

CARTA DEI SERVIZI

La struttura

Le finalità e l'ambito territoriale

I servizi residenziali

I servizi rivolti all'utenza esterna



INTRODUZIONE

- 2 Finalità e ambito territoriale
- 3 Missione e valori
Cenni storici e giuridici

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

- 5 Organi istituzionali e uffici
- 8 Descrizione della struttura

I SERVIZI RESIDENZIALI

- 9 Tipologie di residenzialità
Accoglienza e inserimento
- 11 La giornata tipo
- 12 Il piano assistenziale individualizzato
- 13 La camera calma
- 14 Servizi sanitari
- 17 Servizi alberghieri generali
- 18 Servizi alla persona
Altri servizi

SERVIZI RIVOLTI ALL'UTENZA ESTERNA

- 19 Servizio di fisioterapia
Servizio di fisioterapia a domicilio e servizio di noleggio ausili
- 20 Servizio di punti prelievi
- 21 Servizio di podologia
Servizio pasti a domicilio e mensa aperta
- 22 Servizio di bagno assistito
Servizio di sostegno e consulenza psicologica

INFORMAZIONI

- 23 Standard di qualità dei servizi forniti all'utente
- 20 Retta residenziale
- 20 Comitato famigliari
- 20 Suggestimenti e reclami



introduzione

Gentile Ospite, gentile Familiare,
è con piacere che Le presentiamo questa versione aggiornata della Carta dei Servizi dell'A.P.S.P. "Anaunia".
Questo documento vuole offrire agli utenti e ai loro familiari una panoramica il più possibile completa dei servizi offerti, delle modalità di accesso, della loro organizzazione e vuole dare le principali informazioni che saranno utili durante il soggiorno presso la nostra Struttura.
La stesura di questo documento afferma nuovamente la volontà di mantenere al centro della nostra attività l'Ospite, nella sua completezza di storie vissute e un futuro sereno da progettare insieme a tutta l'organizzazione dell'A.P.S.P. "Anaunia".
La Carta dei Servizi costituisce quindi un patto scritto nei Suoi confronti. Accogliendola, Le vogliamo assicurare il nostro impegno non solo nell'assistereLa, ma anche nel favorire una serena permanenza, a Lei o al Suo Familiare, in un clima di disponibilità e cordialità costanti.
La ringraziamo per l'attenzione.

IL DIRETTORE | *Dott. Fausto Flaim*

IL PRESIDENTE | *Dott. Bruno Campadelli*





Finalità e ambito territoriale

Da nostro Statuto: “L’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ANAUNIA è un ente di diritto pubblico senza finalità di lucro.

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

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

L’Azienda esplica la propria attività nei seguenti ambiti territoriali:

1. quello principale, costituito dal Comune di Predaia, istituito il 1° gennaio 2015 per fusione dei territori comunali di Coredo, Smarano, Taio, Tres e Vervò, e dai comuni di Sanzeno, Sfruz e Ton;
2. quello secondario, più esteso del principale, costituito dai restanti comuni della Comunità della Val di Non, individuato e definito per ciascun servizio per effetto di accordi, convenzioni, contratti o altri atti sottoscritti con i soggetti istituzionali titolari dei servizi stessi, per garantire l’ottimizzazione dei bacini di utenza e dei percorsi di accesso da parte degli utenti;
3. quello residuale, che può essere individuato per singoli servizi dal Consiglio di Amministrazione, all’interno o oltre i confini provinciali, al fine di raggiungere o mantenere l’equilibrio economico-finanziario o di realizzare forme di ottimizzazione delle risorse aziendali e di dimensionamento e qualificazione dei servizi.

Missione e valori

L'A.P.S.P. Anaunia opera nel campo dei servizi alla persona e sua finalità primaria è l'assistenza alle persone anziane, tramite piani individualizzati e nel pieno rispetto della dignità e personalità degli utenti. L'A.P.S.P. Anaunia si fa anche interprete dei principali bisogni della popolazione del Territorio, al fine di fornire ai cittadini servizi differenziati e risposte adeguate alle loro esigenze.

I principi fondamentali su cui si basa la nostra attività sono:

- personalizzazione e specializzazione dell'assistenza;
- attenzione ai bisogni dell'utente/ospite, grazie a una presa in carico globale;
- apertura al territorio ed integrazione del servizio con lo stesso;
- promozione degli interventi di socializzazione, relazione e animazione;
- coinvolgimento e partecipazione della famiglia dell'ospite al processo di cura, alla vita e ai cambiamenti del servizio;
- valorizzazione, supporto e formazione di tutto il personale;
- integrazione e collaborazione fra le diverse figure professionali.

Questo il nostro sistema dei valori:

- in primo luogo l'**attenzione alla persona**, nella sua completezza. Ciascuno è portatore di bisogni specifici, ai quali l'A.P.S.P. cerca di dare risposte individualizzate;
- un ulteriore valore è la **qualità del servizio**, per soddisfare le esigenze nel modo più puntuale;
- l'A.P.S.P. crede nell'**innovazione**, che si traduce in risposte agli utenti sempre più adeguate e qualitativamente elevate. Per questo l'APSP investe in formazione, in nuovi servizi e in tecnologie;
- infine, un valore rilevante è la **flessibilità**, ovvero la capacità dell'organizzazione di adattarsi con elasticità al variare dei bisogni dell'utenza, attraverso la messa in rete dei propri servizi.

Per realizzare i nostri principi operiamo dandoci annualmente degli obiettivi, che ci permettono di misurare le forze, di allenare la capacità che ciascuno ha di condividere un progetto.

Cenni storici e giuridici

L'A.P.S.P. Anaunia è una delle case di riposo "più giovani" in Trentino.

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

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

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

Il **13 marzo 2003** ha visto l'insediamento del **primo Consiglio di Amministrazione dell'Ente neo-istituito**, composto da sette membri designati dal Sindaco di Taio.

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

Nel corso dell'anno 2004 hanno fatto ingresso in Struttura i primi ospiti non autosufficienti e tutta l'attività del Consiglio di Amministrazione è stata incentrata sulla predisposizione di una gestione autonoma della Residenza Sanitaria Assistenziale, provvedendo all'assunzione di personale ed all'affidamento di incarichi esterni per l'attivazione dei principali servizi.



