

CARTA DEI SERVIZI

DELLA A.P.S.P. GIOVANNI ENDRIZZI

La presente edizione della Carta dei Servizi è stata approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 19 del 20/04/2023



COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

Gentile cliente,

La Carta dei servizi è uno strumento informativo ed una dichiarazione degli impegni che l'A.P.S.P. Giovanni Endrizzi assume nei confronti dei Residenti, dei loro Familiari, degli utenti dei suoi servizi e della Comunità tutta, a favore dei quali svolge la sua attività socio – assistenziale e sanitaria.

Vuole essere anche un'occasione per presentare la nostra mission ed i valori in cui la nostra organizzazione crede e che orientano l'agire quotidiano.

In uno spirito di trasparenza, la Carta dei servizi chiarisce ciò che siamo e ciò che facciamo per i Residenti e per i cittadini che fruiscono dei nostri servizi.

Operiamo per garantire ai Residenti e ai loro cari benessere e qualità di vita, con attenzione alla salute, in un contesto residenziale caldo e accogliente, capace di valorizzare le risorse delle persone e di personalizzare gli interventi di cura.

Ai cittadini destinatari dei nostri servizi assistenziali e sanitari offriamo competenza e qualità degli interventi ed una presa in carico attenta all'ascolto e alla dimensione relazionale.

Sono obiettivi ambiziosi che, con l'impegno e la collaborazione dei Residenti stessi, di tutto il Personale, dei numerosi Volontari, dei Familiari, del Consiglio di Amministrazione, insomma di tutti noi, possiamo raggiungere.

Il Direttore
Delia Martielli

Il Presidente
Alberto Giovannini



CENNI STORICI SULLA A.P.S.P. "GIOVANNI ENDRIZZI"

Agli inizi del 1900 alcuni cittadini di Lavis lanciarono l'idea di erigere una "Casa di Ricovero" che accogliesse persone della borgata in situazione di estremo disagio, in stato di solitudine e malati cronici costretti a vivere in case non idonee.

Il 25 aprile 1925 l'Ospedale – Casa di Ricovero di Lavis venne inaugurato ed affidato in uso gratuito alla Congregazione di Carità.

Difficoltà economiche ed organizzative furono superate in quegli anni grazie all'iniziativa del concittadino **Giovanni Endrizzi**, che si impegnò nell'assistenza in favore dei poveri e degli ammalati e al quale la nostra A.P.S.P. è oggi intitolata.

Oltre agli scopi di accogliere ed assistere i poveri, l'Ente svolse anche attività ospedaliera con un reparto per maternità aperto fino al 1963.

Nel 1973 l'ente cessò l'attività di ricovero e cure ospedaliere per occuparsi esclusivamente di accoglienza delle persone anziane, lungodegenti e invalide, ed assumendo la denominazione di "Casa di Riposo per Anziani del Comune di Lavis".

Il Comune di Lavis, proprietario dell'immobile fino al 31.12.2007, ha realizzato negli anni molteplici trasformazioni sia strutturali, adeguando gli spazi, sia organizzative, potenziando l'organico con personale sempre più qualificato e professionale.

Le riforme provinciali e regionali del settore dell'assistenza agli anziani che si sono succedute tra la fine degli anni novanta e gli inizi del duemila, hanno portato cambiamenti rilevanti sotto il profilo dei modelli gestionali, organizzativi e di assicurazione della qualità delle cure rese a favore degli anziani accolti nelle residenze sanitarie assistenziali.

Dalla fine del 2007 l'ente è divenuto Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (A.P.S.P.), ente di diritto pubblico senza finalità di lucro, con autonomia giuridica, economica e gestionale. La A.P.S.P. si è dotata di un assetto Aziendale orientato all'efficienza e alla valorizzazione delle risorse patrimoniali, ha adottato forme gestionali più snelle e strumenti di verifica dei risultati di gestione, opera con criteri imprenditoriali.

Oggi la A.P.S.P. Giovanni Endrizzi opera nell'ambito dei servizi socio assistenziali e sanitari ed in particolar modo nell'ambito dell'assistenza alle persone anziane, ed è orientata a produrre utilità sociale in una logica di forte integrazione con gli altri attori locali e con le comunità di riferimento. È un'organizzazione aperta, capace di dialogare con tutti i soggetti interessati.



I SERVIZI RESIDENZIALI

L'APSP Giovanni Endrizzi gestisce una Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) e una Casa di Soggiorno.

La **Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)** accoglie persone non autosufficienti, con disabilità fisiche, psichiche o sensoriali non assistibili a domicilio, alle quali sono erogati servizi socio-sanitari ed assistenziali.

La RSA di Lavis è accreditata per l'esercizio dell'attività sanitaria per 97 posti letto, di cui 92 convenzionati con l'Azienda Sanitaria e 5 posti destinati a persone non autosufficienti disposte a farsi carico sia della retta alberghiera che della retta sanitaria.

I 92 posti letto convenzionati comprendono: 80 posti base, 2 posti di sollievo, 10 posti per persone con demenza grave e 5 posti per persone con alto fabbisogno sanitario.

La **Casa di Soggiorno** è una struttura residenziale per persone autosufficienti e parzialmente autosufficienti bisognose di prestazioni socio assistenziali.

La Casa di Soggiorno di Lavis è accreditata per l'esercizio di attività socio assistenziali per 4 posti letto.

La residenza è organizzata in quattro nuclei:

- Il nucleo C.A.S.A. posto al primo piano della residenza, dedicato a persone che vivono con la demenza e presentano comportamenti problematici;
- Il nucleo GIRASOLI posto al secondo piano della residenza, dedicato a persone ad alto fabbisogno sanitario;
- Il nucleo LAVANDA posto dal terzo piano della residenza, dedicato a persone ad alto carico assistenziale;
- Il nucleo ORTENSIE, posto al quarto piano della residenza, che accoglie le persone autosufficienti della Casa di soggiorno e le persone della RSA con più basso fabbisogno assistenziale.



PRINCIPI E FINALITÀ DEI SERVIZI RESIDENZIALI

L'Azienda fa propri i principi dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona nel fornire l'assistenza; imposta l'azione amministrativa secondo criteri di imparzialità e trasparenza.

La persona Residente ha diritto di accesso alle informazioni che la riguardano, al rispetto della privacy e alla tutela dei suoi dati personali.

L'Azienda risponde ai bisogni individualizzati delle persone attraverso un'**assistenza qualificata e continuativa**, in stretta collaborazione con la famiglia ed i Servizi del territorio.

Pone al centro del proprio agire la persona fornendo risposte il più possibile individualizzate e globali rispetto ai problemi dei singoli, nei limiti delle risorse disponibili.

Attua questi principi attraverso la predisposizione di **piani di intervento** individualizzati a valenza socio-assistenziale, riabilitativa, sanitaria e relazionale, finalizzati al mantenimento ed al recupero delle capacità di autonomia del singolo nel rispetto dei suoi tempi, ritmi, abitudini di vita. Particolare attenzione viene posta al mantenimento delle relazioni con la rete familiare, amicale e sociale.

L'Azienda persegue l'obiettivo della **qualità degli interventi**, inteso come percorso di miglioramento continuo del servizio offerto che si realizza attraverso la predisposizione di obiettivi concreti e verificabili, la formazione e l'aggiornamento degli operatori e il confronto fra le diverse professionalità.

I VALORI ALLA BASE DELLA CULTURA ORGANIZZATIVA

L'Azienda fa propri i valori del Marchio Qualità e Benessere, un modello che orienta la cultura e l'azione di tutti i professionisti della cura nell'erogazione dei servizi sanitari e socio-assistenziali, al fine di migliorare continuamente il benessere e la qualità di vita delle persone residenti.

I valori alla base della cultura organizzativa sono i seguenti:

Rispetto: possibilità di vedere riconosciuti dall'organizzazione il rispetto dei tempi e ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy e della riservatezza dei dati, della dignità della persona e dei suoi valori.

Autorealizzazione: possibilità di attuare concretamente le proprie aspirazioni, desideri, passioni, stili di vita e sentirsi appagati e soddisfatti di ciò, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza.

Operosità: possibilità di vedere espresse, promosse e valorizzate le capacità, le attitudini, le abilità, le competenze del Residente nell'agire quotidiano e nella gestione del tempo libero, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza.

Affettività: possibilità di mantenere e sviluppare relazioni affettive ed emotive autentiche anche all'interno della residenza sia con persone, che con oggetti personali ed animali significativi.

Interiorità: possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati per il raccoglimento spirituale (nel rispetto del pluralismo religioso), per riflettere sul sé ed il senso della vita anche affrontando l'esperienza della morte.

Comfort: possibilità di fruire di un ambiente fisico nel quale la persona vive ed opera in grado di coniugare le proprie esigenze personali e vita comunitaria con particolare attenzione alla dimensione familiare.

Umanizzazione: possibilità di essere accolti nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza.

