche che possono nascere, con quali strumenti e cosa trovare al suo interno nel caso dovesse instaurare con essa un qualche rapporto.

Questo documento si propone così come una guida, un percorso che con la collaborazione degli attori coinvolti, i residenti stessi, il nostro Personale, i Volontari, i Familiari, il Consiglio di Amministrazione conduca all'obiettivo principale della nostra mission che è dato dalla "centralità del residente".

*Il Presidente
Cav. Michele Bontempelli*

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi nasce da esperienze maturate in alcuni Paesi europei e negli Stati Uniti nel periodo compreso 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 del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 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 sono tenuti ad elaborare e dotarsi di una propria "Carta dei Servizi". Quest'ultima è quindi un documento previsto dalla normativa nazionale e locale che deve essere adottato per la gestione dei servizi pubblici, tra cui quelli socio-assistenziali. Il documento ha la finalità di mettere in luce e di descrivere come l'Ente sia costantemente impegnato a garantire il miglioramento continuo della qualità dell'assistenza nel rispetto dei bisogni clinici - assistenziali e psico-sociali dei residenti nonché di promuovere una cultura attiva orientata alla costante autovalutazione. Si tratta, quindi, di uno strumento di garanzia e tutela della qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nell'elaborato può essere fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e nei casi gravi con la risoluzione del contratto.

La Carta dei Servizi costituisce:

- un impegno nei confronti dell'Ente accreditante, affidante e dei cittadini;
- uno strumento informativo trasparente rispetto ai servizi sanitari che la Struttura si impegna ad erogare;
- uno strumento di partecipazione e ascolto attivo degli utenti;
- uno strumento di autovalutazione volto a favorire il miglioramento continuo delle prestazioni sanitarie, erogate attraverso la costante verifica dei fattori, standard ed indicatori di qualità definiti in relazione a ciascun servizio offerto. Tutto ciò predispone che i risultati del monitoraggio delle attività cliniche, manageriali e dei processi vengano condivisi per poter identificare, fin da subito, le priorità di intervento e costituiscano la base per il riesame annuale delle attività;
- un requisito generale dell'accreditamento socio-sanitario e socio-assistenziale.

L'aggiornamento del documento è consequenziale al mutamento delle norme nazionali, regionali, etico-professionali, regolamenti ed indicazioni tecniche degli organismi scientifici nazionali o in occasione di cambiamenti delle strategie, delle politiche e delle esigenze organizzative aziendali. Tutte le indicazioni contenute nelle varie sezioni dovranno essere rivalutate in modo costante anche in relazione alla specificità del contesto attuale in continua evoluzione. Si precisa che la revisione complessiva deve essere effettuata almeno ogni due anni.

2. L'AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA DOTT. A. BONTEMPELLI

2.1 La storia

L'Asilo – Ricovero dell'ex Comune di Pellizzano, ora della Frazione di Pellizzano, Provincia di Trento, deve la sua origine all'atto di fondazione di data 14 settembre 1896 del dott. Antonio Bontempelli fu Giacomo di Pellizzano, il quale lasciò un capitale di L. 15.000 (quindicimila) affinché fosse eretto un Asilo – Ricovero in Pellizzano.

Molte persone e famiglie del paese di Pellizzano e di aree limitrofe concorsero ad aumentare notevolmente il patrimonio, sia prima che dopo la guerra, i cui nomi sono registrati cronologicamente in un apposito registro della Fondazione sotto il titolo “Benefattori Asilo – Ricovero” per essere ricordati perennemente ai posteri.

La Fondazione Asilo – Ricovero “dott. Antonio Bontempelli” di Pellizzano in data 13 ottobre 1907 veniva aperta con la contestuale inaugurazione dell'edificio con annesso giardino e orto.

Fino al 30 ottobre 1968 fu disciplinata da un atto di fondazione eretto in data 1° marzo 1910, accettato e firmato dal Molto Reverendo Curato di Pellizzano e dal Comune di Pellizzano, nonché da uno statuto concordemente compilato e naturalmente accettato e firmato in data 19 agosto 1905.

Con decreto del Presidente della Giunta Regionale n. A31/A del 29 novembre 1968 la Fondazione in oggetto venne separata in due distinte Fondazioni: Asilo Infantile “dott. A. Bontempelli” di Pellizzano e Casa di Riposo “dott. A. Bontempelli” di Pellizzano, e sempre nel 1968, il 30 ottobre, venne approvato lo Statuto, che con successive modifiche ha disciplinato l'attività dell'Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficenza (IPAB) fino ad oggi.

Nell'autunno 1973 viene demolito il vecchio edificio e nell'aprile 1974 sono iniziati i lavori per la costruzione della nuova Casa di Riposo con la partecipazione finanziaria della Provincia Autonoma di Trento e dei Comuni consorziati di Pellizzano – Mezzana – Ossana – Vermiglio e Pejo.

La nuova Casa di Riposo viene aperta ed inaugurata l'8 dicembre 1976.

Successivamente vengono fatti diversi interventi di miglioramento della struttura attraverso la costruzione di un tetto di tipo tradizionale e la chiusura dell'ampio porticato per ricavare la sede degli ambulatori e i servizi del distretto Alta Val di Sole e i garage per il Servizio trasporto infermi.

Nel 1996 l'amministrazione approva un nuovo progetto per la ristrutturazione complessiva dell'edificio ed il suo ampliamento. Nel 1997 si approva anche la realizzazione del parco e di nuovi parcheggi a servizio

della struttura. I lavori di ristrutturazione sono iniziati nel maggio 1997 e si sono conclusi nella primavera del 2003 portando un significativo miglioramento alla vivibilità della Casa di Riposo.

La palazzina denominata “corpo A” – piano terra e piano interrato – viene data in comodato gratuito all’Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (A.P.S.S.) per ospitare i servizi medici, infermieristici, 118 e di riabilitazione, mentre il primo piano viene concesso in comodato gratuito al Comprensorio della Valle di Sole per ospitare i servizi sociali che operano sul territorio. Infine, i garage vengono consegnati con comodato d’uso gratuito ai Volontari del Gruppo Trasporto Infermi.

Nel 2014 viene progettato un importante intervento edilizio di ampliamento e sistemazione interna della p. ed. 208/1 in C.C. di Pellizzano i cui lavori vengono iniziati nel mese di luglio 2015 ed ultimati il 15 dicembre 2016. In particolare, viene fatta la copertura di tutti i terrazzi ad ovest dell’edificio, nonché l’innalzamento di un piano dell’edificio posto a sud e rifatta tutta la piazza sull’entrata principale.

L’Istituzione attualmente è proprietaria della p. ed. 208/1 (Casa di Riposo) che comprende l’edificio con gli adiacenti parcheggi e giardino.

Nell’anno 2019 l’edificio è stato infine assoggettato al completo rifacimento del primo e secondo piano e i lavori sono terminati nel dicembre 2019. Nel corso dell’anno 2021 sono stati realizzati e poi terminati nel 2022 i lavori di rimodulazione e ristrutturazione di alcune parti comuni del piano terra destinate ad incontri e relazioni.

2.2 Lasciti e Donazioni

L’Istituzione è nata, non casualmente, a seguito alla volontà del fondatore dott. Antonio Bontempelli di Pellizzano che in data 14 settembre 1896 ha disposto un lascito di 15.000 fiorini d’oro per erigere una Casa di Riposo e un Asilo Infantile per la popolazione di Pellizzano.

Lasciti e donazioni si sono ripetuti nel tempo e sono oggi normati anche dallo Statuto dell’Azienda ove si prevede che il Consiglio di Amministrazione possa accettare donazioni e legati a proprio favore da reinvestire nell’azienda stessa.

2.3 Configurazione istituzionale

L’Azienda Pubblica dei Servizi alla Persona “dott. A. Bontempelli” è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da 7 membri che esprime al suo interno il Presidente.

Il Consiglio di Amministrazione dura in carica cinque anni ed è nominato dalla Giunta Provinciale su designazione rispettivamente del Comune di Pellizzano (n. 2 Persone), Comune di Mezzana (n. 1 persona), Comune di Ossana (n. 1 persona), Comune di Vermiglio (n. 1 persona), Comune di Peio (n. 1 persona), Arcidiocesi di Trento (n. 1 persona).

In attuazione del principio di separazione fra organi politici e organi amministrativi, il Consiglio di Amministrazione è l'organo di indirizzo, programmazione e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale, mentre la gestione dell'Azienda spetta alla Direzione.

2.4 Dislocazione territoriale

La nostra Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) si trova in Trentino-Alto Adige, nel Comune di Pellizzano, in Val di Sole a circa 70 Km da Trento e a 17 Km dal Passo del Tonale. È situata in Via dei Baschenis n° 6, a pochi passi dal centro storico e dalla bellissima Chiesa gotico rinascimentale ricca degli affreschi del Simone Baschenis. È circondata da ampi spazi di verde pubblico e rallegrata dall'acqua del fiume Noce che da diversi anni è diventato meta di appassionati della canoa e di rafting,

Pellizzano è posto a 925 m.s.m. su un territorio completamente pianeggiante di prati coltivati, circondati da una cascata di verde dei larici e abeti, e dalle alte montagne che delimitano la Valle e che costituiscono il Gruppo della Presanella, dell'Ortles Cevedale e delle Dolomiti del Brenta.

2.5 Presentazione della Struttura

La struttura è completamente priva di barriere architettoniche sia interne che esterne, ed è composta da due edifici uniti nella parte interrata e che ospitano rispettivamente i Servizi Sanitari dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, i Servizi Sociali della Comunità Valle di Sole e il Servizio 118, mentre l'edificio più grande ospita l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "dott. A. Bontempelli".

I due edifici sono accessibili attraverso una piazza circolare, con al centro l'opera d'arte realizzata dall'artista Albino Rossi di Commezzadura, dove le macchine possono entrare, ed arrivare così a pochi metri dalle entrate, solo per il tempo necessario a far scendere o salire le persone che utilizzano i vari servizi. Lungo i lati est, ovest e nord si snodano due capienti parcheggi. Ad est si estende un grande parco di circa 5000 mq. fornito di panchine ed un percorso attrezzato circolare. Inoltre, è stato recentemente realizzato un piccolo orto per permettere la lavorazione di piante e fiori.