Nel novembre veniva assunto il **Direttore, dott. Fausto Flaim**, che a tutt'oggi dirige la Struttura. L'attività della Casa di Soggiorno Anaunia al **termine dell'anno 2005** è ormai avviata e gli ospiti entrati in Struttura sono 53. Inoltre, viene rilasciata da parte della Provincia Autonoma di Trento alla Casa di Soggiorno Anaunia l'autorizzazione al funzionamento di **n. 6 posti di "casa soggiorno"** (per ospiti autosufficienti).

Nell'anno 2006 tutti i 60 posti autorizzati sono occupati e l'attività è a pieno regime: le modalità di accesso vengono gestite dall'UVM distrettuale per i posti finanziati dalla PAT e tramite convenzioni stipulate con l'ANFFAS di Trento e l'APSS di Bolzano per i restanti.

Il 26 settembre 2007, con deliberazione n. 24, il **Consiglio comunale di Taio stabilisce di cedere a titolo gratuito all'IPAB l'immobile sede della RSA**; il 17 dicembre 2007 la cessione viene formalizzata con atto notarile.

Trasformazione dell'IPAB in APSP e accreditamento:

23 ottobre 2007: con deliberazione della Giunta Regionale n. 306, **si approva lo Statuto della costituenda Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Anaunia"** (la trasformazione da IPAB ad APSP è stata disposta con legge regionale n. 7 dd. 21.09.2005 "Nuovo ordinamento delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza – aziende pubbliche di servizi alla persona").

1 gennaio 2008: l'IPAB "Casa di Soggiorno Anaunia" diventa **"Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Anaunia"**.

30 maggio 2008: con deliberazione n. 1347, **la Giunta provinciale di Trento nomina il Consiglio di Amministrazione della neo-costituita A.P.S.P. Anaunia**, che, come stabilito nel nuovo Statuto, è composto da sette membri designati da: Comune di Taio: due membri; Comune di Coredò: un membro; Comuni di Sfruz e Smarano: un membro in alternanza, al compimento del quinquennio, previo accordo tra i due Comuni all'atto delle designazioni; Comuni di Tres e Vervò: un membro in alternanza, al compimento del quinquennio, previo accordo tra i due Comuni all'atto delle designazioni; Comune di Ton: un membro; Comune di Sanzeno: un membro.

30 marzo 2011: la PAT rilascia all'A.P.S.P. Anaunia **l'accreditamento istituzionale** per la funzione residenziale di R.S.A. (54 posti), per la funzione ambulatoriale di punto prelievi per analisi di laboratorio e per attività di recupero e riabilitazione funzionale per utenti esterni.

11 maggio 2011: è rilasciata dalla PAT l'autorizzazione al funzionamento di **ulteriori n. 2 posti di "casa soggiorno"** (per ospiti autosufficienti) presso l'A.P.S.P. "Anaunia".

L'accreditamento è stato da ultimo confermato in data 3 febbraio 2015. Inoltre, nel corso dell'anno 2015 sono stati realizzati degli importanti lavori di ristrutturazione di due locali, avviando nel contempo le pratiche per l'autorizzazione all'esercizio per la funzione residenziale di RSA per ulteriori n. 2 posti letto.

L'iter amministrativo si è dunque concluso con il rilascio dell'autorizzazione richiesta in data 4 ottobre 2016.

Organi istituzionali e uffici

ORGANI

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

Il Consiglio d'Amministrazione dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Anaunia" è composto da sette membri compreso il Presidente, nominati dalla Giunta provinciale di Trento su designazione motivata dei Comuni facenti parte dell'ambito territoriale principale; in tal modo questo importante organo è rappresentativo di tutto il Territorio di pertinenza dell'A.P.S.P., da Sanzeno, alla Predaia fino a Ton.

Il Consiglio d'Amministrazione dell'A.P.S.P. "Anaunia" attualmente in carica si è insediato il 26 giugno 2013 e terminerà il proprio mandato il 25 giugno 2018. **I suoi componenti sono:**

Bruno Campadelli	» Presidente (Taio)
Monica Poda	» Vicepresidente (Ton)
Giancarlo Brusinelli	» Consigliere (Smarano)
Corrado Chini	» Consigliere (Taio)
Sabrina Mattevi	» Consigliere (Tres)
Domenico Sanna	» Consigliere (Sanzeno)
Pia Sicher	» Consigliere (Coredo)

Il Presidente - dott. Bruno Campadelli - è stato nominato dal Consiglio d'Amministrazione tra i suoi componenti nella prima seduta ed è il legale rappresentante dell'Azienda. Esercita le funzioni di impulso e promozione delle strategie Aziendali nell'ambito delle proprie competenze così come stabilite dalla vigente normativa regionale, dallo Statuto e dal Regolamento di Organizzazione. Presiede il Consiglio di Amministrazione, coordina e stimola la definizione e predisposizione degli atti di programmazione e rendicontazione. È compito del Presidente curare i rapporti istituzionali con gli altri soggetti del sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio-sanitari, con l'utenza e le relative rappresentanze e con le comunità locali.

Il Direttore - dott. Fausto Flaim - è la figura dirigenziale apicale dell'A.P.S.P. ed è responsabile della gestione amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e socio-assistenziale della medesima, nei limiti delle risorse, delle direttive e degli obiettivi assegnati dal Consiglio di amministrazione.

È responsabile della correttezza amministrativa nonché dell'efficienza ed efficacia di gestione in relazione alle risorse assegnate e alle attribuzioni conferite. Provvede ad attuare gli obiettivi assegnati che devono essere comunque adeguati e congruenti con le risorse messe a disposizione in sede di formazione del budget, secondo gli indirizzi impartiti dal Consiglio di Amministrazione e dal Presidente.

Il Revisore - dott. Giorgio Barbacovi - collabora con il Consiglio di amministrazione nella sua funzione di controllo, esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione dell'Azienda e attesta la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze della gestione, redigendo apposita relazione accompagnatoria.

UFFICI

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

Nel corso degli anni il Funzionario Silvana Giusti ha assunto competenze in diversi ulteriori ambiti a seguito di specifica nomina: è sostituto del Direttore dell'A.P.S.P. Anaunia in caso di impedimento o assenza dello stesso, è Responsabile dell'Anagrafe per la Stazione Appaltante (RASA) incaricata di tutti gli adempimenti disposti dall'Autorità



Nazionale Anticorruzione in merito alle informazioni e ai dati dell'A.P.S.P. quale stazione appaltante, è Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione dell'A.P.S.P. "Anaunia" e collabora, pertanto, con il Direttore (datore di lavoro) per la gestione della sicurezza sul luogo di lavoro, è Responsabile del piano di autocontrollo legionellosi e si occupa della supervisione e del coordinamento dell'attività di prevenzione del rischio legionellosi nella struttura, è supervisore dell'applicazione e del rispetto del piano interno di autocontrollo HACCP per le cucine di piano e per le fasi di trasporto e distribuzione dei pasti.