Socialità: possibilità di trovarsi inseriti in un contesto sociale e comunitario aperto verso l'esterno e permeabile dall'esterno, nel quale mantenere la comunicazione e lo scambio con la comunità di riferimento.

Salute: possibilità di fruire di azioni di prevenzione, cura e riabilitazione erogate da personale professionalmente preparato, personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiano, evitando forme di accanimento e sanitarizzazione eccessiva o non gradita.

Libertà: possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alle proprie capacità, esercitando la libertà di scelta nel rispetto delle regole della civile convivenza e partecipando alle decisioni dell'organizzazione riguardanti la vita quotidiana dei Residenti.

Gusto: possibilità di fruire di un servizio ristorazione con un'alimentazione sana, completa, varia e gustosa, adeguata alla libertà di scelta e alle condizioni di salute senza eccessive restrizioni, collegata alle tradizioni alimentari del luogo ed attenta alla valorizzazione della funzione sociale e cognitiva del momento dei pasti.

Vivibilità: possibilità di vivere in un luogo caldo, accogliente, confortevole, pulito, con un'atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze dei Residenti e del contesto della vita comunitaria.

Dai valori scaturiscono gli impegni e gli impegni richiedono le azioni di tutto il personale per assicurare una vita nella residenza attenta a tutti gli elementi che impattano direttamente sul benessere delle persone residenti.



LA RESIDENZA ...tra la Paganella e il torrente Avisio

L'edificio è attualmente strutturato su tre corpi: il corpo Paganella abitato dal mese di maggio 2007, il corpo storico interamente ristrutturato e utilizzato dal mese di giugno 2010 ed il corpo Avisio, di cui – ad oggi – è occupato soltanto il piano terra.

Il **corpo Paganella** dispone di 27 stanze dotate di bagno, distribuite su quattro piani; ad ogni piano troviamo una sala da pranzo, un soggiorno, un presidio medico/infermieristico, un cucinino di piano e un locale per i bagni assistiti. Il quarto piano della palazzina nuova è collegato con la mansarda del corpo storico a formare un nucleo residenziale autonomo, che comprende, oltre alle stanze di degenza, un soggiorno/sala da pranzo, un cucinino di piano, un presidio infermieristico, un locale per i bagni assistiti.

Al primo piano si trova il nucleo C.A.S.A.: si tratta di un nucleo dedicato a persone che convivono con la demenza e che presentano comportamenti problematici.

Al piano terra troviamo la cappella, la palestra, la sala di animazione, la sala da pranzo, la sala chiacchiere; nel piano interrato i magazzini, gli archivi, e la camera mortuaria; al quarto piano sono presenti una sala conferenze, un ufficio per le responsabili di nucleo e una saletta relax per i Residenti.

Il **corpo storico** è costituito da sei piani: al piano interrato è presente un ampio parcheggio ad uso dei dipendenti e dei volontari; al piano seminterrato è presente la nuova cucina con tutti i locali accessori necessari per il buon funzionamento del servizio di ristorazione; al piano rialzato sono presenti gli uffici amministrativi, di direzione e presidenza, e del coordinatore dei servizi, oltre che un locale per servizio parrucchiera e pedicure. I restanti tre piani sono destinati a nuclei di degenza: il primo e secondo piano comprendono sei stanze di degenza, un locale per bagni assistiti ed una sala soggiorno; la mansarda si collega al quarto piano della palazzina nuova e, nell'insieme, trovano collocazione tredici posti letto.

Il **corpo Avisio** presenta al piano terra il guardaroba/lavanderia, spogliatoi per il personale, una sala soggiorno, un ufficio per l'animazione; il piano interrato è destinato a magazzini e locali tecnici. Il primo e secondo piano sono ad oggi inutilizzati, in attesa di una radicale prossima ristrutturazione dell'intero edificio.

Ogni **stanza** dell'intera struttura è dotata di impianto per la comunicazione interna e per la diffusione di trasmissioni a carattere ricreativo, culturale, di animazione e religioso, oltre ad essere collegata ad un impianto di distribuzione ed erogazione dei gas medicali.

Il Residente può fare richiesta presso l'ufficio amministrativo di un telefono fisso ad uso personale da installare nella propria stanza, con possibilità sia di ricevere telefonate dall'esterno che di effettuarne.

Ogni posto letto è dotato di apposito campanello di chiamata; il letto è mobile, ad altezza regolabile. Gli arredi della stanza quali comodini, armadi e poltroncine sono dotati della necessaria funzionalità per rispondere alle necessità di persone con limitata autonomia.

A richiesta del Residente è possibile mettere a disposizione una cassetta di sicurezza da installare nell'armadio della sua stanza, per custodire piccole somme di denaro o oggetti di valore, con gestione della chiave in autonomia.

È a disposizione dei Residenti un **parco**, attiguo alla residenza, di circa mq. 2.000, che consente momenti di vita all'aria aperta e migliora la vivibilità presso la residenza.

L'ACCOGLIENZA

L'accoglienza nella Residenza sanitaria assistenziale

L'inserimento nella Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) avviene contattando l'Unità Valutativa Multidisciplinare (U.V.M.) istituita nel Distretto Sanitario di appartenenza dell'anziano, attraverso il medico di base o il servizio sociale del territorio.

In caso di accoglienza, l'UVM trasmette alla RSA una scheda informativa che contiene notizie sullo stato di salute della persona, le necessità assistenziali e le informazioni sulla rete familiare.

Prima dell'inserimento nella RSA i familiari prendono contatto con l'ufficio Residenti per gli adempimenti amministrativi e con il responsabile del nucleo nel quale sarà accolto il proprio caro, che raccoglie, nel corso di un colloquio preingresso, le prime informazioni assistenziali, sanitarie e di vita della persona per poter accogliere il nuovo Residente nel modo migliore.

Le informazioni raccolte durante il colloquio preingresso sono diffuse a tutto il personale per attivare fin da subito un'assistenza adeguata e personalizzata.

Durante il primo periodo di inserimento sono tenuti colloqui anche da un operatore di animazione, che raccoglie informazioni sulle abitudini di vita, sulla biografia, sui bisogni e desideri del Residente, e da un fisioterapista, che rileva le prime informazioni sulle necessità riabilitative della persona.

La stanza viene assegnata dal coordinatore sanitario in base alle necessità assistenziali del Residente, alle condizioni fisico-cliniche e psico-relazionali. Qualora sia necessario cambiare stanza, i familiari vengono preventivamente informati.

Chi lo desidera può portare qualche piccolo oggetto personale (quadri, cornici, soprammobili, lampade, televisori, libri, piccoli mobili) per personalizzare la propria stanza e renderla più familiare ed accogliente, avendo cura di informare preventivamente la responsabile del nucleo.



L'accoglienza nel nucleo C.A.S.A.

Per essere accolti nel nucleo C.A.S.A. dedicato alle persone che convivono con la demenza, occorre che la responsabile del nucleo, in collaborazione con la coordinatrice dei servizi, verifichi la sussistenza di specifici requisiti di ammissione, che sono i seguenti:

- ❖ Diagnosi di demenza sottoscritta da medici di base o da medici specialisti
- ❖ Minimental Test con punteggio < 14
- ❖ Presenza di comportamenti problematici (es. vagabondaggio, affaccendamento, aggressività verbale o fisica, disinibizione, inversione ritmo sonno/veglia, vocalizzazione...)

- ❖ Autonomia nella deambulazione
- ❖ Assenza di patologia psichiatrica

La responsabile del nucleo C.A.S.A. incontra i famigliari prima dell'ingresso per raccogliere la biografia del loro caro, le informazioni sanitarie indicanti lo stato di salute e le informazioni relative all'esordio e all'evoluzione della malattia.

L'accoglienza nel nucleo C.A.S.A. è un'esperienza temporanea. Il Residente accolto nel nucleo C.A.S.A. viene dichiarato dimissibile dal nucleo qualora sussistano uno o più dei seguenti criteri:

- ❖ Perdita della capacità di cammino in autonomia
- ❖ Perdita della capacità di deglutizione
- ❖ Punteggio del Minimental Test > 14 (a condizione che non ci sia rischio di fuga incontrollata)
- ❖ Assenza di comportamenti problematici o presenza di comportamenti tali da non creare un impatto negativo sui Residenti del nucleo che lo andrà ad accogliere.



L'accoglienza nella Casa di soggiorno

L'inserimento nella Casa di soggiorno avviene contattando direttamente l'ufficio Residenti della struttura. Nel caso di disponibilità di posti letto, il coordinatore dei servizi ed il coordinatore sanitario incontrano l'interessato/a ed eventualmente i suoi famigliari, per valutare la condizione di autosufficienza del richiedente e per raccogliere tutte le prime informazioni assistenziali e sanitarie della persona utili all'accoglienza.

Durante il primo periodo di inserimento sono tenuti colloqui anche da un operatore di animazione, che raccoglie informazioni sulle abitudini di vita, sulla biografia, sui bisogni e desideri del Residente, e da un fisioterapista, che rileva le prime informazioni sulle necessità riabilitative della persona.