L'edificio è fornito della più moderna tecnologia per quanto riguarda il sistema di rilevazione incendi, filodiffusione e televisione nelle stanze e luoghi comuni, riscaldamento centralizzato gestito da remoto, autonomo in ogni stanza, l'impianto di aspirazione e ricambio aria e l'impianto di chiamata.

La Struttura residenziale si sviluppa su 5 piani più un interrato e dispone di 70 posti letto, di cui 67 per Ospiti non autosufficienti (di cui 10 AFA) e 3 per Ospiti autosufficienti.

Piano interrato: accoglie i servizi di cucina, lavanderia e guardaroba, spogliatoi per il personale di cucina, per il personale dei reparti, divisi per uomo donna, i magazzini per alimentari e biancheria, la camera mortuaria, locali tecnici, archivio e farmacia.

Piano terra: entrando, sulla destra, è dislocato il servizio di animazione, la palestra di fisioterapia, l'ambulatorio medico, il bagno clinico per esterni e il salone per parrucchiera. Sulla sinistra troviamo, invece, l'ampia sala soggiorno con piccolo bar, le due sale da pranzo e la cappella con annessa sacrestia. La cappella, abbellita dalle opere d'arte dell'artista Conta Livio di Monclassico e del fabbro Luciano Zanoni di Caldes, è collegata con un sistema di cavo a circuito chiuso con tutte le televisioni presenti nella struttura.

Primo piano: a sinistra troviamo l'entrata degli uffici amministrativi mentre sulla destra l'entrata del reparto si collocano 12 stanze a due posti letto e 1 stanza a un posto letto per utenti con particolari problematiche. Sono altresì presenti i seguenti servizi:

- ambulatorio infermieristico.
- Bagno assistito.
- Vuotatoio per pulizie e disinfezione ausili per incontinenti.
- Servizi igienici per visitatori.
- Stanza di raccolta in caso di incendio.

Secondo piano: dal giro scala principale a destra si entra nel reparto dove troviamo 10 stanze a due posti letto ed una stanza a un posto letto anche esse per ospiti affetti da gravi patologie. Sono altresì presenti i seguenti servizi:

- ambulatorio infermieristico.
- Bagno assistito.
- Vuotatoio per pulizie e disinfezione ausili per incontinenti.
- Soggiorno di reparto.
- Servizi igienici per visitatori.
- Stanza di raccolta in caso di incendio.

Terzo piano: troviamo 6 stanze a due posti letto ed una stanza ad un posto letto per ospiti meno gravi. Sono altresì presenti i seguenti servizi:

- bagno assistito.

- Vuotatoio per pulizie e disinfezione ausili per incontinenti.
- Soggiorno di reparto.
- Servizi igienici per visitatori.
- Stanza di raccolta in caso di incendio.

Quarto piano: troviamo 5 stanze a due posti letto e due stanze ad un posto letto per Ospiti autosufficienti. Sono altresì presenti i seguenti servizi:

- Vuotatoio per pulizie e disinfezione ausili per incontinenti.
- Servizi igienici per visitatori.
- Stanza di raccolta in caso di incendio.

La Struttura dispone di n. **38 stanze** di cui **5 singole**, dotate di servizi igienici interni, di impianto radio, TV, telefono-cordless, impianto di chiamata interna e impianto di gas medicali (Ossigeno, Aria medica e vuoto).

La radio e la televisione si possono ascoltare con cuffia e l'Ospite può assistere alla Santa Messa direttamente in camera perché collegata a circuito chiuso con la cappella interna. Ogni utente può personalizzare la camera con oggetti e suppellettili significativi.

L'illuminazione è di tre tipi: notturna, per lettura, per visita medica ed è gestita con pulsantiera dal letto. Ogni bagno è provvisto di lavandino, WC, piatto doccia e bidè, dispositivo di chiamata e di maniglioni di appoggio allo scopo di favorire l'utilizzo dei servizi. Il dispositivo di chiamata dell'Ospite garantisce comunque il tempestivo intervento dell'operatore in caso di bisogno.

Gli armadi sono forniti di chiave e in ogni armadio è installata una cassaforte con apposita chiave per la conservazione di oggetti di valore e di denaro. I letti, totalmente elettrici, sono a tre snodi ad altezza variabile di varia tipologia (n° 5 sono a ribasso totale per rispondere alle esigenze di particolari patologie), attrezzati per asta porta flebo ed ausili di supporto completi di sponde incorporate. Tutti gli arredi rispettano le norme antinfortunistiche e sono di appropriata classe ignifuga.

Il sistema di comunicazione interna consente di colloquiare da ogni stanza e da ogni spazio comune con il personale infermieristico e di assistenza e di poter avere in tempo reale risposta alle eventuali esigenze segnalate. Il limite di tolleranza massimo per dare risposta alle chiamate è di trenta secondi, mentre l'intervento se non è urgente entro il massimo di cinque minuti. Lo stesso sistema consente di ottenere un elevato livello di sicurezza nei confronti della prevenzione incendi.

Ogni stanza e locale sono dotati di porte tagliafuoco e di appositi sensori per la rilevazione dei fumi, incendi, gas, che in caso di pericolo segnalano immediatamente l'emergenza al personale in servizio permettendo un intervento tempestivo ed efficace. Le uscite di sicurezza sono tutte dotate di un sistema di allarme in grado di segnalare uscite non consentite.

2.6 L'utenza

L'A.P.S.P. "dott. A. Bontempelli" accoglie anziani non autosufficienti anche con gravi disabilità fisiche e psichiche per un totale di 59 posti disponibili.

Una quota di 2 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;

L'A.P.S.P. offre altresì la disponibilità di 6 posti non convenzionati (a pagamento), per persone anziane non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti. Infine, offre 3 posti di Accoglienza per anziani autosufficienti (ex Casa di Soggiorno) con problematiche dal punto di vista sociale o persone provenienti anche da altre province.

2.7 La giornata tipo del residente

Mattino

Compatibilmente con le abitudini espresse dagli utenti e con le nostre esigenze organizzative, entro le ore 8:30, si provvede ad alzare tutti gli ospiti e ad accompagnarli nelle diverse sale, in base alla gravità, per la prima colazione. In questo momento gli ospiti sono assistiti, oltre che dal personale infermieristico anche da quello di assistenza che provvede alla somministrazione della terapia orale. Terminata la colazione, che viene servita indicativamente tra le ore 8:00 e le ore 9:00, i residenti, che lo desiderano, si accomodano in sala soggiorno in attesa che inizino le attività di animazione.

Generalmente dalle ore 9:00 alle ore 11:30, la Fisioterapista, secondo tabelle concordate in équipe, invita gli utenti interessati a partecipare ai trattamenti riabilitativi personalizzati. Inoltre, secondo schemi predisposti dalla Fisioterapista, a seconda delle caratteristiche e delle potenzialità di ogni singolo ospite,

vengono seguiti programmi di deambulazione all'interno della Struttura e, quando possibile all'esterno, per favorire e mantenere il desiderio e la capacità di movimento. Durante la bella stagione anche gli ospiti in carrozzina vengono accompagnati a fare passeggiate all'esterno della Struttura. Guidati dall'operatore del servizio animazione, gli utenti possono dedicarsi, inoltre, alle varie attività proposte.

Dalle ore 10:00 alle ore 11:00, in sala soggiorno e se c'è bel tempo in giardino/veranda, è previsto uno dei due momenti di idratazione extra alimentare diurna. Agli utenti vengono offerti succhi di frutta, tè freddi o caldi, frutta fresca e quant'altro richiesto dagli stessi. Parte della mattinata è inoltre dedicata all'esecuzione dei bagni assistiti nei locali predisposti al 1°, 2° e 3° piano. In sala comune si possono svolgere momenti di ginnastica di gruppo mentre la fisioterapista svolge trattamenti riabilitativi individuali in palestra o in reparto.

Con l'approssimarsi del pranzo, si provvede ad intensificare le attività di assistenza nei confronti degli ospiti che necessitano di andare ai servizi, onde consentire loro maggiore sicurezza e serenità durante l'alimentazione. Il pasto viene servito per tutti alle ore 11:30 tenendo conto delle condizioni psicofisiche dei residenti che richiedono una particolare assistenza da parte del personale ed i cui tempi di assunzione del pasto (in autonomia "per il mantenimento delle personali risorse residue") risultano abbastanza lunghi nonostante la supervisione di personale adibito all'assistenza. Per poter meglio aiutare gli ospiti di questa prima fascia, la struttura può prevedere il valido apporto di volontari che, gratuitamente, collaborano in tale delicato servizio. Bene accetti e sempre presenti sono i parenti e caregivers che, disponibili, decidono di assistere il loro congiunto durante i pasti.

Pomeriggio

Terminato il pranzo, gli ospiti gradualmente raggiungono la sala soggiorno. I residenti non autosufficienti o incontinenti vengono accompagnati, come da piano gestione incontinenza, al gabinetto assistito e accuditi nell'espletamento dei loro bisogni fisiologici, igienici, preventivi e di decoro relazionale. Coloro invece che preferiscono riposare in camera, vengono comunque controllati e, eventualmente, aiutati nelle risposte assistenziali sopra descritte, nella messa a letto che solitamente inizia alle ore 12:00 e termina alle ore 13:00 e nell'alzata pomeridiana. Continua anche nel pomeriggio il programma di deambulazione interna ed esterna e/o passeggiate secondo schema stabilito.

Agli utenti presenti in sala soggiorno è sempre garantita la presenza di operatori per ogni necessità assistenziale, nonché per fornire un semplice, ma pur sempre valido rapporto relazionale. Rallegrano i pomeriggi, le attività proposte dall'Animazione svolte in collaborazione con gruppi di volontari.

Ulteriore appuntamento quotidiano con l'idratazione e la merenda che viene proposta dalle ore 14:00 alle ore 14:30. Agli ospiti viene offerto caffèlatte, tè, succhi di frutta, yogurt, biscotti, frutta fresca e altre

pietanze preparate dal servizio cucina. Anche al pomeriggio, si procede con i bagni assistiti che hanno luogo presso i tre locali predisposti al 1°, 2°, 3° piano. Inoltre, utilizzando i servizi igienici del piano terra, si intensifica (come in mattinata) l'accompagnamento al bagno di tutti gli ospiti, specialmente per i non autosufficienti o incontinenti, come da piano di gestione delle incontinenze.