Il collaboratore amministrativo contabile - rag. Patrizia Kersbamer - si occupa dell'area della gestione del personale, comprendente l'elaborazione delle buste paga, la gestione di tutte le pratiche che a ciò conseguono (quali ad esempio l'elaborazione del modello Certificazione Unica, la predisposizione del modello 770, ecc.), la gestione degli istituti previsti dai contratti collettivi (congedi, permessi, autorizzazioni).

L'assistente contabile - rag. Marica Zanotelli - si occupa dell'area relativa alla contabilità e alla redazione del Bilancio, comprendendo attività quali la registrazione di fatture di fornitura, l'elaborazione delle relative scritture contabili, l'applicazione della normativa fiscale prevista per le A.P.S.P.

L'assistente amministrativo - dott.ssa Martina Bisoffi - si occupa principalmente della gestione amministrativa/contabile degli Ospiti: raccolta dei dati necessari all'ingresso e relativi adempimenti burocratici, elaborazione delle rette mensili, pratiche quali cambi di residenza, rinnovo carte di identità, indennità di accompagnamento. Custodisce i depositi in denaro contante che gli ospiti desiderano eventualmente tenere presso l'A.P.S.P. È inoltre il referente incaricato alla gestione del sistema qualità e al mantenimento della certificazione Family Audit.

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





Descrizione della struttura

L'immobile sede dell'A.P.S.P. "Anaunia" si trova nella frazione di Taio del Comune di Predaia, in via Thomas A. Edison n. 20.

Dispone di 38 stanze letto suddivise 26 stanze doppie e 12 stanze singole, tutte dotate di servizi igienici.

Le stanze sono disposte in tre nuclei autonomi completi di zone comuni, cucine di piano ed ambulatori; la loro identificazione è facilitata dal differente colore che li contraddistingue (azzurro, verde e arancio), per consentire ad ospiti ed utenti esterni un più facile orientamento.

Le camere dei nuclei azzurro e verde si trovano al primo piano. Le camere del nucleo arancio sono al secondo piano, dove in altra ala si trova un'ampia sala polifunzionale.

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

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

L'A.P.S.P. "Anaunia" è dotata di un efficace sistema di comunicazione interna che consente di colloquiare da ogni stanza, con il personale d'assistenza del nucleo e di poter avere, quindi, in tempo reale, risposta alle eventuali esigenze segnalate.

Il piano terra è costituito da due zone distinte, una posizionata a nord ed una ad est. La zona ad est è dotata di ampi spazi adibiti ad attività socio – animative ed è costituita da una sala da pranzo, una sala lettura, una sala ristoro ed una sala per attività ludico ricreative. La zona a nord è occupata dagli uffici amministrativi, da una sala riunioni, dal salone attrezzato per i servizi di estetista, parrucchiera e podologia, dalla palestra con annessi tre ambulatori adibiti alle cure fisioterapiche, da un ambulatorio adibito al servizio prelievi.

Il seminterrato ospita la cappella con annessa sacrestia, la cucina principale con la sala mensa dei dipendenti e degli utenti esterni convenzionati, alcuni locali adibiti a deposito/magazzino, gli spogliatoi del personale e una camera mortuaria.

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

Tipologie di residenzialità

I complessivi 64 posti disponibili ci consentono di declinare la nostra attività nelle seguenti due aree principali:

RSA - RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE è volta ad assicurare condizioni assistenziali a persone non autosufficienti non assistibili a domicilio. Attualmente per questa area sono disponibili 56 posti così ripartiti:

n. 43 posti letto per ospiti non autosufficienti convenzionati con l'A.P.S.S.;

n. 13 posti letto a pagamento (nucleo Anffass, ospiti extra provincia di Trento, sollievo privato).

“CASA SOGGIORNO” È UN SERVIZIO RESIDENZIALE DESTINATO A PERSONE AUTOSUFFICIENTI con capacità di condurre una vita autonoma parzialmente compromessa. L'ammissione è disposta dal Direttore che, in collaborazione con il coordinatore dei servizi, valuta i bisogni del richiedente. Per questo tipo di servizio la disponibilità attuale è di 8 posti letto: **n. 8 posti letto per ospiti autosufficienti.**

Accoglienza e inserimento

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

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

Nel caso di accoglienza di persone non autosufficienti su posto letto non convenzionato con l'Azienda Sanitaria, ovvero di Ospiti paganti privatamente sia la retta sanitaria che la retta alberghiera, le modalità di accesso sono ancora differenti. Come previsto dal **“Regolamento per l'accesso degli utenti su posti letto autorizzati ma non**



convenzionati con l'A.P.S.S. di Trento dell'A.P.S.P. "Anaunia", qualora sia disponibile un posto letto non convenzionato, la domanda di ammissione è valutata di concerto dal Medico e dal Direttore dell'A.P.S.P. "Anaunia". L'A.P.S.P. "Anaunia" si riserva la facoltà di verificare direttamente col proprio medico le condizioni sociali e di non autosufficienza del richiedente. La valutazione della domanda di ammissione è finalizzata ad una verifica insindacabile della compatibilità tra le condizioni del richiedente e le caratteristiche del posto letto disponibile.

Elemento comune ed indipendente dalla tipologia di Ospite richiedente accoglienza all'A.P.S.P. "Anaunia" è il ruolo del coordinatore dei servizi socio assistenziali che, una volta a conoscenza del nominativo dell'Ospite che deve entrare in struttura, si occupa di contattare la persona interessata e/o i famigliari della stessa, per concordare un primo incontro conoscitivo e la data definitiva di entrata. Durante questo colloquio, il coordinatore raccoglie una serie di informazioni sanitarie e biografiche del futuro ospite, allo scopo di conoscere la sua storia, il suo vissuto e le sue abitudini di vita. La famiglia ha così l'occasione di conoscere la struttura, il personale e l'organizzazione che ruota intorno agli ospiti. È importante precisare che il colloquio di pre-inserimento, come previsto dagli Standard di Qualità, deve essere effettuato entro il giorno precedente l'ingresso, salvo i casi di urgenza, al fine di consentire un adeguato passaggio di informazioni tra le diverse figure professionali che andranno a prendersi cura dell'entrante. Tale incontro rappresenta un primo approccio per la costruzione di un rapporto basato sulla fiducia e sulla trasparenza degli interventi socio-assistenziali che verranno garantiti all'ospite. La famiglia inoltre avrà a disposizione il tempo per organizzare gli adempimenti amministrativi ed organizzativi necessari per l'ingresso.