LA VALORIZZAZIONE DELLE RELAZIONI

Relazioni con famigliari e amici

L'organizzazione è impegnata a favorire le **relazioni tra i Residenti e le persone esterne più significative** sul piano affettivo.

- ❖ *Le visite di famigliari e amici*

Il Residente può ricevere le visite di famigliari ed amici nel rispetto delle regole stabilite dalla direzione.

A famigliari e amici si offre la possibilità di accedere alla struttura, senza necessità di prenotazione, nelle seguenti fasce orarie:

Giorni feriali: dalle ore 9:45 alle ore 11:15 e dalle ore 14:30 alle ore 18:00

Giorni festivi: dalle ore 9:45 alle ore 11:15 e dalle ore 13:30 alle ore 18:00

L'esperienza dell'emergenza sanitaria da Covid-19 ci ha insegnato che non si possono sovraffollare le sale soggiorno/pranzo dei piani di convivenza dei Residenti.

I famigliari o gli amici, quindi, una volta incontrato il proprio caro al piano, non possono sostare al piano ma devono recarsi in uno degli ambienti comuni presenti al piano terra: sala magnolie, sala chiacchiere, sala tulipani, pianerottoli del giroscala a piano terra, chiesa, oppure in un ambiente esterno (parco, giardini, porticati).

Se nel momento della visita il Residente è impegnato in un'attività assistenziale o ricreativa o riabilitativa, il familiare deve avere la pazienza di aspettare fuori dal piano che l'attività sia terminata.

Se il Residente nel momento della visita è a letto per motivi vari, i famigliari possono salutarlo e sostare nella stanza solo nei momenti in cui non siano presenti gli altri conviventi, essendo le stanze prevalentemente doppie e triple.

❖ *Le visite di accompagnamento nel fine vita o per bisogni assistenziali specifici*

Nelle situazioni di fine vita, i famigliari possono rimanere accanto al proprio caro senza limitazioni di orario, anche di notte, su autorizzazione del coordinatore sanitario. L'accompagnamento da parte dei famigliari avviene possibilmente nella stanza singola dedicata, attrezzata per il riposo notturno dei famigliari, ai quali sono offerti pasti e bevande.

Anche per particolari bisogni assistenziali (es. aiuto ai pasti), il coordinatore sanitario può autorizzare l'ingresso dei famigliari al di fuori delle fasce orarie.

❖ *Pranzo o cena dei famigliari con i loro cari*

I famigliari che desiderano pranzare o cenare con il loro caro possono farlo avvertendo in anticipo il servizio animazione e pagando la tariffa stabilita per la fruizione del pasto.

❖ *Possibilità di festeggiare eventi con i propri cari*

I Residenti ed i loro famigliari possono utilizzare spazi comuni interni o esterni alla struttura per festeggiare eventi significativi quali compleanni, anniversari, ecc..

In particolare, i famigliari possono prenotare l'uso di sale comuni interne (sala magnolie o sala tulipani) o di spazi esterni (gazebo del parco) contattando il servizio animazione, che si adopererà per la buona riuscita dell'evento.

❖ *Possibilità per i famigliari di svolgere attività insieme ai propri cari*

I famigliari possono svolgere delle attività insieme ai propri cari all'interno della struttura, sia in forma spontanea che nell'ambito di specifici progetti promossi dal servizio animazione.

❖ *Possibilità di entrare nella struttura con animali domestici*

Nella residenza sono ben accolti animali domestici di proprietà di famigliari e visitatori, in quanto considerati importanti sul piano affettivo per i Residenti. Ai proprietari di animali è chiesto di rispettare alcune basilari regole fissate dalla direzione, affinché la loro presenza in struttura sia un piacere per tutti.

❖ *Brevi rientri in famiglia*

L'organizzazione favorisce il rientro temporaneo del Residente in famiglia, dietro parere favorevole del coordinatore sanitario; allo scopo, il servizio infermieristico predispone la terapia da

somministrare nel periodo di assenza dalla struttura e fornisce informazioni utili alla gestione del proprio familiare a domicilio.

❖ *Uscite dei Residenti con familiari e amici*

L'organizzazione favorisce le uscite dei Residenti con i loro familiari o amici.

L'uscita va richiesta con anticipo al servizio animazione ed autorizzata dal coordinatore sanitario, che valuta le condizioni cliniche della persona e le sue esigenze di benessere psico-fisico.

❖ *Collegamenti e comunicazioni a distanza*

La Casa utilizza diversi strumenti per facilitare le comunicazioni a distanza dei Residenti con i loro familiari e amici; in particolare, mette a disposizione tablet, cellulari Aziendali, postazione con PC dotato di webcam (piccola telecamera), per poter effettuare video-chiamate con parenti ed amici lontani.

Inoltre, il Residente può chiedere che sia installato nella propria stanza un telefono fisso ad uso personale, con possibilità sia di ricevere telefonate dall'esterno che di effettuarne. Per le comunicazioni con l'esterno il Residente può utilizzare anche un cellulare personale oppure un cellulare Aziendale messo a disposizione per la telefonata da un operatore di assistenza o di animazione.

Relazioni tra i Residenti

L'organizzazione è impegnata a facilitare e supportare le **relazioni tra i Residenti**.

❖ *Facilitazione e supporto delle relazioni tra Residenti*

Le relazioni tra Residenti sono promosse e sostenute attraverso la possibilità di partecipare ad attività ricreative ed animative di piccolo gruppo, di partecipare ad iniziative che mirano a favorire la conoscenza e la relazione reciproca, di condividere interessi e passioni col supporto del servizio animazione, di scegliere i propri compagni di tavolo, di esprimere preferenze sui compagni di stanza.

LA VOCE DEI RESIDENTI

L'organizzazione si pone l'obiettivo di stimolare l'esercizio della libertà di scelta del Residente e la sua partecipazione alle decisioni che lo riguardano.

A tale scopo, si mettono in atto le seguenti azioni:

- ❖ Partecipazione del Residente alla riunione di equipe in cui si definisce o si aggiorna il suo progetto assistenziale individuale (PAI);
- ❖ Programmazione di un colloquio tra un operatore di animazione ed il Residente prima della riunione di equipe per il PAI, durante il quale fare emergere bisogni, desideri, criticità legati alla sua quotidianità, in modo da affrontare la riunione di equipe del PAI con consapevolezza;
- ❖ Partecipazione dei familiari dei Residenti alle riunioni di equipe per la elaborazione del PAI, nei casi in cui i Residenti non siano in grado di parteciparvi direttamente;
- ❖ Coinvolgimento costante del Residente nella programmazione delle attività animative settimanali;

- ❖ Coinvolgimento costante del Residente nella scelta delle attività animative e ricreative di suo interesse;
- ❖ Coinvolgimento dei Residenti nelle decisioni che li riguardano più da vicino nei seguenti ambiti:
 - la revisione dei menù stagionali (autunno-inverno e primavera-estate) e dei menù delle ricorrenze speciali (Natale, Capodanno, Epifania, Pasqua, Santo patrono di Lavis)
 - gli orari della giornata relativi al risveglio mattutino, al riposo pomeridiano e notturno, al bagno ed igiene personale.



LA PARTECIPAZIONE DEI RESIDENTI E DEI FAMIGLIARI

La partecipazione alla vita Aziendale

La Casa favorisce il coinvolgimento e la partecipazione attiva dei Residenti e dei loro famigliari alle scelte organizzative di carattere generale, riconoscendo loro un ruolo consultivo e propositivo tramite rappresentanti eletti ogni due anni.

I **rappresentanti dei Residenti** svolgono funzione consultiva sulle problematiche relative all'impostazione e all'organizzazione generale dei servizi erogati; possono inoltre su tali tematiche formulare proposte anche scritte.

I rappresentanti dei Residenti possono promuovere incontri periodici dei famigliari per discutere di argomenti di interesse dei Residenti o dei famigliari stessi.

L'Azienda mette a loro disposizione spazi idonei per le riunioni.

I verbali delle riunioni possono essere trasmessi alla direzione, che prende atto delle osservazioni, dei suggerimenti e delle proposte.

La partecipazione al miglioramento del servizio

Il percorso di miglioramento continuo intrapreso da anni si fonda su un continuo e proficuo dialogo con chi fruisce dei servizi.

I Residenti e i famigliari possono esprimere valutazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio tutte le volte che lo ritengono opportuno ed in occasione delle rilevazioni periodiche del loro grado di soddisfazione promosse dalla Casa.

I Residenti e i famigliari sono coinvolti inoltre in confronti periodici con la direzione e con i responsabili dei vari servizi.

I famigliari possono in ogni momento presentare alla direzione segnalazioni, reclami, apprezzamenti, proposte di miglioramento, contattando direttamente la Direttrice, scrivendo una mail, recapitando in amministrazione il modulo reclami disponibile sul sito internet.