Sera

Dalle ore 17:30 alle ore 18:30, nelle diverse sale da pranzo, viene servita la cena. Valgono tutte le informazioni, già precedentemente fornite, collegate al pranzo. Tutti gli ospiti, terminata la cena, vengono gradualmente accompagnati nelle loro stanze. Solo una piccola parte rimane nel soggiorno generale per guardare la televisione o per giocare a carte. Dalle 20:00 alle 21:00, si esegue ulteriore distribuzione di bevande calde ed acqua, in tutte le stanze degli ospiti che lo desiderino o inclusi in apposita lista compilata ed aggiornata su indicazioni del personale infermieristico.

Notte

Durante la notte sono sempre presenti in Struttura un infermiere e un operatore di assistenza. Particolare importanza viene data ai seguenti aspetti assistenziali: cambio di postura, idratazione, cambio ausili d'incontinenza, oltre a controlli infermieristici ed eventuali somministrazioni di terapie. Da un minimo di tre volte ad un massimo variabile secondo le particolari condizioni di salute di alcuni utenti, il personale di assistenza e l'infermiere verificano, lo stato generale di tutti i residenti. Qualora si riscontrassero problemi inerenti alla salute dell'ospite, l'infermiere può richiedere l'intervento del medico di continuità assistenziale oppure il trasporto presso la più vicina struttura ospedaliera sita a Cles (28 Km).

2.8 Mission

La *mission* della Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) di Pellizzano si propone lo scopo di contribuire in coerenza ed armonia con gli obiettivi del Piano Socio-Sanitario Provinciale (P.S.S.P.), all'assistenza dei cittadini bisognosi e di garantire nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata, prendendo in considerazione i 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 consistono nel fornire servizi qualificati in un'ottica di centralità del residente. Ciò avviene attraverso l'erogazione di un'assistenza il più possibile personalizzata, tramite la creazione di un buon clima organizzativo che promuove il benessere del gruppo e stimola l'innovazione organizzativa. Viene, inoltre, promosso l'apprendimento di tutti i professionisti e incentivata l'apertura della struttura verso il mondo esterno affinché il territorio ne diventi parte attiva ed integrante. L'Azienda favorisce e facilita la presenza dei familiari all'interno della struttura e crea rete sociale affinché venga percepita come "Residenza Comune".

2.9 Principi fondamentali

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "dott. A. Bontempelli" di Pellizzano fonda la propria attività sui seguenti principi generali:

- **uguaglianza:** le prestazioni ed i servizi devono essere forniti senza distinzioni 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 e pertinente alle prestazioni.
- **Continuità:** i servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo.
- **Partecipazione:** l'utente o un suo familiare, partecipa attraverso l'elezione di due rappresentanti in seno al Consiglio di Amministrazione alle scelte riguardanti la quantità e qualità dei servizi a favore dell'Ospite.
- **Efficienza, efficacia e 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 limitandosi all'utilizzo dei mezzi di contenzione solo nei casi prescritti dai medici per salvaguardare la propria incolumità. L'Ente si pone come struttura "aperta" all'esterno dove gli Ospiti possono muoversi liberamente.
- **trasparenza e privacy:** l'organizzazione garantisce il diritto di accesso alle informazioni, chiarezza, completezza e tempestività della comunicazione e salvaguardia della riservatezza dei dati.
- **Innovatività:** l'A.P.S.P. "dott. A. Bontempelli" 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 ai residenti.

2.10 Valori di riferimento

I valori di riferimento 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 del residente 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.
- Il ruolo sociale dell'anziano anche se istituzionalizzato.

2.11 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 delle informazioni necessarie per la corretta e globale assistenza all'Ospite.

Il **Consiglio di Amministrazione** quale Organo politico assume un ruolo di indirizzo sia per quanto attiene gli aspetti gestionali che per quanto attiene alle finalità proprie dell'Ente.

Il **Presidente**, eletto all'interno del Consiglio di Amministrazione (C.D.A.), è il rappresentante legale dell'Ente e può, su delega del Consiglio, assumere provvedimenti propri dello stesso organo.

Il **Direttore** è il funzionario più elevato in grado dell'Ente. Dirige i servizi della Struttura, risponde del loro andamento e cura l'attuazione degli obiettivi e dei programmi deliberati dal Consiglio di Amministrazione assumendo la responsabilità diretta nella realizzazione degli stessi. In stretta collaborazione con il Direttore operano gli uffici amministrativi in particolare il servizio del personale, ragioneria ed economato.

I principali compiti sono di seguito elencati:

- partecipa alle riunioni del Consiglio di Amministrazione con funzioni di Segretario;
- autentica e rilascia copia degli atti;
- cura l'aspetto giuridico degli affari di competenza dell'Ente;
- cura la formale stesura delle deliberazioni adottate dal Consiglio di Amministrazione, esprimendo il proprio parere sulla legittimità dell'atto, provvede alla loro pubblicazione e all'eventuale invio all'organo di controllo;
- coordina i comparti finanziari, tecnici ed amministrativi dell'Ente;
- esercita una funzione di orientamento e sovrintendenza del pool di direzione;
- ricerca, promuove e propone iniziative ed interventi volti al costante miglioramento della qualità, dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.

Il **Coordinatore sanitario** svolge funzioni di coordinamento dell'attività sanitaria che, come definito dalle Direttive della Giunta Provinciale, comprendono:

- collaborazione nelle attività di organizzazione della vita comunitaria e nell'accoglimento degli ospiti;
- coordinamento dei piani di intervento individuali e controllo di qualità della cura e dell'assistenza in generale;
- direzione dell'attività del personale infermieristico e di riabilitazione, anche sulla base delle indicazioni del medico specialista e della Coordinatrice dei servizi;
- adozione, controllo e vigilanza delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza secondo le norme vigenti;
- organizzazione di incontri periodici con i medici che svolgono funzioni di diagnosi e cura all'interno della struttura residenziale e partecipazione ad incontri con medici coordinatori di R.S.A.;
- raccordo con l'Azienda e con il Distretto;
- raccordo con i medici specialisti;
- ogni altro adempimento connesso alla gestione sanitaria della struttura.

La **Coordinatrice dei Servizi sanitari e assistenziali** svolge attività di promozione delle condizioni organizzative, l'integrazione del personale e il coordinamento complessivo delle attività assistenziali dell'organizzazione della vita dei residenti. Ha il compito di assemblare le diverse attività svolte all'interno della Struttura al fine di uniformare le modalità operative e gli standard di qualità di tutti i servizi. In particolare, l'attività è svolta nei seguenti campi:

- gestione della parte burocratica per l'ammissione, la dimissione ed ogni altra pratica di interesse degli ospiti;
- verifica la corretta pulizia degli ambienti;
- approvvigionamento dei farmaci forniti direttamente dall'Azienda e vigilanza sul loro utilizzo;
- Raccolta dati e monitoraggio degli indicatori clinici che permettono di valutare in modo oggettivo la qualità delle prestazioni e dei servizi erogati.
- promozione dei gruppi di lavoro anche interdisciplinari e verifica dei risultati;
- collaborazione con la direzione dell'Ente nella ricerca e promozione di iniziative, ed interventi volti al costante miglioramento della qualità dei servizi erogati;
- cura il rapporto con gli Ospiti e i loro familiari e/o caregivers.

In stretto collegamento con la coordinatrice opera una nuova figura di **Responsabile dei piani** che in particolare si occupa per diretto contatto del coordinamento del personale di assistenza ed infermieristico nonché del controllo della presenza del personale, della predisposizione dei turni di servizio e loro programmazione.

I Responsabili e Referenti dei Servizi: ogni servizio ha un responsabile o referente che fa da punto di riferimento per la gestione dei problemi operativi della quotidianità e di collegamento con la Coordinatrice dei Servizi sanitari e socio-assistenziali.

Per maggiori informazioni, si veda il documento “**Organigramma**” pubblicato online sul sito istituzionale.

3. I SERVIZI OFFERTI

La Struttura è quotidianamente presente al fianco di tutti i suoi utenti per fornire servizi qualificati che verranno presentati in modo dettagliato nelle sezioni seguenti:

- Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani non autosufficienti (vitto e alloggio, cure e assistenza medica sanitaria qualificata) o con gravi disabilità fisiche e psichiche.
- Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani autosufficienti (servizio alberghiero e di supporto).
- Servizio di Accoglienza per anziani autosufficienti (ex Casa di Soggiorno) tali per i quali risulta in parte compromessa la capacità di condurre una vita autonoma.
- Servizio extra residenziale di confezionamento pasti per la consegna a domicilio agli utenti della Val di Sole.
- Servizio di fisioterapia interna e a domicilio per utenti esterni.

3.1 I SERVIZI RESIDENZIALI

Ai sensi delle Leggi Provinciali n. 14/1991 e n. 6/1998 , l’A.P.S.P. “dott. A. Bontempelli” di Pellizzano è stata autorizzata ed accreditata per la gestione del servizio di Residenza Sanitaria Assistenziale ed è dotata di n. 70 posti letto di cui n. 61 convenzionati con l’A.P.S.S. (2 dedicati ai posti sollievo), n. 6 posti letto non convenzionati a pagamento e n. 3 posti letto per autosufficienti del servizio di Accoglienza per anziani (ex Casa di Soggiorno).

3.2 Residenza Sanitaria Assistenziale

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 e specialistica e trattamenti per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona;

- riattivazione psico-sociale, fisioterapica e prevenzione della sindrome da immobilizzazione;
- assistenza alla persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;
- attività sociali.

3.2.1 Servizio di Assistenza Medica

La nostra R.S.A. è convenzionata con 1 medico, che opera secondo le seguenti modalità:

- presenza sino ad un massimo **di 25 ore settimanali dal lunedì al venerdì**, o al mattino o al pomeriggio, in base a un calendario pubblico;
- disponibilità da remoto nelle rimanenti ore del giorno.

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 gli ospiti, su semplice richiesta e/o su segnalazione da parte del personale infermieristico.