Il giorno dell'entrata in struttura sarà per l'ospite e i suoi famigliari sicuramente un momento delicato; sarà nostra premura facilitare questo passaggio al fine di iniziare al meglio l'esperienza presso la nostra struttura. Al momento dell'ingresso, l'Ospite e/o i famigliari che lo accompagneranno, saranno accolti dalla coordinatrice di nucleo e/o dal coordinatore, che si occuperanno di dare ospitalità nel modo più appropriato. L'Ospite sarà accompagnato nella sua nuova stanza, illustrando lungo il percorso gli spazi e i luoghi della casa. Dopo aver preso visione e confidenza degli spazi in cui muoversi, sarà presentato al nuovo arrivato l'eventuale compagno di stanza (nel caso di camera doppia). Con l'intento di rendere l'ambiente familiare, è consentito di personalizzare la stanza con alcuni oggetti personali (foto, quadretti, soprammobili...).

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





La conoscenza e presa in carico dell'Ospite da parte delle diverse figure professionali operanti in struttura quali il medico coordinatore dei servizi, le fisioterapiste, gli infermieri, l'animatrice e gli operatori socio-sanitari avverrà nel corso dei primi giorni successivi all'ingresso e secondo gli Standard di Qualità, previsti ed adottati dall'A.P.S.P. "Anaunia".

La presenza alle diverse attività di animazione, nonché la conoscenza degli altri ospiti residenti, avverrà in maniera graduale, nel rispetto delle tempistiche e delle caratteristiche individuali dell'Ospite.

Al momento dell'ingresso viene consegnato all'Ospite e/o al Familiare di riferimento, oltre alla presente Carta dei Servizi, il "**Regolamento interno e sanitario**" dell'A.P.S.P. Anaunia, che disciplina ed illustra in modo chiaro ed organico le modalità di ammissione e dimissione degli ospiti, i dritti ed i doveri degli ospiti e dei familiari/visitatori, l'attività di volontariato ed assistenza privata, le modalità di partecipazione di ospiti e familiari, le norme di funzionamento dei servizi sanitari ed assistenziali erogati. Auspichiamo che fornirà altre indicazioni utili sul funzionamento e la gestione della nostra Azienda.

La giornata tipo

Il mattino, fra le 06.00 e le 09.30, gli ospiti sono aiutati nell'igiene personale secondo i bisogni individuali. Un aspetto importante nell'assistenza alle persone non autosufficienti è la cura dell'igiene. Il personale è quindi particolarmente attento ad accompagnare l'ospite durante questo momento.

All'ospite vengono garantiti la somministrazione della terapia, i controlli sanitari e le prestazioni sanitarie specifiche da parte dell'infermiere.

La colazione viene servita in sala da pranzo, ai piani o in stanza, se le condizioni di salute non permettono all'ospite di alzarsi. Durante la giornata viene garantita l'idratazione degli ospiti con le bevande (the, succhi di frutta).

La mattinata trascorre nelle sale comuni o all'esterno; gli ospiti sono intrattenuti con attività organizzate dal servizio di animazione o con altre iniziative di socializzazione e ricreative. Nell'arco della mattinata è attivo il servizio di fisioterapia nella palestra ampia ed attrezzata; una volta alla settimana viene svolta la ginnastica di gruppo.

Il pranzo viene servito alle ore 11.30 nelle sale al primo piano e alle 12.00 nella sala al piano terra. Dalle ore 12.45



alle ore 13.30 gli ospiti sono accompagnati nelle loro stanze (per il riposo pomeridiano) o nelle sale comuni ai piani (per chi non è abituato al riposo a letto).

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

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

L'orario del riposo notturno non è fissato rigidamente; il personale cerca di rispettare le abitudini e le richieste individuali. Il servizio di assistenza viene garantito anche durante le ore notturne da personale infermieristico e di assistenza.

Il piano assistenziale individualizzato

Entro 21 giorni dall'ingresso dell'Ospite in RSA, come disposto dalle Direttive per l'assistenza sanitaria ed assistenziale a rilievo sanitario nelle Residenze Sanitarie e Assistenziali emanate dalla Provincia Autonoma di Trento, viene elaborato il primo Piano di Assistenza Individualizzato, nel quale vengono identificati gli obiettivi di assistenza che devono essere concreti, misurabili e rispettare due requisiti fondamentali, ovvero:

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

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

Utilizzare il PAI significa mettere ogni ospite in primo piano e permettere alla equipe sanitaria e socio-assistenziale di condividere un progetto: Il PAI aiuta lo staff a far convergere tutte le conoscenze e le azioni verso l'obiettivo del miglioramento delle condizioni di salute e di vita di ogni ospite.

Il PAI è un progetto globale sulla persona, che fissa degli obiettivi, attraverso l'individuazione dei bisogni e dei problemi del singolo ospite, al fine di preservarne, ed eventualmente di migliorarne, le abilità residue, di prevenirne il decadimento e le complicanze, di curarne le fasi acute di malattia, di assicurare il rispetto della dignità. È uno strumento fondamentale per dare trasparenza all'ospite e ai famigliari relativamente agli interventi che verranno stabiliti in accordo fra le varie figure: OSS, infermiere, fisioterapista, medico, animatrice, coordinatore e collaboratrice assistenziale.



A tal fine, alla riunione d'equipe per la stesura o l'aggiornamento del PAI è invitato a partecipare l'ospite interessato che ne è in grado e/o un familiare di riferimento. Al raggiungimento degli obiettivi fissati nel PAI concorrono in pari misura una conoscenza dettagliata dei problemi e delle capacità residue dell'ospite, una conoscenza altrettanto profonda delle possibilità offerte dai diversi tipi di intervento (farmacologico, fisioterapico, animativo, ecc.), e la capacità di offrire un ambiente, in grado di supportare le necessità di ogni singolo ospite.