LA GIORNATA DEL RESIDENTE

La giornata del Residente inizia con il risveglio per quanto possibile naturale e l'igiene personale quotidiana, considerate le singole esigenze e rapportata al grado di autosufficienza.

Coloro che non camminano in autonomia vengono aiutati nei trasferimenti ed accompagnati nella sala da pranzo di piano o in quella centrale dove, a partire dalle 8.00, viene servita la prima colazione. Nel caso in cui le condizioni di salute non permettano al Residente di alzarsi, la colazione verrà servita in stanza.

Dopo la colazione iniziano le attività proposte dal servizio di animazione, che spaziano dalle attività ludico ricreative a quelle occupazionali per il recupero o il mantenimento di capacità manuali, motorie, cognitive e di concentrazione. A tali proposte vengono abbinate uscite sul territorio, incontri con volontari e momenti di festa.

Nell'arco della mattinata e nelle ore pomeridiane è attivo il servizio di fisioterapia per le attività terapeutico – riabilitative per il mantenimento e il miglioramento delle capacità motorie e funzionali.

A partire dalle 11.00 viene servito il pranzo nelle stanze e alle 11.15 nelle sale da pranzo di piano, mentre alle ore 11.45 nella sala da pranzo centrale al piano terra.

Terminato il pranzo, i Residenti che lo desiderano e che ne hanno la necessità vengono accompagnati a letto per il riposo pomeridiano. Al risveglio viene valutato nuovamente il bisogno di igiene del Residente, tenendo anche in considerazione le indicazioni di carattere sanitario date dall'infermiere in turno.

Verso le 15.00 viene distribuita la merenda e il pomeriggio trascorre nelle sale comuni continuando con i programmi di animazione e riabilitazione, con proposte di attività programmate.

Durante tali momenti sono più frequenti in struttura le visite da parte di parenti, amici e volontari. I Residenti che ricevono visite possono utilizzare gli spazi comuni al piano terra e - nella bella stagione - l'ampio parco della struttura.

La cena inizia ad essere distribuita alle 18.00 ai Residenti che mangiano in stanza, alle 18.15 nelle sale ai piani e alle 18.45 in sala da pranzo centrale al piano terra.

La sala da pranzo centrale è temporaneamente inutilizzata per lavori di miglioramento di prossima realizzazione.

Dopo cena i Residenti sono accompagnati nelle loro stanze e aiutati a prepararsi per il riposo notturno, assicurando l'igiene personale, i posizionamenti e tutte le altre prescrizioni di carattere sanitario e assistenziale.

Durante la notte gli operatori e un infermiere garantiscono assistenza adeguata e personalizzata.



LA PERSONALIZZAZIONE DEGLI ORARI DELLA VITA QUOTIDIANA

L'organizzazione promuove la personalizzazione degli orari della vita quotidiana come modello organizzativo nel nucleo CASA, che accoglie le persone con demenza e con comportamenti problematici.

Per i Residenti degli altri nuclei, accoglie le loro richieste di personalizzazione degli orari del risveglio mattutino, del riposo pomeridiano e notturno, del bagno ed igiene personale, dei momenti dei pasti per esigenze particolari. Le personalizzazioni degli orari sono di norma condivise con l'equipe dei professionisti della cura durante la predisposizione o la revisione del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) al quale partecipa il Residente o un suo familiare.



LA PERSONALIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA

Tutto il personale assistenziale e sanitario opera in una logica di personalizzazione degli interventi assistenziali, per rispondere in modo individualizzato ai bisogni di ciascun Residente.

Strumento centrale di progettazione è il **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)** elaborato da un'equipe multidisciplinare del nucleo in cui abita il Residente e composta dalle seguenti figure: il responsabile del nucleo, un medico, un fisioterapista, un infermiere, un animatore e un operatore di assistenza.

Le varie figure professionali collaborano alla definizione del progetto assistenziale, valutando problemi e bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali del Residente al momento dell'ammissione e periodicamente, e fissando obiettivi individuali di miglioramento o recupero delle autonomie della persona.

I Residenti o i loro familiari sono invitati a partecipare alla riunione dell'equipe multidisciplinare per la definizione condivisa degli obiettivi assistenziali e degli interventi individualizzati da mettere in atto per raggiungere gli obiettivi.

Le riunioni d'equipe per la elaborazione o revisione del PAI sono programmate con periodicità almeno semestrale, e comunque tutte le volte che l'equipe lo ritiene necessario.

Il Piano assistenziale individualizzato elaborato dall'equipe viene inviato ai familiari di riferimento dei Residenti.

I SERVIZI SANITARI E ASSISTENZIALI

IL COORDINAMENTO SANITARIO

L'attività di coordinamento sanitario è garantita da un medico convenzionato con la RSA, che svolge anche l'assistenza medica di base.

Il coordinatore sanitario si impegna ad assicurare la corrispondenza tra l'organizzazione complessiva delle attività socio-sanitarie e assistenziali e la qualità e l'appropriatezza della risposta ai bisogni dei Residenti, nel rispetto della loro autonomia, libertà e dignità.

Il coordinatore sanitario indirizza l'organizzazione al rispetto delle buone pratiche igienico sanitarie nonché al perseguimento dell'appropriatezza dell'assistenza ai Residenti.

Il coordinatore sanitario partecipa alle riunioni di equipe per la predisposizione o la revisione dei Progetti Assistenziali Individualizzati.

Il coordinatore sanitario è disponibile a colloqui telefonici o in presenza con i famigliari dei Residenti, in orario mattutino dalle 9:00 alle 12:00, da prenotare contattandolo direttamente sul numero aziendale.

IL COORDINAMENTO DEI SERVIZI

L'attività di coordinamento dei servizi socio-sanitari ed assistenziali è garantita da un dipendente che coordina il servizio degli infermieri, collabora con il coordinatore sanitario e con la direzione in ordine all'organizzazione dei servizi, promuove l'adeguamento delle procedure interne al fine di rispettare i requisiti previsti per l'autorizzazione sanitaria e per l'accreditamento istituzionale della RSA, collabora nel coordinamento dei piani assistenziali individualizzati in qualità di responsabile dei nuclei del terzo e quarto piano.

Il coordinatore dei servizi è disponibile a colloqui telefonici o in presenza con i famigliari dei Residenti, in orario mattutino dalle 8:00 alle 11:00 e pomeridiano dalle 13:00 alle 15:00, da prenotare contattandolo direttamente sul suo numero Aziendale.

LE RESPONSABILI DI NUCLEO

Al livello di singolo nucleo di degenza operano responsabili del nucleo, che sono infermieri dipendenti con ruolo di coordinamento del nucleo assegnato.

Le responsabili di nucleo coordinano tutte le attività dei professionisti della cura relative ai Residenti del loro nucleo, gestiscono e coordinano il personale del nucleo, gestiscono il rapporto con le famiglie dei Residenti, assicura la rilevazione, il monitoraggio e la rendicontazione degli indicatori di qualità dei servizi offerti nel nucleo.

L'organizzazione prevede il servizio di tre responsabili di nucleo, uno per il nucleo CASA del primo piano, uno per il nucleo girasoli del secondo piano ed uno per il nucleo lavanda ed ortensie del terzo e quarto piano.

I responsabili di nucleo sono disponibili a colloqui telefonici o in presenza con i famigliari dei Residenti, in orario preferibilmente mattutino (dalle ore 9:00 alle ore 12:00) da prenotarsi contattandoli direttamente sui loro numeri aziendali.

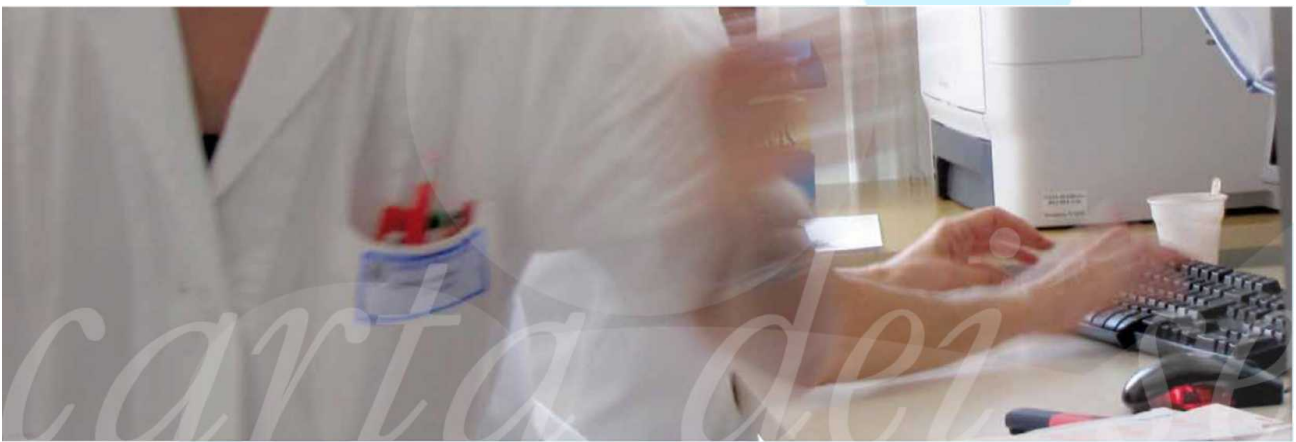
L'ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica viene garantita da medici convenzionati con la RSA, che sono presenti dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi e prefestivi.