Per tutta la durata del ricovero in R.S.A. è sospesa la scelta del Medico di Medicina Generale (M.M.G.) per i 61 utenti convenzionati con l'A.P.S.S. Il medico, oltre all'attività di diagnosi e cura, è coinvolto nelle attività di organizzazione della vita comunitaria, nell'accoglimento degli ospiti, nel coordinamento dei piani di intervento individuali, nel controllo della qualità, nella vigilanza delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza, nell'approvvigionamento dei farmaci e dei presidi sanitari forniti direttamente dall'Azienda. Relativamente al processo di ammissione/inserimento dell'ospite provvede alla presa in carico dell'utente entro un giorno lavorativo dalla data d'ingresso.

Orario di servizio di Assistenza Medica : dal lunedì al venerdì 09:00-13:00 ; giovedì 13:30-16:00

Orario di ricevimento Assistenza Medica : mercoledì e venerdì 11:30-12:30

3.2.2 Servizio di Coordinamento socio-assistenziale

La Coordinatrice dei servizi socio-assistenziali rappresenta la figura chiave dell'organizzazione, il vero collante tra middle-top management e tutto il personale socio-assistenziale e tecnico. A livello operativo si occupa di programmare e pianificare i servizi erogati, gestire l'area organizzativa di competenza coordinando le attività assistenziali dell'organizzazione e della vita dei residenti. Si occupa, inoltre, delle modalità di inserimento e accoglienza dei nuovi residenti e dei familiari/caregivers e partecipa alla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.). Collabora con lo Staff di direzione alla ricerca di iniziative innovative volte al costante miglioramento della qualità dei servizi erogati e promuove gruppi di lavoro interdisciplinari interni.

Orario servizio di coordinamento: dal lunedì al venerdì 08:00-15:42

3.2.3 Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico è assicurato da professionisti in possesso del titolo di infermiere che costituisce il punto di riferimento più immediato per qualsiasi esigenza sanitaria ed 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 (P.A.I.).
- È responsabile della gestione dei farmaci e dei materiali sanitari.
- Presiede i processi di somministrazione e monitoraggio dei farmaci secondo le procedure indicate dalla direzione sanitaria nel rispetto della sicurezza.
- Tiene delle registrazioni di competenza.
- Collabora alla formazione del personale di assistenza in particolare alla crescita professionale dell'équipe.
- Orienta e controlla tutti gli interventi sanitari e assistenziali eseguiti dal personale.
- Coadiuvava con i medici per le visite ambulatoriali.

Essa interviene:

- nei processi lavorativi di ammissione e dimissione degli ospiti;
- nell'organizzazione, ove richiesto, di visite specialistiche per accertamenti;
- nell'aggiornamento e tenuta delle cartelle assistenziali dei residenti.

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

Orario servizio di assistenza infermieristica: presenza continuativa di almeno un infermiere 24 ore su 24

3.2.4 Servizio riabilitativo

La riabilitazione è assicurata dal personale in possesso del titolo professionale di Fisioterapista.

Il servizio di fisioterapia è caratterizzato attualmente dalla presenza di due fisioterapisti dipendenti che partecipano periodicamente e in maniera permanente a corsi di formazione per mantenere aggiornate le proprie conoscenze e competenze.

La Struttura è dotata di un'ampia e moderna palestra ed è in possesso di specifica attrezzatura per le esigenze riabilitative proprie dell'ospite anziano. I trattamenti riabilitativi vengono, quindi, eseguiti per la

maggior parte in tale sede ma possono, per bisogni individuali o collettivi, essere svolti in reparto e/o in spazi comuni.

Tali professionisti attuano prestazioni riabilitative con riferimento alla diagnosi effettuata dal medico specialista ed in base alle prescrizioni terapeutiche concordate. Tutti i programmi di riabilitazione sono registrati nella Cartella Clinica del residente, e portati all'attenzione dell'équipe Multidisciplinare per la condivisione del P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato) e la verifica periodica dello stesso.

I Fisioterapisti svolgono interventi riabilitativi differenziati a seconda delle necessità dell'ospite, proponendo trattamenti individuali volti al raggiungimento di obiettivi fisioterapici precedentemente individuati. Obiettivi comuni sono quelli di stimolare le capacità fisiche e psichiche al fine di recuperare funzioni perse e mantenere attive quelle già presenti.

Provvedono altresì 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 dell'ospite. È autorizzato dal novembre 2019 il servizio di **rieducazione funzionale residenziale e a domicilio** (per utenti esterni) che rappresenta una risorsa non solo per l'utente ma, nel caso di intervento a domicilio, anche per il familiare, contribuendo a valorizzare le funzioni svolte dalla RSA soprattutto sotto l'aspetto della "rete dell'assistenza territoriale". Vengono erogati trattamenti fisioterapici e con terapie fisiche e strumentali (per es. tens, ultrasuoni, tecar, elettrostimolazione, seqex). Viene offerta, inoltre, consulenza per la scelta e l'uso di attrezzature assistenziali, ausili, protesi e presidi strumentali per la riabilitazione, forniti gratuitamente in comodato d'uso dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari e addestramento sulle tecniche di mobilitazione della persona (a familiari/caregivers e badanti). Gli interventi sono strutturati in moduli ciascuno della durata di 45 minuti. L'utente può attivare la richiesta contattando direttamente la Struttura al numero telefonico 0463-751266 dal lunedì al venerdì nell'orario 08.00-16.00 (salvo pausa pranzo) oppure scrivendo una e-mail all'indirizzo fkt@apsp-pellizzano.it

Orario servizio di fisioterapia: dal lunedì al venerdì dalle 07:30 alle 15:12 escluso i giorni festivi

3.2.5 Servizio di assistenza

L'assistenza alle attività di vita quotidiana viene fornita dagli Operatori Socio-Sanitari e dal personale ausiliario formato. L'Operatore Socio-Sanitario è l'attore che a seguito dell'attestato di qualifica conseguito al termine della specifica formazione professionale svolge attività di supporto, cura e di assistenza dei residenti nell'ambito delle proprie aree di competenza. Favorisce il benessere dell'utente, la sua autonomia e l'integrazione sociale collaborando in modo attivo e continuativo nell'arco delle ventiquattro ore con gli altri professionisti preposti all'assistenza sanitaria (medico, infermiere, fisioterapista) e a quella sociale (animatori, volontari, famigliari/caregivers). Il personale socio-assistenziale agisce sulla base di Piani Assistenziali Individualizzati condivisi con l'équipe multidisciplinare nel rispetto delle consegne medico-infermieristiche e di specifici protocolli e procedure.

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

La formazione specifica e continua del personale ha permesso di sviluppare le competenze atte al coinvolgimento della persona e/o della famiglia/caregiver. 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 sanitario viene continuamente aggiornato, anche attraverso il monitoraggio e il tutoraggio svolto da parte di operatori interni, sull'importanza del mantenimento della motricità anche minima per garantire l'autonomia, autostima e gratificazione del residente nella capacità, possibilità, recupero di abilità venute meno per patologie o carenza di stimoli.

Orario servizio di assistenza: 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno

3.2.6 Servizio animativo

Il servizio di animazione è organizzato dall'animatore/psicologo coadiuvato normalmente da 4 dipendenti, da una solida rete di volontari e da 5 operatori della Squadra Intervento 3.3.D/3.3.F che operano settimanalmente sette giorni su sette, prestando il loro servizio presso la Struttura svolgendo un'attività specifica concordata. Ad essi si aggiunge un operatore in convenzione con il gruppo Con.Solida. L'animatore, nell'ambito delle proprie competenze, programma, gestisce e pianifica interventi educativi individualizzati e/o di gruppo con l'obiettivo di recuperare e sviluppare le potenzialità residue dell'anziano, favorirne la socializzazione e migliorarne la qualità della vita all'interno della RSA. La caratteristica distintiva dell'animatore è la "relazione", che consente nell'ambito della quotidianità, la valorizzazione dei significati delle attività di routine, l'interpretazione e rielaborazione degli eventi, la stimolazione delle risorse individuali e del contesto nel quale la persona anziana è inserita. L'animatore si attiva su segnalazione delle varie figure professionali che operano a diretto contatto con l'anziano, attraverso l'elaborazione di progetti educativi condivisi con l'équipe multiprofessionale. Il servizio di animazione rappresenta quindi, una componente fondamentale del vissuto quotidiano del residente. Grazie alle attività ludiche, possono essere soddisfatti i bisogni di inclusione sociale, le aspirazioni e i desideri di realizzazione, coltivare nuove passioni, superare le complicate barriere della malattia mitigando lo scorrere inesorabile del tempo. Si tratta di una cura, quindi, che giova al corpo e allo spirito del residente. L'animatore interviene nel momento dell'accoglienza della persona in struttura, nelle situazioni problematiche, nella valutazione delle capacità cognitive e nella conseguente attivazione di strategie per recuperarle e mantenerle. Infine, si occupa di sostenere la persona anziana nei momenti di crisi formulando progetti individualizzati rivolti alla stessa.

Le attività quotidiane sono pianificate in un apposito calendario settimanale esposto nella bacheca d'ingresso. La variabilità delle proposte consente ai residenti della struttura di poter ampiamente scegliere a quali di esse aderire in base al criterio personale di affinità, interesse e capacità. Ciò costituisce un ulteriore e significativo presupposto collocabile in una più ampia visione del Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.). Quattro sono gli ambiti principali intorno a cui si articolano le proposte di animazione:

- attività motoria;
- attività manuali e di stimolo alla creatività;
- attività di stimolo, mantenimento e recupero delle capacità mnemoniche e cognitive;
- attività ricreative/culturali e di socializzazione finalizzate a promuovere l'inclusione sociale e lo scambio intergenerazionale.

Solitamente si festeggia il giorno del compleanno di ciascun ospite assieme ai propri familiari con un pranzo. In questo, come in altre circostanze simili, è ancora più visibile la buona integrazione con la locale cittadinanza che, in forma individuale o di gruppo (bande, cori, associazioni varie e scolaresche), non fa mai mancare il caloroso contributo della propria partecipazione alla vita attiva della struttura.

