

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Gentile Cliente,

Lei sta per leggere la "Carta dei Servizi" della Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) – A.P.S.P. "S. Giuseppe".

È un documento che abbiamo predisposto per Lei nell'intento di guidarLa alla conoscenza della struttura, dei servizi, degli obiettivi e delle modalità di verifica e controllo delle prestazioni che abbiamo individuato per garantirLe la migliore assistenza possibile.

La "Carta dei servizi" rappresenta l'impegno che prendiamo nei Suoi confronti e nei confronti dei Suoi familiari per garantirLe che i servizi che le vengono offerti corrispondano alle Sue esigenze.

È nostro intento rendere il più possibile confortevole e attiva la Sua permanenza presso la nostra struttura.

Ascolteremo con attenzione i Suoi consigli ed eventuali reclami al fine di poter continuamente migliorare il nostro servizio e corrispondere in maniera puntuale alle Sue esigenze.

Confidiamo nella semplicità e chiarezza del documento che sta per leggere ringraziandoLa per l'interesse che ci vorrà dedicare.

Rimaniamo altresì a Sua disposizione per ogni Sua richiesta di chiarimento o approfondimento.

IL PRESIDENTE
f.to Carlo Dalprà

IL DIRETTORE
f.to Andrea Corradini

L'A.P.S.P. " SAN GIUSEPPE " di Roncegno Terme



La Storia

Nel **1834** a seguito di un lascito in denaro venne istituito un "fondo dei poveri" a beneficio dei poveri e dei derelitti del Comune di Roncegno.

Nel **1871** ulteriori donazioni, tra le quali assume particolare rilevanza quella del dott. mons. Osvaldo Trogher, permisero la stesura del documento di fondazione del "Pio Ospedale San Giuseppe", il quale trovò sede presso una modesta casa in Roncegno.

In quel periodo a reggere l'Ospedale furono chiamate dal Padre Fondatore S. Luigi Scrosoppi le Suore di Cormons, dette "della Provvidenza".

Nel **1908** venne costruito l'edificio, attuale sede della Residenza Sanitaria Assistenziale, denominato "**Ospedale Ricovero San Giuseppe**".

L'opera ospedaliera continuò la sua attività fino al **1985** anno in cui è stata avviata un'ampia ristrutturazione per gestire l'edificio come Casa di Riposo.

Nel **1994** a seguito dei cambiamenti introdotti nella normativa in materia di assistenza residenziale alle persone anziane non autosufficienti si è avviato un processo di trasformazione della Casa di Riposo in Residenza Sanitaria Assistenziale.

A partire dall'anno 2000, al fine di rendere più confortevoli gli spazi relativi alle camere di degenza ed ai locali comuni, l'edificio è stato oggetto di lavori di ampliamento, parziale sopraelevazione e riqualificazione. In particolare sono stati creati otto nuovi posti letto, sono stati rinnovati tutti gli impianti, ogni stanza è stata dotata di bagno e collegamento diretto con l'impianto centralizzato per la distribuzione dei gas medicali (ossigeno-terapia e impianto del vuoto).

L'attività

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "San Giuseppe" gestisce nel Comune di Roncegno una Residenza Sanitaria Assistenziale, che offre servizi socio-sanitari e residenziali a persone non autosufficienti, che necessitano di cura e assistenza continuativa, e a persone autosufficienti che desiderino usufruire dei servizi offerti dalla Casa di Soggiorno.

La struttura

Il patrimonio dell'istituzione (lo stabile con l'annesso giardino) è di proprietà dell'A.P.S.P. San Giuseppe dal 01/01/2008, a seguito del trasferimento del titolo di proprietà dal Comune di Roncegno Terme alla Casa di Riposo con delibera consiliare n. 48 d.d. 06.12.2007.

La struttura adibita a Residenza Sanitaria Assistenziale è situata in zona semi centrale rispetto al centro urbano di Roncegno Terme e nelle immediate vicinanze della Chiesa parrocchiale, in Via Alle Fonti n. 1.

L'edificio, strutturato su 5 piani, è immerso nel verde ed è circondato da un ampio giardino.

Al piano seminterrato sono collocati i reparti lavanderia/stireria, laboratorio di manutenzione e locale per la cura della persona (barbiere/parrucchiera).

A piano rialzato si trovano gli uffici, il soggiorno, la sala polivalente, la sala da pranzo e la cucina.

Il primo, secondo e terzo piano sono principalmente adibiti a stanze per gli ospiti.