Sia al momento della messa a punto del piano che a ogni verifica periodica concorrono tutte le figure professionali; la preparazione e l'aggiornamento di queste figure professionali è perciò determinante.

La camera calma

Recentemente è stata allestita nella nostra struttura una sala multisensoriale, la "camera calma" (termine scelto dal Direttore per rendere da subito comprensibili a tutti le finalità di questo luogo e del progetto che si intende realizzare): un locale dotato di specifica attrezzatura destinato a dare sollievo e serenità principalmente agli ospiti con problemi di disabilità e demenza attraverso l'utilizzo della Snoezelen terapia.

L'approccio terapeutico "Snoezelen" consiste nel proporre esperienze sensoriali in un'atmosfera di fiducia e distensione. Queste esperienze sensoriali hanno la funzione di stimolare i sensi primari senza l'esigenza di produrre una attività intellettuale. Il concetto di Snoezelen è stato definito verso la fine degli anni Settanta da due terapisti olandesi e il termine deriva dall'unione di: snoeffeln=annusare e doezelen=sonnecchiare. L'ambiente Snoezelen è pertanto uno spazio dove vengono proposte stimolazioni sensoriali (luci, colori, suoni, odori) che a livello percettivo siano piacevoli. La stimolazione multisensoriale viene utilizzata come mezzo di comunicazione non – verbale, per migliorare e favorire il rilassamento, nell'ottica di aumentare i canali comunicativi e relazionali. L'uso di colori, musica, aromi, immagini e tatto, sotto la guida del terapeuta, possono aiutare in particolare gli ospiti più disturbati a relazionarsi e ad interagire con gli altri, oltrechè a ridurre gli stati di agitazione, favorendo il rilassamento (fisico e mentale) e il riposo.

L'inserimento dell'Ospite nel percorso terapeutico sarà stabilito dalle equipe multiprofessionale in sede di stesura del Piano Assistenziale Individualizzato e la decisione sarà condivisa con l'ospite o con il suo familiare. La coordinatrice dei servizi socio-assistenziali, in collaborazione con le fisioterapiste e l'animatrice, avrà il compito di organizzare le sedute terapeutiche e di sovrintendere al lavoro degli operatori appositamente formati dal personale dell'equipe professionale dell'A.P.S.P. che si dedica a questo progetto.

L'attività formativa sull'utilizzo della "camera calma" e della Snoezelen terapia è stata proposta anche a volontari e familiari, con la finalità di coinvolgerli nell'attività di stimolazione multisensoriale rivolta a determinati ospiti.





Servizi sanitari

Appartengono a questa categoria tutte le figure di riferimento tipiche dell'area sanitaria e che svolgono quindi l'attività principale dell'A.P.S.P. "Anaunia":

Il medico coordinatore sanitario | dott.ssa Anna Caruso

Il medico coordinatore sanitario, che opera in regime di libera professione presso la nostra Azienda, garantisce l'assistenza, secondo quanto previsto dalle direttive provinciali, assicurando una presenza giornaliera nella struttura. Il medico coordinatore sanitario è responsabile della promozione, cura e mantenimento della salute degli ospiti attraverso attività di prevenzione, diagnosi, terapia, riabilitazione ed educazione sanitaria. Provvede al proprio aggiornamento nell'ambito dei programmi formativi promossi dal servizio sanitario provinciale. Il medico coordinatore sanitario cura le attività di informazione, formazione e consulenza nei confronti di famigliari ed ospiti. Con l'equipe multiprofessionale partecipa ad incontri per valutare piani di assistenza individuali e programmi di attività sanitaria nella struttura. Per gli Ospiti non autosufficienti inseriti su posti letto convenzionati con l'APSS, al momento dell'ingresso in struttura viene automaticamente effettuato il cambiamento di medico. Per tutte le altre tipologie di Ospiti, la variazione del medico viene effettuata in accordo con l'Ospite o con il parente di riferimento.

Il servizio medico notturno, prefestivo e festivo, viene garantito dal servizio territoriale di guardia medica con sede nella frazione di Taio del comune di Predaia.

Il coordinatore dei servizi socio-assistenziali | dott.ssa Marianna Baggia

È il responsabile dell'organizzazione e della pianificazione dei servizi erogati e, in collaborazione con il medico e con la direzione, ne segue l'andamento. Coordina le attività degli infermieri e del personale di assistenza dell'A.P.S.P. "Anaunia" occupandosi anche del loro aggiornamento professionale. In collaborazione con le altre figure professionali, predispone i piani di lavoro e coordina le attività. In particolare cura l'accoglienza dei nuovi





ospiti e interviene attivamente nella stesura del Piano Assistenziale Individualizzato. È a disposizione per incontrare i famigliari e per fornire loro indicazioni in merito all'assistenza e all'organizzazione dell'A.P.S.P. "Anaunia".

Il coordinatore di nucleo | sig.ra Patrizia Daprai

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

L'infermiere professionale

Il servizio infermieristico viene garantito nell'A.P.S.P. "Anaunia" quotidianamente durante le 24 ore. L'infermiere partecipa all'identificazione dei bisogni di assistenza infermieristica dell'ospite, pianifica, gestisce e valuta gli interventi, svolge attività di natura tecnica e relazionale. Collabora con il medico per assicurare la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche. Custodisce e conserva i farmaci ed i materiali sanitari. Il personale infermieristico è il referente per il personale OSS nell'affrontare i problemi assistenziali degli ospiti. In assenza del coordinatore dei servizi socio - assistenziali, l'infermiere in turno rappresenta la figura di riferimento ed è responsabile del buon andamento della struttura.

L'operatore socio sanitario

Il servizio assistenziale viene garantito nell'A.P.S.P. "Anaunia" quotidianamente durante le 24 ore. Il personale OSS svolge attività indirizzata a soddisfare i bisogni primari dell'ospite finalizzati al recupero, al mantenimento del livello di benessere e di autonomia dello stesso. L'operatore garantisce l'igiene personale e ambientale, l'abbigliamen-





to e l'alimentazione dell'ospite. Inoltre collabora con le altre figure professionali per erogare correttamente le attività ricreative, terapeutiche e riabilitative previste dal Piano di Assistenza Individualizzato.