Il medico svolge attività diagnostica, terapeutica, preventiva, di educazione sanitaria e riabilitativa avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e/o di esami di diagnostica strumentale.

La presenza dei medici all'interno della struttura è di almeno 28,5 ore settimanali. I medici convenzionati garantiscono risposta alle chiamate d'urgenza dalle ore 8.00 alle ore 20.00 (dal lunedì al venerdì).

Nei giorni e nelle fasce orarie non coperte dai medici, il servizio medico per emergenze è coperto dal Servizio di Continuità Assistenziale - guardia medica - dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.



L'ASSISTENZA MEDICA SPECIALISTICA

L'assistenza specialistica è garantita dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari attraverso medici del Distretto sanitario ovest.

I servizi medici specialistici sono prescritti dal medico della RSA sulla base della valutazione delle esigenze del residente.

I servizi medici specialistici erogati nella RSA su richiesta del medico sono i seguenti:

- ❖ Assistenza geriatrica
- ❖ Assistenza psichiatrica
- ❖ Assistenza dei medici palliativisti per le persone con patologia oncologica o non, in fase di avanzata malattia e terminalità.
- ❖ Assistenza fisiatrica, garantita nella forma di teleconsulto e televisita.

Il medico della RSA può richiedere visite specialistiche di qualsiasi altra branca in ambulatori dell'Azienda provinciale per i servizi sanitari. Per i Residenti gravi che non possono camminare o non sono trasportabili, è previsto l'accesso degli specialisti in RSA.

L'ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Come previsto dal profilo professionale, l'infermiere è responsabile delle cure infermieristico/assistenziali, svolge attività di natura tecnica, educativa e relazionale.

Collabora con il medico per assicurare la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche. Gestisce i farmaci e i materiali sanitari, curandone in particolare la collocazione, la custodia e la conservazione.

Fondamentale è il suo apporto nell'equipe multidisciplinare per identificare, pianificare, applicare e verificare i piani assistenziali individualizzati.

Il personale infermieristico contribuisce alla organizzazione del lavoro degli operatori di assistenza e alla loro formazione.

L'assistenza infermieristica è garantita dalla presenza, nell'arco delle 24 ore tutti i giorni della settimana, di personale infermieristico dipendente e/o in convenzione.



L'ASSISTENZA RIABILITATIVA

Ogni persona accolta nella residenza ha un colloquio con il fisioterapista che, sulla base di eventuali indicazioni specialistiche, predispose programmi riabilitativi individuali e collettivi, in collaborazione anche con il medico.

Oltre all'intervento diretto, il fisioterapista collabora con gli operatori di assistenza e con gli infermieri, dando indicazioni per garantire continuità nelle azioni di mantenimento/recupero dell'autonomia fisica dei Residenti.

Le attività riabilitative dirette vengono svolte in idonei locali dotati di attrezzature specifiche.

Il fisioterapista fornisce inoltre consulenza per quanto concerne ausili, attrezzature, protesi e presidi strumentali per la riabilitazione dei Residenti.

Il servizio riabilitativo dà consulenza per aspetti relativi alla sicurezza del lavoro degli operatori e, in particolare, per la mobilitazione dei Residenti.

L'assistenza riabilitativa è garantita da fisioterapisti dipendenti ed è attiva dal lunedì al venerdì con orario 7.30/12.30– 13.30/15.45.

L'ASSISTENZA PSICOLOGICA

L'assistenza psicologica è garantita da due psicologi in convenzione, di cui uno dedicato ai Residenti e ai famigliari del nucleo CASA, che accoglie persone che vivono con la demenza e con comportamenti problematici.

L'assistenza psicologica comprende:

- il supporto psicologico ai Residenti tramite colloqui individuali;
- il sostegno ai famigliari dei Residenti tramite colloqui individuali o incontri di gruppo;

- l'osservazione e la valutazione di Residenti particolarmente critici, al fine di migliorarne il benessere attraverso anche indicazioni ai diversi professionisti della cura;
- l'integrazione del servizio psicologico all'interno dell'assistenza, prevedendo la partecipazione della psicologa alle riunioni di elaborazione o revisione di Progetti assistenziali individualizzati di Residenti con demenza particolarmente problematici.

Gli psicologi assicurano la loro presenza continuativa durante l'anno secondo un calendario concordato con la direzione.

Per fissare appuntamenti individuali con lo psicologo si può contattare il responsabile del nucleo dove è accolto il Residente, che favorisce il contatto con lo psicologo.



L'ASSISTENZA GENERICA ALLA PERSONA

L'assistenza alla persona è garantita da Operatori Socio Sanitari, Operatori Socio-assistenziali ed ausiliari dipendenti. L'equipe assistenziale nello svolgimento delle attività di cura, stimola la persona al mantenimento e, se possibile, al recupero delle sue autonomie.

Nello specifico vengono garantite le seguenti prestazioni.

- Prestazioni di igiene e di cura alla persona: interventi di assistenza diretta alla persona, igiene quotidiana, bagno assistito periodico, aiuto nel vestirsi.
- La mobilizzazione: prevede l'aiuto nell'alzarsi e nel coricarsi a letto; il cambio delle posizioni a letto per evitare le complicanze da immobilizzazione; l'assistenza nel cammino con l'uso corretto degli ausili (girello, tripode ecc...); il posizionamento a letto ed in carrozzina in collaborazione con i fisioterapisti.
- Aiuto nell'alimentazione per le persone che necessitano di aiuto totale o parziale nell'alimentazione e nell'idratazione. L'operatore di assistenza garantisce un aiuto personalizzato, stimola le singole autonomie della persona ed il desiderio di alimentarsi.

Gli operatori garantiscono un'assistenza socio-sanitaria continuativa nell'arco delle 24 ore.

L'ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE

L'attività di animazione è parte integrante del progetto di cura della persona, ed è volta a dare valore a bisogni e ai desideri della persona favorendo la qualità del quotidiano.

L'attività di animazione si avvale del lavoro di operatori dipendenti che, nell'ambito delle proprie competenze, propongono interventi socio-culturali-ricreativi personalizzati, rivolti a singoli Residenti o a piccoli gruppi, sulla base di affinità e interessi o passioni comuni dei Residenti stessi.

Le attività di animazione di gruppo sono organizzate secondo una programmazione settimanale e mensile che tiene conto delle ricorrenze e delle disponibilità di associazioni della comunità, del volontariato, delle istituzioni scolastiche e religiose, che con un lavoro di rete favoriscono il mantenimento dei rapporti sociali.

L'animazione si integra con gli operatori dell'assistenza per garantire un clima attento alla persona, che valorizzi i talenti personali.

L'attività di animazione è anche finalizzata a favorire e supportare le relazioni tra le persone Residenti, tra la persona, la sua famiglia, la rete amicale e la comunità territoriale di appartenenza.

Il servizio è operativo dal lunedì al venerdì con il seguente orario: 08.00-12.00 / 14.00-17.00 e il fine settimana per iniziative particolari.

IL SERVIZIO DI CURA ESTETICA

❖ Servizio di parrucchiera

È effettuato da una dipendente di una cooperativa di servizi convenzionata. Ad ogni Residente vengono garantiti una piega e/o un taglio al mese.

Il servizio è svolto in uno specifico salone dedicato ed attrezzato, posto al di fuori dei piani di convivenza, e si avvale della collaborazione di volontari che accompagnano i Residenti al salone, dialogano con il Residente, creando un momento di piacere, benessere e relazione.

La parrucchiera è presente il mercoledì dalle 14:00 alle 18:00 e il giovedì dalle 8:30 alle 11:30 e dalle 14:00 alle 18:00.

❖ Servizio estetico di pedicure

È effettuato da una estetista dipendente di una cooperativa di servizi convenzionata. Ad ogni Residente viene garantito un trattamento a trimestre.

Il servizio è svolto nel salone della parrucchiera oppure nel bagno attrezzato presente in ogni nucleo oppure nella stanza del Residente.

L'estetista è presente il martedì dalle 14:30 alle 18:00.

Il Residente che desidera ulteriori prestazioni di parrucchiera o di pedicure o altre prestazioni estetiche (manicure, ceretta), può farne richiesta all'Ufficio Residenti, che programma gli appuntamenti con il parrucchiere o con l'estetista e il relativo costo è a carico del Residente. I costi dei servizi a pagamento sono dettagliati nell'Allegato "Tariffe e servizi".

I SERVIZI ALBERGHIERI E DI SUPPORTO



IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è affidato, attraverso gara di appalto, a ditta esterna. Un capitolato speciale definisce la tipologia dei menù, la quantità e la qualità dei prodotti utilizzati.