I posti letto sono 60, di cui 58 destinati ad ospiti in condizione di non autosufficienza e 2 per ospiti autosufficienti, distribuiti su complessive 32 stanze di cui 4 stanze singole e 28 stanze doppie.

L'amministrazione

L'A.P.S.P. San Giuseppe è un'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona.

L'autonomia di governo è assicurata dal Consiglio di Amministrazione designato per quattro componenti dal Sindaco del Comune di Roncegno e per un componente dalla Parrocchia di Roncegno e nominato con apposita deliberazione dalla Giunta Provinciale di Trento.

Il Consiglio di Amministrazione dura in carica cinque anni ed è composto da cinque membri all'interno dei quali viene eletto il Presidente.

Il Presidente è il legale rappresentante dell'Azienda, cura 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, con le Comunità locali; dà impulso e promuove le strategie aziendali.

Il Consiglio di Amministrazione fissa gli obiettivi strategici ed assume le decisioni programmatiche e fondamentali dell'Azienda e verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle Direttive generali impartite.

L'A.P.S.P. San Giuseppe ha come attività primaria la gestione di una Residenza Sanitaria Assistenziale

La gestione operativa e il raggiungimento degli indirizzi e degli obiettivi fissati dal Consiglio di Amministrazione è stabilita dal Direttore dell'Ente, che si avvale di uno *staff* tecnico-professionale composto da figure responsabili amministrative e socio-sanitarie.

ORGANI AZIENDALI ED ELENCO RESPONSABILI

ORGANI AZIENDALI

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente Carlo Dalpra'
Vice Presidente Gianni Dalpra'
Consiglieri Candida Zottele
Davide Pacher
Vicenzo Maria
Sglavo

DIRETTORE

Andrea Corradini

COORDINATORE SANITARIO

Dott. Filippo
Mazzamauro

REVISORE DEI CONTI

Dott.ssa Lucia Avi

ELENCO NOMINATIVO RESPONSABILI

SERVIZI	FUNZIONE	NOME E COGNOME RECAPITO E-MAIL
Direzione	Direttore	Andrea Corradini andrea.corradini@apsp-roncegno.it
Qualità	Responsabile assicurazione qualità	Gigliola Paterno gigliola.paterno@apsp-roncegno.it
Formazione	Responsabile interno della formazione	Denise Modena denise.modena@apsp-roncegno.it
Sicurezza	Responsabile servizio prevenzione e protezione	Milena Ganarin milena.ganarin@apsp-roncegno.it
U.R.P., ospiti e qualità	Assistente amministrativo	Gigliola Paterno
Personale, bilancio, controllo gestione	Collaboratore amministrativo	Milena Ganarin
Contabilità, economato, contratti, appalti e forniture	Assistente Amministrativo	Marco Andreaus marco.andreaus@apsp-roncegno.it
Medico	Coordinatore sanitario	dott. Filippo Mazzamauro
Coordinamento	Coordinatore dei servizi socio sanitari e riabilitativi	Denise Modena

PRINCIPI, MISSIONE E OBIETTIVI

L'A.P.S.P. San Giuseppe si ispira nello svolgimento della propria attività istituzionale ai principi di trasparenza e correttezza della Pubblica Amministrazione.

Nel perseguire le finalità di assistenza e cura delle persone in particolare si ispira ai seguenti valori:

- **l'eguaglianza** dei diritti degli utenti, conformemente all'art. 3 della Costituzione, che impegna il cittadino e le istituzioni a rispettare in tutti i momenti del vivere quotidiano la dignità della persona senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua ed opinioni politiche;
- **l'imparzialità, la giustizia, l'obiettività e la continuità** nell'erogazione del servizio reso all'utente;
- **la partecipazione** alla gestione dei servizi in grado di tutelare l'utente circa il perseguimento della soddisfazione di tutti i servizi offerti in una logica di trasparenza e di reciproco ascolto.

L'A.P.S.P. San Giuseppe nell'erogare una serie di prestazioni alberghiere e assistenziali a favore di utenti in situazione di autosufficienza e non autosufficienza, intende offrire loro il massimo benessere possibile nella vita quotidiana.