Il servizio di fisioterapia

Il personale fisioterapista è presente in A.P.S.P. "Anaunia" tutte le mattine durante i giorni lavorativi per assicurare il recupero e/o il mantenimento delle funzioni motorie e psicomotorie degli ospiti. Gli interventi dei fisioterapisti sono per la maggior parte di tipo individuale, ma vengono praticate anche attività di gruppo quali ginnastica dolce, terapia occupazionale e relazione d'aiuto. Il servizio viene attivato per l'ospite in base alla valutazione del fisioterapista, del medico fisiatra e dell'equipe multidisciplinare.

Il servizio di animazione | dott.ssa Lara Sicher

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

Il servizio psicologico | dott.ssa Paola Maria Taufer

Tramite incarico a professionista qualificato, è stato attivato nell'A.P.S.P. "Anaunia" il servizio di assistenza psicologica a favore degli ospiti e dei famigliari.

Il servizio prevede la raccolta di informazioni di natura psicologica dell'ospite in fase di ingresso per favorirne l'ambientamento, il monitoraggio periodico del tono dell'umore e della funzionalità cognitiva (memoria, orientamento spazio-temporale, competenze linguistico-comunicative), il sostegno nei momenti di crisi. Questi aspetti vengono successivamente presi in considerazione in sede di PAI, per una personalizzazione quanto più marcata dell'intervento. Lo psicologo, inoltre, offre informazioni, ascolto e sostegno ai famigliari che si trovano ad affrontare le conseguenze emotive che la malattia del congiunto o il suo ingresso in RSA comportano.

Servizi alberghieri generali

L'A.P.S.P. "Anaunia" garantisce a tutti i suoi ospiti i servizi inerenti l'igiene e la cura della persona, il vitto e l'alloggio. Il servizio di ristorazione, di pulizia degli ambienti e di guardaroba lavanderia sono appaltati ad una ditta esterna che con le sue squadre di operatori quotidianamente provvede alla preparazione del pasto per i nostri Ospiti, nonché alla cura dell'ambiente vissuto dai residenti e del loro vestiario.

Servizio di ristorazione

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

I pasti principali vengono serviti nelle sale da pranzo e in quella al piano terra, dove mangia la maggior parte dei residenti, vengono sporzionati direttamente dal cuoco. In questo delicato momento della giornata, al personale infermieristico ed al personale OSS, si aggiungono i volontari ed i parenti per aiutare nella distribuzione e somministrazione.

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

Servizio di pulizia

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

Servizio di guardaroba lavanderia

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



Servizi alla persona

Podologia, parrucchiera ed estetista

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

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

L'accesso ai servizi di cura della persona è garantito all'Ospite una volta al mese. È possibile comunque accedere a cadenze più brevi su richiesta ed in base alla disponibilità del professionista ed alle esigenze organizzative dell'Ente. Ulteriori prestazioni di parrucchiera ed estetista, richieste dall'utente nel corso del mese, saranno addebitate in retta.

Altri servizi

Il servizio religioso

Dall'ottobre 2010 il servizio di assistenza religiosa per i fedeli di confessione cristiano – cattolica presso l'A.P.S.P. "Anaunia" è affidato al rev.do don Fiore Corazzola.

Il servizio riguarda l'assistenza religiosa agli ospiti della Struttura di confessione cattolica e pertanto: l'assistenza spirituale e morale dei medesimi, la somministrazione dei sacramenti, la celebrazione delle funzioni di culto cattolico. Per offrire una continua ed adeguata assistenza religiosa, don Fiore, oltre al normale espletamento del servizio, assicura la propria reperibilità. Coordina la propria attività con quelle svolte nella casa da parte di persone, enti o gruppi di animazione. La liturgia è celebrata il mercoledì alle ore 16.30 e la domenica alle ore 10.15.

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

Servizio di cassaforte

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

Servizio di assistenza giuridico-legale in materia di amministratore di sostegno

La figura dell'Amministratore di Sostegno è un istituto giuridico entrato per la prima volta nell'ordinamento italiano con la legge n. 6 del 9 gennaio 2004. L'Amministratore di Sostegno ha l'importante e delicato compito di affiancare il soggetto la cui capacità di agire risulta limitata o del tutto compromessa ed è un istituto giuridico rivolto a tutte quelle persone che per effetto di una menomazione, sia essa fisica o psichica, si trovano nell'impossibilità di provvedere, anche temporaneamente, ai propri interessi. È appunto per la particolarità del compito che riveste che questa figura viene nominata con decreto del Tribunale.

Il servizio di assistenza giuridico – legale in materia di amministratore di sostegno attivato dall' A.P.S.P. "Anaunia" si concretizza in attività informativa ed orientativa, al fine di facilitare l'accesso al servizio da parte degli Ospiti e/o dei loro parenti. La convenzione stipulata dal Consiglio di Amministrazione con l'avv. Angela Ruatti, operante con sede a Cles (TN), consente inoltre di accedere a questo servizio, da parte degli Ospiti, con l'applicazione dei diritti e degli onorari minimi previsti dalle vigenti tariffe forensi.



Servizi rivolti
all'utenza
esterna

Se l'attività dell'A.P.S.P. "Anaunia" è principalmente organizzata e rivolta agli ospiti, la vocazione territoriale di questo Ente ha portato ad implementare negli anni anche l'offerta di servizi utili alla popolazione del Territorio.

Servizio di fisioterapia

Grazie all'autorizzazione e all'accreditamento ottenuti dal Servizio Organizzazione e Qualità delle Attività Sanitarie della Provincia Autonoma di Trento, a partire dal maggio 2008 l'A.P.S.P. "Anaunia" ha iniziato ad erogare qualsiasi prestazione di recupero e rieducazione funzionale.

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

Le cure che attualmente si possono effettuare in regime di convenzione sono: rieducazione funzionale e neurodinamica, rieducazione posturale, training del passo, elettroterapie antalgiche (tens, diadinamiche).

Grazie ad un'ampia dotazione di attrezzature presso la palestra e gli ambulatori, il servizio di fisioterapia fornisce (su richiesta e a pagamento) anche interventi di: kinetec arto superiore, kinetec arto inferiore, ultrasuono fisso, ultrasuono a massaggio, thecarterapia (diatermia) automatica e/o manuale, elettroterapia di stimolazione.