La distribuzione dei pasti è curata dal personale della struttura ai piani e dal personale della ditta in appalto nella sala da pranzo principale, con questi orari:

	Nelle sale da pranzo dei piani	Nella sala da pranzo principale
▪ Prima colazione	8.00	8.15
▪ Merenda mattutina	9.30	
▪ Pranzo	11.15	11.45
▪ Merenda pomeridiana	15.00	
▪ Cena	18.15	18.45
▪ Infusi serali	19.30	

La sala da pranzo principale è temporaneamente inutilizzata per lavori di miglioramento di prossima realizzazione.

Il menù è concordato fra la A.P.S.P. e la ditta in appalto sulla base di una proposta studiata da una dietista convenzionata con la RSA, un cuoco specializzato della ditta in appalto e dal personale della casa. Il menù recepisce i gusti e le proposte dei Residenti, che sono raccolti durante specifici focus-group condotti da un operatore di animazione.

Il menù proposto è adattato anche alle abitudini culinarie del Trentino e alle stagioni (menù estivo e menù invernale). I pasti sono curati nella presentazione e personalizzati in base al gusto, alle abitudini ed alle condizioni cliniche-terapeutiche e funzionali (problemi di deglutizione o masticazione, patologie particolari quali diabete, ipertensione, obesità, nefropatia...) del Residente.

Su prescrizione medica possono essere preparate diete personalizzate.

IL SERVIZIO DI PULIZIA AMBIENTALE E DI RIFACIMENTO LETTI

Il servizio di pulizia ambientale e di rifacimento dei letti è affidato ad una ditta esterna e svolto quotidianamente da personale qualificato e formato.

Il servizio è organizzato in base alle esigenze della struttura, in modo da non disturbare i Residenti e da non interferire con le normali attività degli anziani e dei dipendenti.

La ditta utilizza prodotti di pulizia certificati con marchio ecologico ed innocui per le persone.

Il servizio viene svolto due volte al giorno nelle aree maggiormente utilizzate, in modo da garantire una costante igiene dei locali. Le pulizie di risanamento vengono svolte con cadenze periodiche come previsto dal capitolato d'appalto.

Alla ditta appaltatrice delle pulizie quotidiane e periodiche è anche affidato il servizio quotidiano di rifacimento dei letti e il cambio settimanale della biancheria del letto.

IL SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il lavaggio, la stiratura e le riparazioni degli indumenti dei Residenti e delle divise degli operatori è svolto da personale dipendente in appositi locali. Per garantire un servizio personalizzato ed igienico si seguono precise istruzioni formalizzate.

Il servizio viene svolto con particolare attenzione e cura onde evitare scambi di biancheria fra le persone e con modalità di lavaggio degli indumenti differenziato per tipo di tessuto.

Alla persona che entra nella residenza si chiede di portare indumenti in buono stato, che vengono poi contrassegnati: per questo motivo ai famigliari viene raccomandato di consegnare il vestiario direttamente in guardaroba.

Il servizio di lavanderia e guardaroba è attivo dal lunedì al venerdì con il seguente orario per Residenti e famigliari: 8.00-13.00.

Il servizio di fornitura, lavaggio e stiratura della biancheria piana (lenzuola e traverse) è affidato ad una ditta esterna specializzata.

IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione è svolto da un operatore dipendente che ha il compito di garantire l'efficienza delle apparecchiature e degli impianti, la pronta riparazione degli ausili dei Residenti, gli interventi atti a mantenere efficacemente le apparecchiature, nonché a garantire la sicurezza dei luoghi e delle persone che abitano o che operano nella struttura.

Il responsabile della manutenzione coordina anche le verifiche periodiche di attrezzature e impianti compiute da ditte esterne specializzate.

Il responsabile presta servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 13.30 alle ore 16.45.

IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il servizio si occupa della gestione amministrativa della A.P.S.P. e ha il compito di informare i cittadini sui servizi offerti dalla A.P.S.P., relativamente a caratteristiche, modalità di accesso e costi, tramite l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** (URP).

Fa parte del servizio l'**Ufficio Residenti**, che cura tutti gli aspetti di tipo amministrativo e contabile riguardanti l'accoglimento e la permanenza presso la struttura dei Residenti. I principali servizi offerti dall'ufficio Residenti a supporto dei Residenti e dei loro famigliari sono:

- Servizio di gestione del deposito di modiche somme di denaro personale;
- Servizio di custodia temporanea di oggetti di valore;
- Supporto nel disbrigo di pratiche amministrative correlate al Residente.

I documenti contabili relativi alla permanenza presso la APSP sono resi disponibili ai famigliari di riferimento dei Residenti e conservati tramite il servizio "Portale Utenti".

Il servizio supporta inoltre Residenti e famigliari nel procedimento di richiesta di nomina dell'**Amministratore di Sostegno**, tramite la collaborazione di un avvocato, a fronte del rimborso delle spese sostenute.

I contatti con il servizio amministrativo sono prevalentemente telefonici, tramite e-mail o su appuntamento. L'orario di apertura degli uffici al pubblico è il seguente: dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 15.30; il venerdì dalle 8.30 alle 12.30. Altri orari di accesso sono eventualmente disponibili su appuntamento.

È possibile avere colloqui privati con il **Presidente** previo appuntamento presso gli uffici Amministrativi.

Sia i Residenti che i famigliari possono avere un colloquio con il **Direttore** contattandolo direttamente al numero fisso interno o scrivendo una mail. I Residenti possono recarsi di propria iniziativa o farsi accompagnare dal Direttore per un colloquio, anche senza preavviso.

Il Direttore è disponibile ad incontrare gruppi di Residenti per un confronto su aspetti della vita quotidiana nella residenza.

IL SERVIZIO QUALITÀ

Il servizio di Gestione Qualità, in collaborazione con lo staff di direzione, opera per la promozione, implementazione e mantenimento di un sistema di miglioramento continuo dei servizi offerti, al fine di promuovere la qualità di vita dei Residenti e la soddisfazione degli utenti.



L'ASSISTENZA RELIGIOSA

L'Azienda si impegna a garantire ai Residenti il rispetto delle convinzioni religiose o spirituali nel contesto del processo di assistenza, la possibilità di riflessione e raccoglimento individuale, predisponendo idonei spazi dedicati anche al culto, un supporto e un'assistenza religiosa a richiesta che sappia farsi carico di eventuali istanze religiose diverse e minoritarie.

L'assistenza religiosa garantisce l'assistenza spirituale e morale alle persone e la celebrazione delle funzioni liturgiche.

Per i Residenti di religione cattolica, l'assistenza religiosa è garantita da un sacerdote nominato dall'Ordinario della Diocesi di Trento, sulla base di una convenzione con la APSP che dà garanzie di continuità del servizio nel tempo, pur nel caso di avvicendamento del religioso.

L'assistenza religiosa comprende:

- la relazione di sostegno psicologico-spirituale a livello umano e sociale, sia con i Residenti che con i familiari;
- la celebrazione delle funzioni di culto, l'amministrazione dei Sacramenti, la catechesi, l'organizzazione di attività pastorali, culturali, religiose volte anche a promuovere l'apertura e lo scambio con la comunità di Lavis.

Il sacerdote è presente in struttura tre volte alla settimana per la celebrazione delle messe dedicate ai Residenti dei diversi nuclei. Inoltre, garantisce la sua presenza su chiamata per confessioni, colloqui individuali ed altre esigenze di natura religiosa o spirituale.

All'interno della residenza operano alcuni volontari che collaborano con il sacerdote nella cura dell'attività religiosa: accompagnano i Residenti in chiesa e li riaccompagnano al piano, suonano l'organo, svolgono servizio di sacrestano.

Le celebrazioni e la catechesi sono sempre comunicate ai Residenti attraverso avvisi posti in luoghi ad alta visibilità, quali ascensori o porta di ingresso della sala di animazione.

IL VOLONTARIATO

L'Azienda promuove la partecipazione del volontariato sia in forma individuale che strutturato all'interno di un'associazione, come supporto nello svolgimento di attività di sostegno ai singoli Residenti, alle attività proposte dall'animazione, all'attività religiosa, oppure per il disbrigo di commissioni o per l'accompagnamento di Residenti a visite mediche. Alcuni volontari visitano le persone temporaneamente ricoverate in ospedale.

Le attività svolte dai volontari sono senza fini di lucro e sono integrative e complementari agli apporti professionali assicurati dal personale dipendente.

La residenza conta sulla collaborazione di volontari appartenenti al gruppo dell'A.V.U.L.S.S. di Lavis e al gruppo della Croce Rossa di Lavis.

L'A.V.U.L.S.S. opera all'interno della residenza dal 1983 garantendo la continuità dell'intervento e la formazione dei propri volontari.