Orario servizio di animazione: dal lunedì alla domenica indicativamente dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00

3.2.7 Servizio psicologico

A far data dal 1° maggio 2021 è stata prevista l'attività dello psicologo a supporto dell'équipe RSA. L'attività psicologica a supporto dell'équipe è assicurata da professionista iscritta all'Ordine degli psicologi in libera professione. L'attività si configura in:

- supervisione psicologica all'équipe;
- supporto all'équipe nella gestione dei casi complessi;
- supporto all'équipe nel rapporto con i familiari;
- supporto emotivo del personale (rischio burnout) e dei residenti anche attraverso incontri Individuali.

Orario servizio psicologico: 1 accesso il mercoledì ogni due settimane

3.2.8 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. Il personale infermieristico gestisce l'intero iter

burocratico. Se richiesti esami di laboratorio generici la Struttura provvede al prelievo nei reparti, nonché al successivo invio al Distretto Sanitario di Malè.

Ove vi è la necessità di accertamenti diagnostici e consulenze sanitarie particolari, si contatta l'Ente Ospedaliero o la struttura più idonea.

Viene garantita al residente la conservazione del posto letto qualora necessiti di un periodo di degenza presso una struttura ospedaliera.

I trasporti sanitari in caso di accesso a prestazioni sanitarie, ricovero e dimissione da presidi ospedalieri pubblici o privati accreditati sono garantiti prioritariamente da parte dell'Azienda Sanitaria, in via subordinata con apposito servizio fornito dall'A.P.S.P., su prescrizione di richiesta medica motivata.

4. I SERVIZI DI SUPPORTO

4.1 Servizio Amministrativo

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 e alla dimissione dalla Struttura.

Orari uffici amministrativi: dal lunedì al giovedì 08:30-16.00 venerdì 08:30-13:00

4.2 Servizio di Ristorazione

La cucina elabora un menù base settimanale fissato su cinque settimane a rotazione tenendo conto delle preferenze di gusto, delle abitudini derivanti dalle consuetudini culinarie trentine nonché dalle necessità nutrizionali dei residenti. Nell'elaborazione del menù vengono assicurati, in bilanciate proporzioni e in diverse consistenze, i cinque 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 di vitamine. Il menù del giorno viene affisso 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'H.A.C.C.P., così come previsto dalle normative europee in materia, regola le attività del personale di cucina nelle varie fasi di produzione e distribuzione dei pasti.

La cucina è impegnata, inoltre, nei servizi di supporto alle attività di animazione (feste di compleanno, feste nel porticato, gite con pranzo al sacco, castagnate, ecc.) o nella preparazione di particolari menù in occasione di ricorrenze significative (Natale, Capodanno, Pasqua, Carnevale, Sagra del paese ecc.).

Orario servizio ristorazione: 06:30-20:00

4.3 Servizio di Lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria piana, del vestiario e delle divise del personale è svolto dal personale interno. Settimanalmente si garantisce il cambio completo di tutta la biancheria da letto. La lavanderia provvede, inoltre, al ritiro e al lavaggio della biancheria personale degli ospiti garantendone la restituzione entro il termine massimo di tre giorni. Per bisogni imprevisi ogni operatore può, in qualsiasi momento, recarsi in lavanderia a prendere quanto necessita agli ospiti. Provvede inoltre a:

- effettuare piccole riparazioni;
- consegnare/sistemare il vestiario nell'armadio della stanza;
- etichettare il vestiario con nome e cognome dell'utente.

Orario servizio lavanderia-guardaroba: dal lunedì al sabato dalle 06:00 alle 15:30

4.4 Servizio di Manutenzione

L'incaricato gestisce le attività interne di manutenzione (programmata e straordinaria) e coordina gli interventi di ditte esterne specializzate incaricate ad operare all'interno della Struttura. Le attività e i compiti dell'addetto alla manutenzione consistono essenzialmente nell'assicurare la corretta tenuta degli impianti mediante ispezioni e controlli, ed il ricorso a imprese esterne identificando le necessità di manodopera di intervento in relazione al bisogno ed alle urgenze non previste. Inoltre, provvede allo smaltimento di tutti i rifiuti che devono essere smaltiti presso il Centro Raccolta Materiali Locale.

Si occupa della pulizia dei terrazzi e della piazzetta mantenendo sempre in stato di decoro le entrate ed i parcheggi a servizio dell'Azienda. Provvede allo sgombero dalla neve di tutti gli anditi ed allo spargimento di ghiaino per prevenire cadute a quanti accedono alla struttura. Infine, provvede allo sfalcio e smaltimento dell'erba di tutti i giardini.

Orario servizio manutenzione: dal lunedì al venerdì con orario variabile ed una presenza prevalente dalle 08:00 alle 15:00

4.5 Servizio Pulizie Ambientali

Il servizio di pulizie ambientali è gestito in proprio attraverso un gruppo di sette operatori opportunamente formati. Detto servizio comprende prestazioni ordinarie, straordinarie e periodiche ed è organizzato in pulizie giornaliere, settimanali e mensili secondo il grado di utilizzo delle diverse aree che sono state suddivise:

- aree di basso utilizzo (terrazze, depositi) con pulizie a frequenza settimanale;
- aree di alto utilizzo (stanze degenze e relativi servizi, uffici, verande) con pulizie a frequenza quotidiana;

- aree di altissimo utilizzo (aree comuni, bagni, corridoi) con pulizie a frequenza bigiornaliera.

Sono altresì previsti interventi di pulizie straordinarie (pulizie di fino) con frequenza quadrimestrale. Questo tipo di pulizia viene eseguito anche in casi particolari (per es. morte del paziente, cambio stanza) dove viene fatta una disinfezione completa del locale e dell'attrezzatura presente.

Orario servizio pulizie: tutti i giorni 06:30-14:00

4.6 Servizio di supporto all'assistenza ed animazione

Il servizio di supporto all'assistenza è gestito attraverso convenzione con cooperativa sociale tramite una squadra di quattro operatori di cui un capo squadra appositamente formati. La squadra di Intervento 3.3.D (ex Intervento 19) opera, sia utilizzando gli spazi e le opportunità offerte dalla struttura per l'attivazione di determinati laboratori creativi e ricreativi interni, sia in relazione alle iniziative esterne eventualmente promosse dalla stessa a livello comunitario, opportunamente integrate sul territorio.

In via generale, ci si riferisce ad un insieme di azioni a carattere espressivo-artigianale e di volontariato volte a favorire l'aggregazione e la vita di relazione degli anziani, sia autosufficienti che non autosufficienti e di persone affette da limitazioni o disabilità; ci si riferisce anche ad attività e prestazioni di supporto strumentale diretto come l'accompagnamento o l'aiuto per gli spostamenti, oltre a compiti socio-assistenziali che concorrono a realizzare le funzioni di centro aperto presso la Struttura.

Orario servizio Squadra 3.3.D/3.3.F: dal lunedì al venerdì 08:00-18:45 ; sabato e domenica 09:00-18:00

5. I SERVIZI ACCESSORI

5.1 Servizio di parrucchiera, barbiere ed estetista

Il servizio di parrucchiera è realizzato da personale terzo in libera professione con qualifica di Parrucchiera estetista. È istituito anche il servizio di callista estetista che viene realizzato da una libera professionista esterna. All'interno della Struttura è presente un locale, adeguatamente attrezzato, per cure estetiche. Detti servizi sono garantiti gratuitamente agli ospiti secondo il bisogno e con cadenza mensile.

5.2 Servizio Assistenza Spirituale

Pur garantendo agli ospiti il rispetto di qualsiasi professione religiosa d'appartenenza, la Struttura si avvale, in ambito cattolico, della collaborazione offerta dalla locale parrocchia.

Solitamente il martedì pomeriggio di ogni settimana viene celebrata la Santa Messa nella cappella sita al piano terra. In tale circostanza, o anche su appuntamento, è possibile, contattare il sacerdote per qualsiasi

esigenza di natura religiosa-spirituale. È sempre garantita la celebrazione della Santa Messa nei giorni festivi dedicati a particolari momenti liturgici dell'anno (Natale, Pasqua e simili).

Un pomeriggio a settimana, grazie alla valida collaborazione di un gruppo di volontari, ci si incontra per recitare il Santo Rosario oppure, se l'anno liturgico lo contempla, particolari preghiere devozionali

5.3 Servizio custodia valori e gestione denaro

La Direzione consiglia ai residenti di non depositare nella stanza denaro o oggetti di valore e documenti. In ogni caso in tutte le stanze gli armadi sono dotati di serratura e di apposita cassaforte che può essere usata per depositare soldi o altri valori. La chiave deve essere richiesta all'ufficio amministrazione. È anche a disposizione degli utenti un servizio custodia valori e gestione denaro tenuto direttamente dal personale di amministrazione.

5.4 Servizio integrativo di assistenza privata

Si riconosce all'ospite, o ai loro congiunti, la possibilità di attivare una propria assistenza privata. Essa, intesa come supplemento e non in sostituzione dell'assistenza comunque regolarmente fornita, deve armonizzarsi con le modalità operative della struttura, nel pieno e tassativo rispetto delle indicazioni sanitarie, assistenziali e sociali poste dai responsabili ed in sintonia con il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).

6. MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

6.1 L'ammissione in R.S.A. ed in Accoglienza per Anziani

Gli accessi in **R.S.A.** per i residenti in Provincia di Trento sono gestiti dall'Unità Valutativa Multidisciplinare (U.V.M.) costituita presso la sede distrettuale dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, attivata dal Medico di Medicina Generale (MMG), dall'assistente sociale territoriale competente oppure dal Medico delle UU.OO ospedaliere. Se la persona viene riconosciuta non autosufficiente, l'U.V.M. controlla la disponibilità di Posti Letto liberi nelle strutture residenziali del proprio territorio e concede l'autorizzazione per l'entrata in RSA. L'U.V.M. fa pervenire alla struttura individuata la Scheda di Valutazione Multidisciplinare (S.V.M.) unitamente alla richiesta di ingresso. Nel momento in cui l'RSA riceve l'autorizzazione da parte dell'U.V.M. di ospitare l'utente che ne ha fatto richiesta, concorda telefonicamente un incontro con i famigliari entro un giorno al fine di raccogliere tutte le informazioni necessarie per capire i bisogni complessi di natura socio-assistenziale e sanitaria del nuovo residente e per la consegna della documentazione necessaria per l'accesso in RSA. Durante il primo colloquio di ingresso, i famigliari visitano la Struttura e concordano il giorno e l'orario di entrata che non è mai superiore ai 3 giorni a meno che non pervenga una richiesta esplicita da parte dell'interessato di ritardarne l'ingresso. Nel caso in cui il Residente non possa entrare in Struttura nel giorno fissato dalla direzione, sarà tenuto a versare per ogni giorno di ritardo, una retta di prenotazione determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione, a partire dal 2° giorno successivo alla chiamata da parte della Struttura.