Mission

"Perseguimento della qualità e del benessere della vita dei propri utenti nell'ottica della differenziazione e personalizzazione dei servizi che tenga anche conto della sostenibilità economica e sociale, ispirandosi, nello svolgimento della propria attività istituzionale, ai principi di trasparenza, correttezza e contenimento delle risorse nonché della semplificazione e trasparenza dell'azione amministrativa"

La politica per la qualità che ne deriva vede l'azienda impegnata a:

- garantire il benessere dell'ospite con la massima personalizzazione dell'intervento socio-sanitario, sulla base di valutazioni multi-professionali, progetti personalizzati e di gruppo con l'ausilio di un sistema informativo di gestione che garantisce una modalità operativa multidisciplinare integrata e standardizzata nell'erogazione del servizio;
- migliorare il benessere dei lavoratori anche con la realizzazione di progetti tendenti al confronto ed alla valorizzazione della professionalità di tutte le figure operanti in azienda, indispensabili per il soddisfacimento dei bisogni ed aspettative del residente;
- coinvolgere i familiari e/o referenti dei residenti nelle attività proposte dall'azienda per una conoscenza più consapevole dell'attività svolta e per permettere all'ospite di condividere con il proprio familiare la vita all'interno della convivenza;
- monitorare la soddisfazione dei clienti anche attraverso indagini;
- coinvolgere le associazioni presenti nella comunità locale tramite l'apertura territoriale;
- collaborazione con altre A.P.S.P. attraverso progetti condivisi finalizzati sia alla razionalizzazione delle spese sia precipuamente al benessere del residente ;

LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Cosa sono le R.S.A.

L'A.P.S.P. San Giuseppe gestisce una Residenza Sanitaria Assistenziale che rappresenta una struttura nella quale, in forma residenziale, sono organizzati servizi socio-sanitari integrati a prevalente valenza sanitaria. Essa risponde a bisogni, che richiedono trattamenti continui, di anziani non autosufficienti, non curabili a domicilio, nonché di persone non autosufficienti o con gravi disabilità fisiche o psichiche.

Le Residenze Sanitarie Assistite coniugano le esigenze di cura e di assistenza sanitaria, sociale, riabilitativa con il bisogno di *residenzialità*.

Accreditamento

La struttura è stata accreditata per il triennio 2015-2018 dalla Provincia Autonoma di Trento per la funzione strutturale residenziale per n. 50 posti letto di RSA.

Disponibilità di posti letto

La Residenza Sanitaria Assistenziale S. Giuseppe di Roncegno dispone di 60 posti letto, di cui 58 posti destinate ad accogliere persone anziane o disabili non autosufficienti e 2 per persone parzialmente o del tutto autosufficienti.

Le Modalità di Accesso

L'**ingresso** in R.S.A. per le persone non autosufficienti è così regolato:

- N. 49 posti autorizzati e convenzionati con la Provincia Autonoma di Trento, destinati a persone non autosufficienti designate dall'Unità Valutativa Multidisciplinare (U.V.M.) del Distretto Sanitario Territoriale;
- N. 9 posti autorizzati non convenzionati, destinati a persone il cui grado di non autosufficienza è valutato dal Direttore della residenza, visto il parere espresso dal Coordinatore Sanitario.

L'Unità Valutativa Multidimensionale dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, consiste in un *équipe professionale* formata da un medico, un infermiere professionale ed un assistente sociale che valutano l'idoneità della persona richiedente all'ingresso in R.S.A.

L'ingresso delle persone autosufficienti (che necessitano di assistenza di tipo principalmente residenziale) è così regolato:

- N. 2 posti per autosufficienti in casa soggiorno, sono gestiti direttamente dal Direttore della Residenza, visto il parere espresso dal Coordinatore Sanitario.

Prima dell'ingresso viene garantito all'utente e/o familiare:

- l'effettuazione di un colloquio informativo di pre-inserimento con l'utente e/o i suoi familiari;
- la compilazione della cartella individuale per raccogliere ulteriori informazioni oltre a quelle già fornite dall'U.V.M.;
- la definizione di un programma di inserimento, che stabilisce gli aspetti rilevanti all'avvio del servizio.

A conclusione di un primo periodo di inserimento (3 settimane), sulla base delle valutazioni multidimensionale emerse dall'èquipe, verrà stilato un piano di assistenza personalizzato (P.A.I.).

Caratteristiche della Residenza San Giuseppe

Servizi (Spazi) Comuni

Al piano rialzato si trovano:

- ❑ ingresso con segreteria / portineria;
- ❑ direzione e uffici amministrativi;
- ❑ sala soggiorno TV per animazione;
- ❑ saletta relax;
- ❑ sala polivalente;
- ❑ sala da pranzo;
- ❑ cucina con magazzino / dispensa.



Al primo piano si trovano un'ampia Cappella per le attività religiose, in una zona riservata della Residenza Sanitaria Assistenziale.

Annessa alla Cappella vi è la sacrestia.

Al seminterrato troviamo:

- ❑ lavanderia e stireria;
- ❑ locale per la cura della persona (parrucchiera/barbiere);
- ❑ guardaroba;
- ❑ magazzini/deposito;
- ❑ laboratorio per manutenzione.