I Volontari che operano al di fuori di associazioni strutturate, sono inseriti e coordinati dagli operatori di animazione. L'Azienda promuove ed eroga la formazione dei volontari necessaria per la loro crescita e per l'attuazione dei compiti svolti.



GLI ALLOGGI PROTETTI

La APSP Giovanni Endrizzi mette a disposizione tre mini alloggi protetti ed un mini alloggio semiprotetto, che sono gestiti in convenzione con la Comunità di Valle Rotaliana-Königsberg.

Gli **alloggi protetti** sono destinati ad accogliere anziani che, pur conducendo vita autonoma, hanno bisogno di servizi che forniscano protezione ed appoggio, oppure adulti a rischio di emarginazione la cui situazione di bisogno fisico e/o psicologico possa trarre giovamento dall'inserimento nella struttura.

L'**alloggio semiprotetto** è destinato ad accogliere persone con storia psichiatrica consolidata, con bisogni assistenziali medi o modesti, oppure persone in condizioni di emarginazione sociale con ridotte capacità di autonomia.

Per l'assegnazione dell'alloggio l'interessato presenta domanda al Servizio Socio Assistenziale della Comunità di Valle Rotaliana- Koenigsberg.

Le domande saranno valutate dalla Commissione per gli accoglimenti la quale, sulla base dei criteri fissati, attribuisce ad ogni domanda il punteggio e formula la graduatoria e le proposte di accoglimento. Gli assegnatari degli alloggi saranno successivamente convocati dalla A.P.S.P. per la stipula del contratto.

I SERVIZI SANITARI E ALBERGHIERI RIVOLTI ALL'ESTERNO

LA FISIOTERAPIA PER ESTERNI

La A.P.S.P. Giovanni Endrizzi, in risposta al progetto provinciale di sviluppo "a rete" dei servizi sanitari ha ottenuto sin dal 2008 l'accreditamento all'esercizio di Attività ambulatoriale di recupero e rieducazione funzionale in favore di utenti esterni.



La fisioterapia in regime privatistico

Il servizio di fisioterapia per utenti esterni in regime privatistico viene erogato per circa quaranta ore settimanali, utilizzando personale dipendente.

Per accedere al servizio riabilitativo in regime privatistico è sufficiente presentare la diagnosi ed eventualmente una prescrizione del proprio medico di base. Ogni trattamento è preceduto da una valutazione fisioterapica finalizzata a confermare ed eventualmente integrare la prescrizione medica.

Le prestazioni offerte in regime privatistico e le relative tariffe sono dettagliate nell'allegato "Tariffe dei servizi".

Gli orari garantiti dal lunedì al venerdì sono: dalle 7:30 alle 9:30 e dalle 11:30 alle 15:30. Per informazioni e prenotazioni telefonare allo 0461/246308 interno 400.



IL SERVIZIO DI PREPARAZIONE E CONSEGNA PASTI A DOMICILIO

Il servizio di preparazione e consegna pasti a domicilio è erogato a tutti i cittadini di Lavis e dintorni. La richiesta deve essere presentata al servizio di assistenza sociale della comunità di valle Rotaliana-Konigsberg.

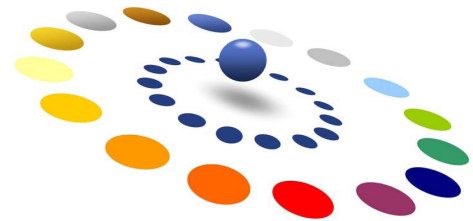
IL PRESTITO AUSILI

Il Servizio di prestito ausili è rivolto a tutta la cittadinanza. Per ricevere in prestito attrezzature (stampelle, carrozzine, letti) per far fronte a situazioni d'emergenza, è necessario fare richiesta presso l'ufficio amministrativo. All'atto del prestito il richiedente è tenuto a versare una cauzione che sarà restituita al momento della riconsegna dell'ausilio. Nel momento della restituzione dell'ausilio è chiesto il versamento di una libera offerta.

LA CONCESSIONE IN USO DI SALA POLIFUNZIONALE

L'Azienda può concedere in uso una sala polifunzionale presente al quarto piano della residenza ad enti, pubblici o privati, ad associazioni con o senza finalità di lucro e a privati per attività culturali, formative, sociali, religiose, ricreative, sportive.

L'IMPEGNO PER LA QUALITÀ E PER L'AMBIENTE



Il Marchio Qualità e Benessere

La casa ha aderito al progetto denominato "Marchio qualità e benessere", che focalizza la sua attenzione su tutti i fattori che incidono sul benessere del Residente e sulla sua qualità di vita.

Nell'ambito di questo progetto "misuriamo ciò che è importante", ossia ciò che fa star bene il Residente e rileviamo anche attraverso gruppi focus con i Residenti, con i famigliari e con il personale, i nostri punti di forza e le nostre criticità, per attivare azioni di miglioramento.

La certificazione del sistema di gestione per la qualità

L'Azienda ha adottato un Sistema di gestione per la qualità orientato al controllo e al miglioramento continuo dei processi e dei servizi offerti.

Il Sistema di gestione per la qualità è stato riconosciuto conforme ai requisiti delle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2015 da un ente di certificazione.

La certificazione del Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro

L'Azienda ha adottato un Sistema di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro il cui scopo è quello di migliorare i livelli di salute e sicurezza sul lavoro, minimizzare i rischi cui possono essere esposti i dipendenti o i terzi, ridurre i costi complessivi derivanti da incidenti, infortuni, malattie correlate al lavoro.

Il Sistema di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro è stato riconosciuto conforme ai requisiti delle norme internazionali UNI EN ISO 45001:2018 da un ente di certificazione.

Il rispetto dell'ambiente

L'Azienda si impegna costantemente a minimizzare l'impatto ambientale delle proprie attività, attraverso la scelta di consumi responsabili, l'adozione di comportamenti ambientalmente corretti e la installazione di apparecchiature e impianti a ridotto consumo energetico. In particolare:

- vengono adottati accorgimenti che permettono una reale *diminuzione dei consumi di energia elettrica*, quali l'uso di lampadine a basso consumo, uso di elettrodomestici ad alta efficienza energetica, utilizzo di lavatrici a basse temperature, utilizzo di temporizzatori per l'illuminazione di locali di non frequente utilizzo;

- viene promosso il consumo di *acqua del rubinetto*, che viene servita in brocche di vetro, al fine di ridurre considerevolmente il consumo di plastica;
- si pone attenzione alla *riduzione dei consumi della carta*, promuovendo l'informatizzazione di tutti i processi amministrativi, sanitari e assistenziali e l'invio di corrispondenza per posta elettronica;
- vengono utilizzate, anche in occasioni particolari aperte alla comunità, stoviglie in ceramica e posate in metallo, al fine di *contenere il più possibile il volume del rifiuto secco*;
- vengono utilizzati tovaglie, tovaglioli e bavagli in tessuto, che consentono di *ridurre il consumo di prodotti monouso*;
- vengono utilizzati prodotti per l'igiene ambientale e detersivi per la lavanderia *certificati con marchio ecolabel*;
- viene attuata in tutti i reparti della struttura la *raccolta differenziata* di carta, plastica, vetro e organico;
- l'Azienda si pone l'obiettivo di contenere al minimo il rifiuto secco, anche attraverso oculate scelte di acquisto di materiali e prodotti di consumo;
- sotto il profilo impiantistico, la APSP sfrutta l'energia termica di pannelli solari per la produzione di acqua calda, utilizza una caldaia termica di nuova generazione ad alto rendimento energetico, usa uno sgrassatore in cucina che evita scarichi in fognatura.

IL SITO INTERNET: www.apsplavis.it

Al fine di interagire e mettere a disposizione del pubblico e dei clienti informazioni anche attraverso internet, la Casa ha realizzato il proprio sito nel quale è possibile trovare informazioni aggiornate sulle attività, sui servizi, sulle tariffe, sulle news.

LE NOSTRE PUBBLICAZIONI

“Cronistoria dell’ospedale – Ricovero di Lavis con cenni storici sulla sua costruzione e dei primi tre anni di gestione”
Ristampa a cura della A.P.S.P. Giovanni Endrizzi

“Le tradizioni culinarie delle valli trentine narrate dagli anziani”,
Residenti della RSA di Lavis, a cura di, 2005, Lavis

“Orti, fiori e piante nella memoria e nel quotidiano”,
Residenti della RSA di Lavis, a cura di, 2007, Effe e Erre, Lavis



Carta dei Servizi – Allegati 2025

GLI STANDARD DI QUALITÀ



Obiettivo della A.P.S.P. è quello di garantire servizi e prestazioni di sempre migliore qualità. Come previsto dalla normativa provinciale, il grado di qualità deve essere chiaramente esplicitato, attraverso standard minimi, in modo che possa essere verificato concretamente.

Si riportano di seguito gli standard di qualità che si intendono garantire per l'anno 2025.