Servizio di fisioterapia a domicilio e servizio di noleggio ausili

L'attenta osservazione delle necessità del territorio, ha portato nel corso del 2013 ad elaborare un progetto per il "Servizio di recupero e rieducazione funzionale per utenti esterni a domicilio", approvato dal Consiglio di Amministrazione con propria deliberazione, che persegue la finalità di dare una risposta concreta ai bisogni di recupero e rieducazione funzionale alle persone, in particolare quelle anziane, offrendo competenza e professionalità direttamente al loro domicilio; in tal modo si evitano, a chi è affetto da patologie acute o croniche che comportano una limitata autonomia motoria e a chi presenta difficoltà nel recarsi da solo presso i presidi ospedalieri o i poliambu-



latori, spostamenti per l'erogazione di prestazioni fisioterapiche. Il servizio prevede inoltre attività di consulenza per quanto concerne gli ausili e di affiancamento ai caregivers (famigliari, badanti, ecc.) attraverso informazioni, consigli e suggerimenti utili ad una più efficace gestione dell'assistenza a domicilio.

Sulla base di questi obiettivi importanti nel corso del 2014 ha preso avvio il servizio di fisioterapia a domicilio ed il servizio di noleggio ausili, rivolgendosi principalmente ai residenti nei comuni della Predaia ed eventualmente, per chi ne fa richiesta e a seconda della disponibilità, anche per quelli residenti nella Comunità della Valle di Non. L'assistenza riabilitativa domiciliare è assicurata tramite personale qualificato, dipendente dell'A.P.S.P. "Anaunia", in possesso della laurea in fisioterapia, con esperienza ed in continuo aggiornamento sulle tecniche riabilitative più avanzate. Le prestazioni offerte sono: valutazione fisioterapica, rieducazione funzionale, riabilitazione neuromotoria, linfodrenaggio manuale, massoterapia distrettuale, training deambulatorio e del passo, terapie manuali e miofasciali. L'accesso al servizio avviene in regime privatistico, ovvero a pagamento, a richiesta dell'utente.

Relativamente al Servizio di noleggio ausili (deambulatori, carrozzine...), chi ne necessita può rivolgersi al nostro servizio di fisioterapia, che consiglierà l'ausilio più indicato e lo metterà a disposizione per il tempo necessario, dietro corrispettivo di una modica tariffa (stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione).

Servizio di punto prelievi

Il servizio di prelievo del sangue e di raccolta del materiale biologico, in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, è stato attivato nell'anno 2008. Le accettazioni e i prelievi vengono effettuati senza prenotazione, dietro presentazione della tessera sanitaria e dell'impegnativa del medico di medicina generale o della richiesta esami in pre-post ricovero. Possono accedere al servizio tutte le persone di età superiore ai 6 anni. In mancanza di richiesta medica o con richiesta del medico specialista, le prestazioni sono erogate in regime di libera professione, pagando la quota prevista dal tariffario vigente.

I prelievi presso i nostri ambulatori vengono effettuati tutti i mercoledì, eccetto quelli festivi, dalle ore 7.30 alle ore 9.30. Il Punto Prelievi dell'A.P.S.P. "Anaunia" fornisce anche i contenitori per la raccolta del materiale biologico.

Le tariffe (ticket) e le regole di esenzione sono quelle stabilite dal Servizio sanitario Provinciale. Presso l'accettazione è attivo anche il servizio di cassa e gli utenti possono pagare il ticket, in contanti oppure con bancomat, direttamente presso la Struttura.

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



Servizio di podologia

Il podologo è il professionista sanitario abilitato alla cura di tutte le patologie del piede, dalla più semplice alla più complessa: tratta gli stati algici del piede, le ipercheratosi (callosità), le patologie dell'unghia, le deformazioni e le malformazioni del piede. Su indicazione medica cura le verruche plantari, esegue lo screening del piede diabetico e medica le ulcere del piede diabetico. Il servizio, nato per rispondere alle esigenze di benessere degli ospiti, è stato esteso anche a tutta la popolazione del territorio, sia adulti che anziani e bambini. Per accedere al servizio non è necessaria alcuna impegnativa da parte del medico di medicina generale o di medico specialista. L'accesso al servizio avviene su appuntamento: gli Uffici amministrativi raccolgono ed organizzano, in base alla disponibilità del professionista, gli appuntamenti, che hanno cadenza quindicinale, il giovedì al mattino, dalle ore 9.30 alle ore 12.00.

Servizio pasti a domicilio e mensa aperta

In convenzione con la Comunità della Val di Non, l'A.P.S.P. "Anaunia" si occupa della preparazione e del confezionamento di pasti per utenti esterni della zona del comune di Predaia e dei territori di Sanzeno/Romeno e Fondo. Quotidianamente, dal lunedì alla domenica, viene fornito agli aventi diritto un pasto completo (primo, secondo, due contorni, frutta o dolce) in appositi contenitori termici. Il pasto viene consegnato a domicilio da Ditta incaricata dalla Comunità della Val di Non, che ritira i contenitori presso la cucina dell'A.P.S.P. "Anaunia". Il menù è ricco e variato stagionalmente; dietro prescrizione medica, vengono anche garantite diete specifiche. Sempre tramite la convenzione con la Comunità di Valle, è possibile consumare il pranzo presso la nostra Struttura anziché al proprio domicilio (mensa aperta). Tramite convenzione da stipulare direttamente con l'A.P.S.P. "Anaunia", è possibile usufruire del servizio di mensa presso la struttura anche da parte di Enti e ditte private.

Servizio di bagno assistito

In risposta alle frequenti richieste pervenute all' A.P.S.P. "Anaunia" di aiuto nella cura dell'igiene personale, è attivo dal 2013 il servizio di bagno assistito. La R.S.A. mette a disposizione di coloro che ne fanno richiesta, sia privata-

mente che in convenzione con la Comunità di Valle, la professionalità dei propri operatori e le proprie attrezzature, per effettuare il bagno assistito. Attraverso questo servizio l'A.P.S.P. "Anaunia" garantisce, a chi necessita di assistenza ed è in grado (da solo o trasportato) di raggiungere la Struttura, un servizio accurato e nel rispetto della privacy e dignità. L'assistenza per il bagno proprio o di un proprio familiare da parte del personale qualificato dell'A.P.S.P. "Anaunia" può essere erogata o in regime privatistico, ovvero a pagamento, direttamente su richiesta dell'utente, oppure in convenzione con la Comunità della Val di Non. In quest'ultimo caso il servizio sociale della Comunità provvede, attraverso la struttura organizzativa per la gestione delle funzioni socio - assistenziali, ad accogliere le domande di accesso al servizio e a predisporre gli interventi che la situazione di bisogno richiede, dandone comunicazione all'A.P.S.P. "Anaunia", la quale, attraverso gli O.S.S. in servizio provvederà ad organizzare le prestazioni richieste. La tariffa di erogazione del servizio è stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente.