Servizi sanitari e riabilitativi

I servizi **sanitari e riabilitativi** sono dislocati ai piani di degenza.

L'ambulatorio medico si trova al Primo Piano e dispone di attrezzature sanitarie specifiche (elettrocardiografo, autoclave, carrelli per primo soccorso, carrello per distribuzione terapie).

Gli ambulatori infermieristici sono dislocati a primo e secondo piano



La palestra per le cure fisioterapiche è collocata al Secondo piano di degenza, a fianco ad una ampia zona soggiorno.

Nella palestra, oltre ad uno spazio adibito ad ufficio, sono presenti tutte le attrezzature e gli ausili per l'attività riabilitativa.

I Piani Di Degenza (Nuclei)

La struttura dispone di tre piani di degenza che corrispondono a due nuclei.

Il primo e secondo piano dispongono di:

- stanze di degenza con bagno privato;
- ampio soggiorno;
- bagno assistito con vasca attrezzata
- cucinetta/presidio attrezzato
- deposito biancheria pulita
- deposito biancheria sporca
- locale per vuotatolo e lavapadelle
- locali deposito (attrezzature, carrozzine e materiale di consumo, ecc.)
- 2 servizi igienici comuni.



Il terzo piano dispone di:

- stanze di degenza con bagno privato;
- ampio soggiorno;
- alloggio riservato al Personale Religioso.

Le stanze

I posti letto sono in totale 60, 26 al primo piano, 26 al secondo piano e 8 al terzo piano.

Ci sono 4 stanze singole e 28 stanze doppie

Ciascuna stanza dispone di:

- bagno completo in stanza;
- predisposizione impianto per gas medicali (ossigeno – terapia e impianto del vuoto);
- sistema di chiamata;
- attacco TV e telefono;
- sistema di aspirazione centralizzato;
- sistema di controllo emergenze;
- tavolino e sedia;
- armadio personalizzato.



Le Attrezzature e le Tecnologie Sanitarie

La R.S.A. dispone di attrezzature al supporto dell'attività assistenziale, sanitaria e riabilitativa.



Tutte le attrezzature sono munite di certificazioni di garanzia che corrispondono alle vigenti normative in materia (ad esempio: marchio CE, rispondenza a norme UNI e/o ENI, ecc.) e di schede tecniche e di sicurezza in rispondenza alle norme sulla sicurezza.

Per la manutenzione di ogni attrezzatura e tecnologia sanitaria è previsto un piano di intervento che può coinvolgere il manutentore della struttura e, se necessario, tecnici specializzati al fine di garantirne la piena efficienza.

Ogni piano è collegato da una rete telefonica tale da garantire efficienza e riservatezza nella gestione della comunicazione interna, necessaria allo svolgimento dell'attività.

GLI UTENTI

La vita nella Residenza

L'assistenza fornita agli utenti del servizio copre principalmente alcuni ambiti della sfera personale:

- la cura e l'assistenza alla persona;
- il bisogno di residenzialità.

La necessaria personalizzazione delle prestazioni si inserisce e si integra in una vita comunitaria di relazioni, di affetti, di rapporti sociali e di convivenza importanti per il benessere delle persone accolte.

Rilevante in questo senso il ruolo dei familiari, quale riferimento affettivo e sociale indispensabile per il mantenimento del benessere dei loro congiunti.

La buona organizzazione delle attività si deve coniugare quindi con momenti o spazi privati, di socializzazione, di relazione, di espressione.

Uno schema di giornata-tipo del Residente rappresenta l'ambito dello svolgersi delle attività ordinarie nel corso della giornata.

Le garanzie per il Residente

All'utente che vive all'interno della struttura viene garantito:

- un'*assistenza e una cura personalizzata*, realizzata attraverso una pianificazione assistenziale individualizzata periodicamente rivista;
- un'*organizzazione dei servizi* basata su elementi di qualità oggettiva e rispondente ai reali bisogni della persona;
- una valutazione della qualità dei servizi attraverso *standard e indicatori di qualità* nonché percorsi di *miglioramento continuo*;
- il diritto alla *privacy* e il diritto all'ascolto di problemi o reclami;
- il diritto ad ottenere, direttamente o per il tramite dei propri familiari, tutte le informazioni, nel rispetto della riservatezza.

Come ottenere informazioni

Per ottenere informazioni più pertinenti e qualificate è opportuno che l'Utente si rivolga alla persona più competente per l'aspetto specifico.

La tabella seguente fornisce indicazioni in merito.