La RSA, entro 21 giorni dall'ingresso del residente, elabora il primo Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) ne trasmette copia all'UVM e alla Provincia tramite flusso Nsis. Entro tale lasso di tempo, il Medico, la fisioterapista e le infermiere somministreranno le diverse scale di valutazione validate scientificamente. Va precisato che attraverso un sistema di rilevazioni interne, il Piano Assistenziale Individualizzato verrà costantemente rivisto al fine di mantenerlo corrispondente all'evolversi della situazione clinica del residente.

L'accesso su Posti Letto residenziali non convenzionati (a pagamento) con l'U.V.M. avviene previa domanda da presentare direttamente su apposito modulo agli uffici amministrativi disponibile sul sito internet aziendale all'indirizzo www.apsp-pellizzano.it. Se la domanda viene valutata positivamente, viene collocata in lista d'attesa sulla base dell'incrocio fra più criteri: **l'urgenza del ricovero** (dimissione ospedaliera/segnalazione dei servizi sociali), **l'ordine cronologico** della domanda e, infine, quello della **compatibilità del posto libero** con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo utente. Una volta autorizzato l'ingresso in struttura, una apposita Commissione interna valuterà il grado di parziale o non autosufficienza (con somministrazione di scale validate scientificamente) al fine di determinare l'importo della retta addebitabile.

L'accesso all'**Accoglienza per anziani** autosufficienti (ex Casa di Soggiorno) avviene presentando la domanda di inserimento direttamente alla segreteria amministrativa dell'Ente. L'ammissione è autorizzata dal Direttore della Struttura nei limiti dei posti disponibili e tenendo in considerazione l'ordine cronologico di presentazione della richiesta.

Nella Tabella sottostante viene riportato il **prospetto** delle **tariffe** applicate per l'anno 2025:

	RSA		RSA		EX CASA SOGGIORNO
	(P.L. CONVENZIONATI)		(P.L. NON CONVENZIONATI)		
	CON IL SSP PROVINCIA TN	CON SSP ALTRE PROVINCE	PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTI	NON AUTOSUFFICIENTI	AUTOSUFFICIENTI
Costo posto letto base e sollievo	€ 149,24	€ 149,24	€ 105,99	€ 140,87	€ 62,00
Costo posto letto nucleo demenze	€ 180,67	€ 180,67			
Quota sanitaria e socio-sanitaria a carico SSP (PAT O ALTRI) base e sollievo	€97,24	€ 97,24	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Quota sanitaria e socio-sanitaria a carico SSP (PAT O ALTRI) nucleo demenze	€ 128,67	€ 128,67	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Eventuale sconto definito dell'Ente	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Quota retta a carico utente	€ 52,00	€ 52,00	€ 105,99	€ 140,87	€ 62,00
Retta prenotazione posto letto	€ 149,24	€ 149,24	€ 149,24	€ 149,24	€ 149,24
Retta mantenimento posto letto per rientro a domicilio/ricovero ospedaliero	€ 39,50	€ 136,74	€ 93,49	€ 128,37	€ 49,50

7. LA RETE SOCIALE E TERRITORIALE

7.1 Famiglia

Alla famiglia va riconosciuta la funzione primaria di essere la più qualificata erogatrice di risposte ai bisogni affettivi e socio-relazionali dei propri congiunti. Pertanto, rifiutando qualsiasi rapporto di delega totale, che esuli dall'ambito assistenziale - sanitario, la Struttura si sforza costantemente d'incentivare tutte le possibili forme di coinvolgimento/collaborazione. Si ritiene doveroso sottolineare che senza alcun coinvolgimento familiare vano può risultare qualsiasi intervento assistenziale e pochi benefici si ottengono da un Piano d'Assistenza Individualizzato (P.A.I) tecnicamente ineccepibile. Quotidianamente ed in vari frangenti, la Struttura ne richiede l'aiuto nel:

- organizzarne l'inserimento;
- verificarne l'avvenuta integrazione;
- coordinare interventi complementari in funzione di quanto è possibile erogare;
- confrontarsi su valutazioni ed informazioni per determinare e soddisfare i bisogni;
- progettare interventi individualizzati in funzione di obiettivi specifici.

La Residenza offre all'ospite la possibilità di tutelare i legami e gli investimenti affettivi attivi prima del ricovero: è possibile infatti ricevere, analogamente al proprio domicilio, visite dai familiari durante tutto l'arco della giornata. Come segnalato precedentemente è offerta anche l'opportunità di pranzare insieme. I Familiari degli ospiti sono inoltre informati, attraverso idonea cartellonistica, posta all'ingresso della Residenza, delle attività e degli eventi animativi comunitari al fine di consentire la loro partecipazione assieme ai loro cari.

7.2 Rappresentanza degli Ospiti nel CDA

La partecipazione degli Ospiti e dei loro familiari è garantita attraverso le elezioni di due rappresentanti che svolgono funzione consultiva e propositiva su tutte le problematiche di carattere generale relative all'impostazione e all'organizzazione dei servizi erogati. Sono altresì eleggibili a rappresentanza, gli ospiti che hanno residenza abituale nella Struttura o un loro delegato. Gli eletti restano in carica 2 anni e 6 mesi dalla proclamazione.

7.3 Volontariato

Il servizio del volontariato, costituito da persone adeguatamente formate è una risorsa validamente inserita in varie attività di animazione, relazionali e di accompagnamento. Esso è svolto:

- in forma libera, cioè non vincolato da tempi e modi;
- in forma organizzata, ovvero legato a finalità specifiche concordate con il nostro ufficio di coordinamento.

Chiunque lo desideri può, contattando il nostro Ufficio di direzione, aderire a tale proposta di aiuto concordando i tempi e le modalità del proprio intervento.

7.4 Servizio civile SCUP

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

7.5 Tirocini ed addestramenti lavorativi

L'A.P.S.P. dott. A. Bontempelli di Pellizzano collabora con scuole ed istituti che gestiscono corsi di formazione professionale per Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.) attivando lo svolgimento dei tirocini degli allievi. Collabora con alcuni Istituti di istruzione superiore per accogliere studenti per gli *stage* formativi. Vi è, inoltre, la collaborazione all'accoglienza di studenti universitari che svolgono il percorso di scienze infermieristiche. Infine, collabora con i servizi sociali territoriali per l'addestramento lavorativo di ragazzi e ragazze diversamente abili.

8. LA QUALITÀ DEI SERVIZI

8.1 La politica della Qualità

La politica della qualità che ne deriva vede l'Azienda impegnata a:

- perseguire livelli di salute ottimali attraverso l'adozione di un approccio multidimensionale alla persona al fine di conservare, ripristinare e potenziare le capacità funzionali residue, comportamentali, cognitive ed affettivo-relazionali dell'Ospite;
- garantire il miglioramento costante della qualità dell'assistenza nel rispetto dei bisogni clinici assistenziali e psico-sociali di ogni residente nonché di promuovere una cultura della qualità orientata alla costante valutazione di ogni servizio erogato;
- pianificare progetti di intervento individuali e/o di gruppo sulla base di valutazioni d'équipe multidisciplinari per garantire il monitoraggio costante dello stato di salute di ogni residente;
- offrire ad ogni ospite un'assistenza qualificata personalizzata attraverso la formazione continua del personale, strumento indispensabile per l'acquisizione di conoscenze e competenze innovative da spendere all'interno di un'organizzazione snella, volta al miglioramento continuo della qualità ed efficienza dei servizi, delle prestazioni nonché della trasparenza dell'operato e dell'etica di ogni professionista.
- promuovere l'integrazione con la Comunità, facilitando non solo la partecipazione dei familiari dei residenti e caregivers alla vita comunitaria ma anche attraverso la valorizzazione della presenza dei volontari;

8.2 Gli impegni

L'A.P.S.P. "dott. A. Bontempelli" persegue una politica della qualità che si pone 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.
- Uniformare 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.
- Razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante dei processi 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 sugli ospiti.
- Favorire la rete con gli altri enti e associazioni.

8.3 I fattori di qualità

Nel rispetto delle vigenti normative l'A.P.S.P. "dott. A. Bontempelli" ritiene opportuno individuare i seguenti fattori generali di qualità del servizio consistenti in:

Lavoro in équipe multiprofessionale

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

Formazione ed aggiornamento continuo del personale

Il personale impiegato nelle attività di carattere assistenziale e sanitario è dotto di formazione professionale specifica. Tutto il personale riceve annualmente adeguata formazione ed aggiornamento finalizzato allo sviluppo delle competenze tecnico professionali (*hard skill*) e trasversali (*soft skill*).

Monitoraggio sul corretto utilizzo delle risorse

Il controllo sul corretto utilizzo delle risorse è attuato a vari livelli con incontri periodici di verifica delle attività svolte.

Organizzazione del lavoro

Il personale dipendente dispone di strumenti informativi costantemente aggiornati per la raccolta delle informazioni sul bisogno 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: la Cartella Socio-Sanitaria informatizzata, i piani di lavoro, le procedure e i protocolli operativi, i Piani Assistenziali Individualizzati, le schede testa letto.

Benessere organizzativo

La Struttura garantisce la valutazione dello Stress Lavoro-Correlato al fine di rilevare il vissuto emotivo dei lavoratori e le manifestazioni della sindrome di *burnout* in linea con le disposizioni dell'INAIL.

Indagini di soddisfazione (*customer satisfaction*)

L'Ente si occupa di rilevare e monitorare la percezione del gradimento dei servizi da parte di residenti e familiari.

Igiene e sicurezza degli ambienti di lavoro

L'A.P.S.P. "dott. A. Bontempelli" 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 (D.V.R.) e del Piano di emergenza. Anche il settore che cura la preparazione e conservazione degli alimenti è dotato di apposito Piano di autocontrollo H.A.C.C.P. che garantisce l'igiene degli alimenti, recentemente aggiornato all'emergenza Covid-19. 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.