Servizio di sostegno e consulenza psicologica

Consapevoli dell'importanza delle problematiche psicologiche e neuropsicologiche che possono sorgere quando un familiare entra in un'età molto fragile, l'A.P.S.P. "Anaunia" - forte anche dell'esperienza maturata attraverso percorsi già proposti e maturati all'interno dell'Ente - si propone di essere punto di riferimento per aiutare e/o sostenere coloro che si trovino in una situazione di difficoltà in età adulta oppure vivano un disagio nella convivenza con una persona anziana.

Lo sportello di sostegno e consulenza psicologica aperto alla popolazione, affidato a professionista esterna, offre un valido aiuto a coloro che desiderano trovare una risposta a come superare i disagi legati all'invecchiamento e a migliorare il proprio benessere psico-fisico.

Il servizio, nello specifico, è rivolto:

- all'anziano direttamente interessato a ricevere un intervento di sostegno, di psicoterapia, di valutazione neurologica e interventi di riabilitazione e stimolazione cognitiva;
- al familiare costantemente a contatto con l'anziano, per interventi di sostegno psicologico - al singolo o all'intera famiglia - oppure per interventi psicoeducativi, in particolare in presenza di demenze o altre situazioni di deterioramento;
- all'adulto che vive una situazione di crisi o momentanea difficoltà.

L'accesso al servizio avviene previo appuntamento da fissare tramite gli uffici amministrativi.



Standard di qualità dei servizi forniti

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

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

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

AREA	FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD	LIMITE DI RISPETTO
Accoglienza	Colloquio di pre-inserimento	entro il giorno precedente l'ingresso	100%
Coordinazione dei servizi	Riunione d'équipe per la stesura del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)	entro 21 giorni dall'ingresso	95%
Servizio medico	Visita medica e compilazione della cartella clinica	entro 3 giorni lavorativi dall'ingresso	95%
Servizio infermieristico	Compilazione della scheda infermieristica	entro 24 ore dall'ingresso	95%
	Somministrazione della scheda del dolore	entro 24 ore dall'ingresso	95%
	Rilevazione rischio piaghe da decubito	entro 21 giorni dall'entrata	
Servizio di fisioterapia	Definizione dell'attività fisioterapica attraverso la stesura di un programma personalizzato per l'ospite	entro 3 giorni lavorativi dall'ingresso	95%
Punto prelievi per esterni	Riduzione delle non conformità in tutta l'attività di prelievo (accettazione/effettuazione)	azzeramento delle non conformità	95%

La percentuale di garanzia di rispetto degli standard, che per l'area "Accoglienza" è del 100%, è leggermente inferiore nelle altre aree (95%), in quanto influenzata da fattori non totalmente controllabili.

Retta residenziale

Il Consiglio di Amministrazione stabilisce annualmente l'importo della retta residenziale, che è calcolata in base alle risultanze del budget preventivo annuale, tenuto conto delle spese di gestione della struttura. La retta residenziale è uguale per tutti i residenti, sia auto che non autosufficienti; l'importo varia solamente a seconda che si occupi una camera singola o doppia. La retta viene fatturata mensilmente, in relazione all'effettiva presenza giornaliera rilevata degli ospiti, in via posticipata entro i primi dieci giorni del mese successivo a quello di riferimento. La retta non subisce alcuna decurtazione per ogni giornata trascorsa presso ospedali o parenti. Al momento dell'ingresso viene consegnata all'Ospite o al suo familiare di riferimento informativa specifica dell'importo della retta.

Comitato famigliari

Il Comitato Famigliari è un organo partecipativo e rappresentativo degli ospiti e delle loro famiglie. Il Comitato è dotato di un proprio Regolamento che ne stabilisce le modalità di elezione e di partecipazione alle attività dell'Ente. Il Comitato si compone di tre rappresentanti. Sono elettori dei rappresentanti gli ospiti che hanno residenza abituale nella struttura o un loro delegato. Gli eletti a rappresentanti del Comitato Famigliari restano in carica due anni e sei mesi dalla proclamazione. Essi esercitano le loro funzioni fino all'elezione dei nuovi rappresentanti.

Il Comitato Famigliari svolge funzione consultiva su tutte le problematiche di carattere generale relative all'impostazione e all'organizzazione dei servizi erogati.

Il Presidente, qualora all'ordine del giorno del Consiglio di Amministrazione siano in trattazione punti relativi all'organizzazione o impostazione dei servizi, ne informa, con congruo anticipo, il Comitato Famigliari.

All'inizio della seduta il Presidente convoca i rappresentanti che esprimono al Consiglio di Amministrazione, anche in forma scritta, il proprio parere. Il Presidente entro 15 giorni dalla data della seduta informa il Comitato Famigliari delle decisioni assunte. Il Comitato Famigliari può, in ogni periodo dell'anno, formulare al Presidente proposte, anche scritte, in ordine all'impostazione e all'organizzazione dei servizi erogati. Il Presidente ne riferisce al Consiglio di Amministrazione nella prima seduta utile e comunque, entro 30 giorni dalla data di presentazione della proposta, informa il Comitato Famigliari sulle decisioni assunte.

Suggerimenti e reclami

L'A.P.S.P. "Anaunia" si propone di tutelare gli utenti anche attraverso la possibilità di inoltrare osservazioni a seguito di un disservizio, atto o comportamento che non abbia consentito di fruire, parzialmente o totalmente, la prestazione prenotata. Le segnalazioni di reclami e suggerimenti sono anche aperte ai residenti e ai loro famigliari. Pertanto il cittadino/utente e/o i rappresentanti dei residenti possono presentare osservazioni inviando o consegnando direttamente alla Direzione dell'Ente:

- l'apposito modulo, compilato e sottoscritto, che è inserito nella tasca di copertina della carta dei servizi o che comunque può essere richiesto agli Uffici Amministrativi;
- oppure, una lettera in carta semplice, datata e sottoscritta.

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

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





Via Thomas Edison, 20
Predaia fraz. Taio (TN)
tel. 0463.467617
fax 0463.467621
info@apsptaio.org