Chi fosse interessato a conoscere i limiti di rispetto percentuali o avere ulteriori dettagli, può mettersi in contatto con:

- ❖ Responsabile Qualità – dott.ssa Marta Crosina - tel. 0461-246308 int. 402
- ❖ Oppure inviare una mail all'indirizzo: info@apsplavis.it

Ecco cosa può legittimamente attendersi il residente, il familiare, il dipendente:

Processo di riferimento	Fattori di qualità	n.	Standard di qualità	Indicatore	Soglia di rispetto	Tipo di rilevazione (puntuale / a campione)
Accoglienza, inserimento	Tempestività della presa in carico del Residente	1	Il responsabile del nucleo (o suo sostituto) che accoglie il nuovo residente effettua un colloquio con il familiare di riferimento del residente prima del giorno dell'ingresso	N. colloqui pre-accoglienza/n. residenti accolti	80%	puntuale
	Valorizzazione della storia di vita del residente	2	Il responsabile del nucleo CASA raccoglie la biografia del residente al momento del colloquio pre-accoglienza	N. biografie raccolte/n. residenti accolti nel nucleo CASA	85%	puntuale

Carta dei Servizi – Allegati 2025

Processo di riferimento	Fattori di qualità	n.	Standard di qualità	Indicatore	Soglia di rispetto	Tipo di rilevazione (puntuale / a campione)
Progettazione personalizzata	Personalizzazione della presa in carico	3	L'equipe multiprofessionale redige il Piano assistenziale individualizzato (PAI) per ciascun residente (escluso i residenti di sollievo) con la partecipazione del residente o del suo familiare	n. PAI partecipati da residenti o familiari / n. PAI totali	60%	puntuale
Servizi sanitari	Garanzia di cura e salute	4	Il dolore viene rilevato quotidianamente per tutti residenti	N. residenti valutati per la presenza di dolore con scala validata nel giorno indice / N. residenti presenti nel giorno indice	70%	a campione
	Garanzia di cura e salute	5	Valutazione rischio nutrizionale	N. valutazioni del rischio nutrizionale effettuate in concomitanza con il PAI (primo o revisione) nel periodo di riferimento / N. PAI effettuati nel periodo di riferimento	70%	puntuale
Servizi riabilitativi	Recupero e mantenimento mobilità	6	Il fisioterapista attiva il programma riabilitativo per i residenti da trattare, entro tre giorni dalla valutazione fisioterapica in ingresso	N. programmi riabilitativi avviati entro tre giorni dalla valutazione fisioterapica / N. programmi riabilitativi avviati	80%	puntuale
Servizi di assistenza alla persona	Libertà	7	I residenti sono liberi da mezzi di contenzione fisica	N. residenti liberi da mezzi di contenzione fisica nel giorno indice / n. residenti presenti nel giorno indice	80%	a campione

Carta dei Servizi – Allegati 2025

Processo di riferimento	Fattori di qualità	n.	Standard di qualità	Indicatore	Soglia di rispetto	Tipo di rilevazione (puntuale / a campione)
Servizi socio-animativi	Valorizzazione storia di vita del residente	8	Gli operatori di animazione dei Nuclei GIRASOLI, LAVANDA E ORTENSIE, raccolgono la biografia del residente, su posto letto base, nel periodo di inserimento (2 mesi dall'ingresso)	N. biografie raccolte entro 2 mesi dall'ingresso/N. residenti accolti su posto letto base nel nucleo di riferimento	50%	puntuale
Servizi alberghieri	Gusto del cibo	9	Il responsabile qualità rileva trimestralmente la soddisfazione dei residenti per il pasto consumato, attraverso interviste a campione	N. indagini di soddisfazione effettuate/n. indagini programmate	75%	puntuale
Servizi riabilitativi per utenti esterni	Garanzia diascolto	10	Al termine di ogni ciclo di terapie, il fisioterapista somministra un questionario di soddisfazione al cliente	N. clienti che si dicono molto o abbastanza soddisfatti su orari- luogo-tempi di attesa- cortesia- efficacia sedute/ N. clienti totaliche hanno compilato il questionario	80%	puntuale

I reclami possono essere presentati da qualsiasi persona nel caso in cui ritenga che vi sia stato un disservizio o un malfunzionamento. Le modalità sono le seguenti:

- inviando una mail al seguente indirizzo info@apsplavis.it;
- telefonando al Responsabile qualità al n. 0461 246308 – interno 400;
- recandosi fisicamente presso gli uffici amministrativi - Responsabile Qualità;
- chiedendo un colloquio con il Direttore;
- utilizzando il modulo disponibile sul sito internet.

Carta dei Servizi – Allegati 2025

TARIFFE 2025

Entro dicembre di ogni anno il Consiglio di Amministrazione della A.P.S.P. predispone il Bilancio Previsionale per l'anno successivo e stabilisce le tariffe dei vari servizi.



SERVIZI OFFERTI, TARIFFE E MODALITÀ DI ATTIVAZIONE		
Tipo di servizio	Tariffa giornaliera	Modalità di attivazione del servizio
Accoglienza in RSA (ospite residenziale non autosufficiente) <u>su posto letto finanziato</u>	€ 52,30	La domanda all'UVM è attivata tramite il proprio medico di base o il servizio sociale del territorio
Accoglienza nella Casa soggiorno (ospite residenziale autosufficiente)	€ 52,30	Presentare richiesta al Direttore della Casa
Accoglienza in RSA (ospite residenziale non autosufficiente) <u>su posto letto a pagamento</u>	€ 131,17	Presentare richiesta al Direttore della Casa
Prenotazione posto letto	€ 136,63	Tariffa da corrispondere a partire dal secondo giorno successivo alla chiamata da parte della Casa e fino al giorno effettivo di entrata
Tariffa mantenimento posto letto in caso di ospedalizzazione	€ 39,39	
Accesso alla mensa aperta costo singolo pasto	€ 10,00 compresa IVA	Presentare richiesta al servizio sociale del territorio o al Direttore della Casa
Noleggio ausili	Libera offerta	Richiesta al servizio di fisioterapia
Concessione in uso sala polifunzionale	€ 15,00 all'ora	Presentare richiesta al Direttore della Casa

Carta dei Servizi – Allegati 2025

PRESTAZIONI DI FISIOTERAPIA PER ESTERNI IN REGIME PRIVATISTICO		prezzo a seduta
Valutazione Fisioterapica		50 €
Valutazione Fisioterapica combinata con Tecar terapia o Graston Technique o Fibrolisi diacutanea		60 €
Trattamento fisioterapico		50 €
Trattamento fisioterapico combinato con Tecar terapia o Graston Technique o Fibrolisi diacutanea		60 €
Ultrasuonoterapia		30 €
Linfodrenaggio manuale		60 €
Linfodrenaggio manuale con bendaggio compressivo		70 €
Fisiopilates individuale		50 €
Esercizi terapeutici posturali in gruppo		10 €
Redazione di relazione		30 €
Sconto quantità (non cumulabile con altri sconti)		1 trattamento fisioterapico semplice o combinato gratis ogni 10 trattamenti
Penale per mancato preavviso entro la mattina del giorno precedente		30 €

TARIFE AGEVOLATE PER PRESTAZIONI DI PARRUCCHIERA ED ESTETISTA A PAGAMENTO
 (aggiuntive rispetto a quelle comprese nella retta alberghiera)

Parrucchiera		
Shampoo e messa in piega con bigodini	€	12,50
Taglio	€	10,00
Colorazione riflessante	€	17,50
Tintura	€	21,50
Permanente	€	24,50

Carta dei Servizi – Allegati 2025

Barbiere		
Taglio	€	10,00
Shampoo e taglio	€	14,00
Pedicure e Manicure		
Pedicure	€	15,00
Manicure (limatura + lucido)	€	10,00
Ceretta labbro superiore	€	5,00
Ceretta viso	€	10,00

GLI OPERATORI DI RIFERIMENTO

Ruolo	Nome e cognome	Nr. interno
Direttore	Delia Martielli	404
Vice-direttore Ufficio contabilità ed economato	Giorgia Giroto	401
Ufficio per il personale	Dominga Rossi	406
Ufficio per il personale	Linda Giroto	403
Ufficio Residenti Ufficio Relazioni con il Pubblico	Davide Pedrolli	400
Responsabile qualità e formazione	Marta Crosina	402
Coordinatore Sanitario	Giuseppe Fontana	265
Coordinatore Servizi socio sanitari Responsabile nuclei Lavanda e Ortensie 3° e 4° piano	Katia Nones	365 - 367
Responsabile nucleo Casa 1° Piano	Erica Devigili	412 – 270
Responsabile nucleo Girasoli 2° Piano	Denisa Vlasceanu	412 - 263
Fisioterapisti	Francesca Ricottilli, Giorgio Toniolli, Sara Mattedi, Claus Marco, Fezzi Elisa	518
Servizio Animazione	Maria Elena Christiansen Antonella Brugnara Daniela Andreatta	519
Servizio Lavanderia/Guardaroba	Silvana Polo	206
Servizio manutenzione	Corrado Linardi	508