8.4 IndiCARE Salute

La Struttura partecipa al progetto di sistema denominato IndiCARE Salute sviluppato in collaborazione con l'Unione Provinciale Istituzioni Per l'Assistenza (U.P.I.P.A.), la Provincia Autonoma di Trento (P.A.T.), l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (A.P.S.S.) e la Residenza Valle dei Laghi di Cavedine. Ciò consente all'organizzazione di valutare le prestazioni sanitarie attraverso indicatori e compararne gli esiti con tutte le strutture aderenti all'iniziativa. La struttura ha la possibilità di accedere ad un portale web dedicato con le proprie credenziali e di monitorare i dati degli indicatori clinici di una specifica area (per esempio: cadute, contenzione, dolore, cure di fine vita, nutrizione, lesioni da pressione, perdita funzionale, stipsi e gestione dell'alvo). I dati sono elaborati e corredati di commenti esplicativi predisposti dal Comitato tecnico scientifico di progetto per leggere l'andamento degli indicatori e riprogrammare azioni correttive/migliorative da collegare alla programmazione annuale. L'obiettivo principale è quello di migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi dell' R.S.A. attraverso il controllo e la verifica di un set minimo di indicatori clinici di monitoraggio della salute e dei processi assistenziali. Per maggiori informazioni si consiglia di consultare il sito ufficiale del progetto: <https://indicaresalute.it/>

9. I DIRITTI DEI RESIDENTI ED IL SISTEMA DEI RECLAMI

9.1 I diritti

Sono garantiti ai residenti:

a) diritti della dignità della persona

- Il rispetto della privacy.
- Il rispetto della personalità anche con la personalizzazione dell'ambiente.
- Il riconoscimento del personale di servizio mediante appositi cartellini di identificazione.

b) Diritti di natura sanitaria

- Osservanza delle somministrazioni e dei tempi delle singole terapie.
- Osservanza delle diete personalizzate previste da prescrizioni mediche.
- Osservanza degli esami clinici prescritti.

c) Diritti di ordine assistenziale

- Il conformarsi ai ritmi e alle abitudini del singolo.
- La cura della persona e dell'aspetto fisico.
- L'aiuto nelle operazioni di igiene personale, vestizione e svestizione, nutrizione, alzata, nonché negli spostamenti e nella preparazione al riposo notturno.

d) Diritti amministrativi

- Diritto dell'utente di formulare reclami avverso le decisioni o le iniziative dell'Azienda che non ritenga rispettoso di propri interessi legittimi.

e) Accesso civico ed accesso civico generalizzato

- Accesso civico semplice inteso come richiesta di pubblicazione di documenti a pubblicazione obbligatoria laddove sia stata omessa.
- Accesso civico generalizzato inteso come diritto di accedere ai documenti detenuti dall'Amministrazione ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria.

9.2 Consenso informato

Il residente ha diritto di 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 degli infermieri operanti nella Struttura secondo le rispettive competenze.

9.3 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 rimborsi per eventuali danni causati a persone o ad oggetti;
- richieste di chiarimenti circa il rispetto dei fattori di qualità e dei rispettivi standard di seguito dichiarati;
- richiesta di accesso a documentazione amministrativa, richiesta di accesso civico, richiesta di accesso civico generalizzato.

Quanto sopra può essere presentato secondo le seguenti modalità: utilizzo dell'apposita cassetta collocata nell'entrata principale, scritta, telefonica, via fax, posta elettronica o PEC. La Direzione dell'Ente verifica la natura dei problemi e delle disfunzioni, apporta i necessari correttivi che consentano di rimuovere ogni anomalia e migliorare le prestazioni sul piano quantitativo e qualitativo. La Direzione si impegna a dare risposta entro il termine di dieci giorni lavorativi dalla data della segnalazione.

10. STRUMENTI INFORMATIVI

L' A.P.S.P. "dott. A. Bontempelli" di Pellizzano utilizza i seguenti strumenti informativi:

- **albo Informatico dell'Ente** (sito: www.apsp-pellizzano.it) dove vengono pubblicate le delibere del Consiglio di Amministrazione, i decreti del Presidente, le determinazioni del Direttore, i bandi di concorso, i bandi di gara e tutti gli altri documenti la cui pubblicazione è prevista per legge nazionale e regionale.
- **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.
- **Bacheca sindacale e bacheca di comunicazione** per il personale dipendente.
- **Bacheca per il servizio di volontariato**.

11. INFORMAZIONI UTILI

11.1 Contatti

La Struttura è dotata di un centralino telefonico esteso a tutte le stanze dei residenti che possono, previ accordi amministrativi, ricevere e/o effettuare telefonate 24 ore su 24. Ogni ufficio è contrassegnato da un proprio numero interno e le principali figure professionali sono reperibili in quanto dotate di telefoni portatili interni. I famigliari possono contattare il personale infermieristico presente h/24, festivi compresi.

Per contattarci:

Numero telefono centralino	0463 751266
Numero fax	0463 751000
Indirizzo e-mail	info@apsp-pellizzano.it
Indirizzo PEC	apsp-pellizzano@pec.it
Sito web aziendale	https://www.apsp-pellizzano.it/

Servizio amministrativo	Numeri interni	e-mail aziendali	Orari di ricevimento
Presidente	-	info@apsp-pellizzano.it	Riceve previo appuntamento
ufficio direttore	0463 751266 int. 1	direttore@apsp-pellizzano.it	Riceve previo appuntamento tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 09:30 alle ore 13:00
ufficio personale	0463 751266 int. 1	personale@apsp-pellizzano.it	Riceve dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 13:00; il lunedì e il mercoledì dalle ore 13:30 alle ore 16:00
ufficio ragioneria	0463 751266 int. 1	ragioneria@apsp-pellizzano.it	Riceve dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 13:00; il martedì e il giovedì dalle ore 13:30 alle ore 16:00
ufficio economato	0463 751266 int. 1	economo@apsp-pellizzano.it	Riceve dal lunedì al giovedì dalle ore 08:00 alle ore 13:00; venerdì dalle ore 08:00 alle ore 12:00

Servizio socio-assistenziale e sanitario	Numeri interni	e-mail aziendali	Orari di ricevimento
Coordinatrice dei Servizi socio-assistenziali	0463 751266 int. 2	coordinatore@apsp-pellizzano.it	Riceve previo appuntamento dal lunedì al venerdì
Coordinatore Medico Sanitario	0463 751266 int. 3	resp.sanitario@apsp-pellizzano.it	Riceve tramite contatto telefonico ogni mercoledì e venerdì dalle 11:30 alle 12:30
Servizio infermieristico	0463 751266 int. 4	infermiere@apsp-pellizzano.it	Reperibilità h 24/24
Servizio fisioterapico	0463 751266 int. 5	fkt@apsp-pellizzano.it	Riceve previo appuntamento dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 13:30
Responsabile dei piani	0463 751266 int. 2	resp.piani@apsp-pellizzano.it	Riceve previo appuntamento dal lunedì al venerdì

Servizi generali	Numeri interni	e-mail aziendali	Orari di ricevimento
Servizio animazione	0463 751266 int. 6	animazione@apsp-pellizzano.it	-
Servizio cucina	0463 751266 int. 7	servizigenerali@apsp-pellizzano.it	-
Servizio lavanderia-guardaroba	0463 751266 int. 8	<i>non presente</i>	-

La Struttura ha attivato, inoltre, al fine di favorire i contatti telefonici con il personale di riferimento, le linee telefoniche dirette seguenti:

- **Coordinatrice medico sanitaria : cell. 331-2308528**
- **Coordinatrice dei Servizi socio-assistenziali e Responsabile dei piani: cell. 331-2308901**
- **Servizio infermieristico: cell. 335-1502182**
- **Servizio fisioterapico: cell. 331-2308530**
- **Servizio animazione: cell. 335-1419078**

11.2 Orari di visita

La struttura è aperta ai familiari, amici dei residenti ed eventuali visitatori indicativamente dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00. In situazioni critiche è consentita la presenza diurna e notturna del familiare previa autorizzazione del Responsabile sanitario dell'Ente. È indispensabile, inoltre, 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.

RIFERIMENTI NORMATIVI

DPCM 22.12.1989, *“Atto di indirizzo e coordinamento dell'attività amministrativa delle regioni e provincie autonome concernente la realizzazione di strutture sanitarie residenziali per anziani non autosufficienti non assistibili a domicilio o nel servizio semiresidenziale”*.

Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27.01.1994, *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*.

D. Lgs. 30.07.1999 n. 286, *“Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche”* a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59.

Decreto del Presidente della Giunta Provinciale 27-11-2000 n. 30-48/leg, Regolamento concernente *“Disciplina in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private”* ai sensi dell'art. 43 della L.P. 3 febbraio 1998, n. 3.

Decreto del Presidente della Giunta Provinciale 27-8-2001 n. 28-79/leg, *“Regolamento sull'autorizzazione al funzionamento e sulla vigilanza delle strutture socio-assistenziali residenziali e semiresidenziali”* ai sensi dell'articolo 35 della legge provinciale 12 luglio 1991, n. 14, e successive modificazioni, recante *“Ordinamento dei servizi socioassistenziali in Provincia di Trento”*.

D.M. 21 maggio 2001 n. 308, Regolamento concernente *“requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale”* a norma dell'art. 11 della legge 8 novembre 2000 n. 328.

Legge 7 agosto 1990, n. 241, *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”*, (Legge Regionale 31 luglio 1993, n. 13).

Legge provinciale 12 luglio 1991 n. 14, *“Ordinamento dei servizi socio-assistenziali nella Provincia Autonoma di Trento”*.

Legge regionale 1° agosto 1996 nr. 3, *“Nuova disciplina delle IPAB”*.

Legge provinciale 28 maggio 1998 n. 6, *“Interventi a favore degli anziani e delle persone non autosufficienti o con gravi disabilità”*.

Legge 8 novembre 2000 n. 328, *“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”*.

Legge regionale 21 settembre 2005 n. 7, *“Nuovo ordinamento delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza - Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona”*.

Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socio-assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali, ai sensi dell'art. 20, c. 1, della L.p 13/2007.

Regolamento sull'autorizzazione al funzionamento e sulla vigilanza delle strutture socio-assistenziali residenziali e semiresidenziali ex art. 35 L.p. 12 luglio 1991, n. 14 e s.m., recante ordinamento dei servizi socio-assistenziali in Provincia di Trento.

FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In questa sezione vengono riportati i principali fattori, indicatori e standard di qualità che l'Ente intende adottare e rispettare al fine di offrire un'adeguata e qualificata risposta ai bisogni socio-assistenziali e sanitari espressi dai propri utenti. Per fattori di qualità di un servizio si intende un aspetto rilevante percepibile dall'utente per valutare la qualità del servizio stesso. Gli indicatori di qualità sono, invece, variabili quantitative o qualitative che registrano un fenomeno ritenuto indicativo di un fattore di qualità. Lo standard di qualità è inteso come valore atteso per un certo indicatore. Esso si riferisce a singole prestazioni concrete che vengono garantite agli utenti.

Nella Tabella sottostante vengono riportati i fattori di qualità, gli standard attesi e gli indicatori più rilevanti che l'Ente ha individuato per identificare il proprio livello di qualità offerta. Gli standard vengono accompagnati anche da una percentuale che indica la soglia di rispetto ovvero il valore minimo al di sotto del quale la Struttura si impegna a non scendere.

Gli standard saranno controllati sistematicamente o a campione da parte della Responsabile della Qualità consortile in collaborazione con lo Staff interno della Qualità. L'amministrazione annualmente farà una verifica allo scopo di valutare i risultati conseguiti dai singoli servizi e si impegnerà ad aggiornare gli obiettivi assunti nei confronti degli utenti nella logica del miglioramento continuo della qualità. Gli esiti delle verifiche annuali saranno comunicati ai dipendenti dell'Ente ed a tutte le persone interessate al fine rendere tutti partecipi e responsabili delle scelte gestionali operate dalla Struttura anche in relazione agli obiettivi di miglioramento adottati di volta in volta.

Area	Fattore di qualità	Standard Responsabile attività	Indicatori	Soglia di rispetto	Frequenza di rilevazione
Accoglienza e Inserimento personalizzato	Raccolta dati al fine di una progettazione personalizzata e presentazione della struttura e dei servizi.	La Coordinatrice dei Servizi effettua il colloquio pre-ingresso con i familiari-residente.	Numero di colloqui rispetto ai nuovi ingressi.	100%	Annuale
Presa in carico	Raccolta dati iniziali e valutazione dei rischi.	L'infermiere entro 24 ore dall'entrata del residente in RSA compila il diario infermieristico, rileva i principali parametri vitali (P.A.I., glicemia, frequenza cardiaca e saturazione) e compila le scale di valutazione (Braden e test della disfagia). L'O.S.S. entro il giorno dell'ingresso compila il diario assistenziale.	Numero di registrazioni in CBA e tempistica rispetto ai nuovi ingressi.	93%	Annuale
	Mantenimento della mobilità.	Il fisioterapista entro 24 ore lavorative dall'ingresso del residente somministra la scala di valutazione Barthel mobilità / funzionalità e Tinetti e programma l'eventuale piano terapeutico riabilitativo. Il fisioterapista entro 5 giorni lavorativi accoglie e prende in carico gli utenti esterni	Numero di registrazioni in CBA e tempistica rispetto ai nuovi ingressi. Tempo di attesa dalla data di accettazione alla data di erogazione dell'intervento.	95% 100%	

	Valorizzazione della storia di vita	L'animatore entro il primo P.A.I. effettua la raccolta biografica.	Numero di registrazioni in CBA e tempistica rispetto ai nuovi ingressi.	98%	
	Definizione degli obiettivi specifici e pianificazione dell'assistenza.	L'équipe sanitaria redige entro 21 giorni dall'ingresso il P.A.I. con obiettivi personalizzati coinvolgendo il familiare/caregiver.	Numero di registrazioni in CBA e tempistica rispetto ai nuovi ingressi.	100%	
		L'équipe multiprofessionale effettua la revisione periodica del P.A.I. almeno una volta ogni sei mesi e al bisogno.		100%	
		L'Operatore di Assistenza effettua almeno ogni 14 giorni il bagno clinico per ogni residente.	Numero di registrazioni in CBA nell'anno di riferimento.	95%	
	Tracciabilità dell'abbigliamento personale.	Il servizio di lavanderia e guardaroba entro tre giorni dall'ingresso/riciesta predispone e applica le etichette sugli indumenti personali.	Numero di moduli "consegna indumenti" rispetto ai nuovi ingressi.	100%	
Salute	Monitoraggio dello stato di salute del residente.	Il medico entro il primo giorno lavorativo dall'ingresso effettua la visita medica (compilazione patologie e impostazione terapia).	Numero di registrazioni in CBA rispetto ai nuovi ingressi.	98%	Annuale

		L'O.S.S. effettua almeno due volte al mese durante i bagni programmati il monitoraggio del dolore.	Numero di scale di valutazione PAINAD / VRS nell'anno di riferimento.	98%	
		L'Infermiere monitora e tratta il dolore moderato/severo entro 60 minuti.	Numero di scale di valutazione VRS/PAINAD somministrate e connessa tempistica nell'anno di riferimento.	98%	
Personalizzazione, rispetto e relazione	Mantenere le abilità residue.	Il fisioterapista almeno una volta in settimana esegue i trattamenti di gruppo. Il fisioterapista almeno due volte all'anno verifica l'idoneità degli ausili.	Numero attività in CBA nell'anno di riferimento.	95% 98%	Annuale
	Valorizzazione del protagonismo e della creatività dei residenti.	L'animatore propone almeno tre attività individuali e di gruppo mirate sulla base dei bisogni, desideri e capacità residue.	Numero di attività individuali o di gruppo settimanali di CBA nell'anno di riferimento.	98%	Annuale
	Mantenere l'affettività e la socialità.	L'animatore organizza la ricorrenza del compleanno con i familiari entro tre giorni dalla data del compleanno del residente. L'animatore organizza una festa di compleanno in assenza di persone care entro il mese di riferimento.	Giorni che intercorrono fra il compleanno e il festeggiamento Numero di compleanni festeggiati nell'anno di riferimento.	100% 100%	Annuale

	Accompagnamento al fine vita e morente	L'équipe multiprofessionale definisce le indicazioni specifiche per l'accompagnamento alla morte e facilita la vicinanza delle persone care al residente.	Numero P.A.I. di fine vita con la presenza del familiare nell'anno di riferimento.	95%	Annuale
	Garantire una tempestiva presa in carico dei reclami.	L'amministrazione evade entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione le segnalazioni di reclami.	Numero di giorni che intercorrono tra il reclamo e la presa in carico.	99%	Annuale
	Rafforzare le relazioni tra l'Ente e i famigliari dei residenti.	La Direzione e il Presidente effettuano almeno un incontro annuale con i famigliari dei residenti.	Numero degli incontri istituzionali nell'anno di riferimento.	100%	Annuale
Vivibilità	Garantire una tempestiva presa in carico.	Il manutentore evade immediatamente l'intervento urgente ed entro 48 ore l'intervento ordinario.	Numero di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria nell'anno di riferimento.	100%	Annuale
Comfort alberghiera	Garantire una dieta bilanciata sulla base della stagionalità degli alimenti.	La cucina segue un menù estivo ed invernale che ruota sulle cinque settimane.	Esposizione quotidiana del menù ai piani e all'esterno della Sala da pranzo (almeno 2 supervisioni all'anno).	100%	Annuale
	Garantire una dieta personalizzata.	La cucina in casi specifici definisce menù personalizzati.	Numero dei menù personalizzati in base alle diete rispetto al numero dei casi specifici.		

	Garantire una accurata igiene degli ambienti di vita e di cura.	<p>Il servizio di pulizia esegue la disinfezione dei bagni delle stanze e i bagni comuni almeno una volta al giorno.</p> <p>Il servizio di pulizia esegue almeno una volta all'anno la pulizia "a fondo" delle stanze di degenza comprese di arredi, vetri e tendaggi.</p>	<p>Verifica semestrale del prospetto mensile "disinfezione bagni".</p> <p>Verifica del prospetto "pulizie a fondo".</p>	98%	Annuale
Qualità, innovazione e formazione	Garantire la programmazione e pianificazione degli interventi formativi.	La Responsabile della Formazione redige (<i>salvo diverse disposizioni</i>) una volta ogni tre anni il Piano della Formazione e sviluppo innovativo delle risorse umane.	Documento Piano triennale della Formazione.	100%	Triennale
	Garantire la formazione obbligatoria del personale.	La Responsabile della Formazione entro la scadenza prevista dalla normativa garantisce a tutto il personale le attività formative obbligatorie.	Numero persone che hanno partecipato alle attività formative rispetto all'anno di riferimento.	99%	Annuale
	Garantire la formazione tecnico-professionale trasversale.	La Responsabile della Formazione garantisce al personale la formazione specifica programmata nel Piano triennale.	Numero persone che hanno partecipato alle attività formative nell'anno di riferimento.	97%	Annuale
	Garantire la Formazione Sul Campo (F.S.C.) al fine di aggiornare le procedure sanitarie, assistenziali e/o amministrative.	La Responsabile della Qualità progetta almeno una iniziativa di Formazione Sul Campo (F.S.C.) su specifiche tematiche con gruppi multidisciplinari.	Numero di iniziative progettate nell'anno di riferimento.	100%	Annuale

	Garantire la rilevazione dello S.L.C. al personale per rilevare il vissuto emotivo dei lavoratori e le manifestazioni della sindrome di <i>burnout</i> in linea con le disposizioni dell'I.N.A.I.L.	La Responsabile della Qualità predispone con U.P.I.P.A. almeno una volta ogni due anni la rilevazione dello Stress Lavoro Correlato (S.L.C.) al personale.	Numero di somministrazioni effettuate nel biennio.	100%	Biennale
	Riunione periodica di prevenzione e protezione dei rischi.	Il direttore dell'Ente in collaborazione con l'R.S.P.P. consortile organizza almeno una volta all'anno un incontro con il Medico Competente, Responsabile Formazione e R.L.S.	Numero delle riunioni effettuate nell'anno di riferimento.	100%	Annuale