Quali informazioni	A chi chiedere	Quando chiedere
Aspetti organizzativi e amministrativi	Direttore Collaboratore Amministrativo	In orario di ufficio e previo appuntamento
Aspetti sanitari e relativi alle cure somministrate	Medico (Coordinatore Sanitario)	Durante l'orario di servizio e previo appuntamento
Aspetti sanitari e socio-assistenziali	Coordinatore dei servizi socio assistenziali e sanitari	Durante l'orario di servizio e previo appuntamento
Aspetti sanitari	Infermiere Professionale	In orario diurno
Aspetti legati all'assistenza quotidiana	Coordinatore di nuclei assistenziali	In orario diurno
Aspetti legati alla riabilitazione funzionale e agli ausili (carrozine, girelli, ecc.)	Terapista della riabilitazione (fisioterapista)	Durante l'orario di servizio e previo appuntamento

I familiari possono ottenere informazioni anche dai propri rappresentanti eletti nel Comitato Parenti.

Inoltre, all'interno della Residenza, le informazioni di tipo generale sono divulgate anche attraverso:

- albo dell'Ente e albo informatico dell'Ente per quanto concerne l'attività amministrativa (deliberazioni del C.d.A., decreti del Presidente determinazioni del Direttore, bandi pubblici di concorso, ecc)
- la bacheca, sulla quale sono affisse tutte le comunicazioni di carattere generale.

Le informazioni di tipo sanitario vengono fornite direttamente al Residente o al familiare da lui indicato nell'assoluto rispetto della privacy.

Le comunicazioni dirette ai Residenti o ai familiari riferite ad aspetti di natura organizzativa ed amministrativa vengono trasmesse dal Direttore della Residenza.

Oltre al colloquio diretto, possono anche essere utilizzati il telefono, la lettera e la posta elettronica.

In ogni caso, ogni operatore che riceva una richiesta di qualsiasi tipo, se non in grado di rispondere direttamente indirizza la richiesta alla figura professionale più competente.

Tutela e Partecipazione degli Utenti o Familiari

La Residenza Sanitaria Assistenziale – Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "San Giuseppe" garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente

ospitato attraverso la possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento nella Struttura.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti e poter, quindi, eliminare gli eventuali disservizi e prevedere i possibili miglioramenti in relazione al servizio erogato.

L'Ospite o il familiare può presentare segnalazioni o reclami ai Responsabili di Unità Operativa, il quale ne darà o farà dare immediata risposta se la segnalazione si presenta di veloce soluzione. Negli altri casi la Direzione avvierà un'indagine con i responsabili dei servizi, fornendo risposta entro il termine massimo di quindici giorni.

L'A.P.S.P. si impegna inoltre a comunicare gli esiti dell'indagine annuale sul grado di soddisfazione degli ospiti e loro familiari.

All'interno della R.S.A. è costituito un Comitato dei rappresentanti degli ospiti costituito da tre membri eletti dagli ospiti e/o loro referenti. Il Comitato ha funzione consultiva e propositiva su tutte le problematiche di carattere generale relative all'impostazione ed all'organizzazione dei servizi erogati.

I doveri del Residente e dei Familiari

La Residenza è anche una comunità in cui la libertà dei singoli trova un limite nella necessità di garantire l'armonia dei rapporti tra i residenti e una efficace erogazione dei servizi da parte del personale.

In particolare, viene richiesto a ciascun Residente l'impegno a:

1. adottare un comportamento responsabile verso gli altri Residenti e collaborare con il personale della Residenza, compatibilmente con il proprio stato di benessere psico-fisico
2. rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura
3. concordare e comunicare eventuali uscite dalla struttura, nelle modalità stabilite

Ai parenti dei Residenti viene richiesto l'impegno a:

1. Evitare comportamenti che creino disagio o disturbo al proprio familiare o ad altri Residenti della struttura, nonché collaborare con il personale per una efficace erogazione dei servizi
2. Rispettare gli ambienti, attrezzature e arredi che si trovano all'interno della struttura
3. Comunicare al Direttore della Residenza tutte le informazioni che possono essere utili alla definizione, modifica o miglioramento del Piano di Assistenza Individualizzato del proprio congiunto
4. Concordare con il Direttore della Residenza eventuali uscite dalla struttura, qualora il proprio congiunto non sia in grado di farlo autonomamente

Ai Residenti ed ai familiari viene inoltre richiesto di rispettare le regole riportate nel regolamento della Residenza.

Determinazione della retta

La retta della R.S.A. ha due componenti: la retta alberghiera e la retta sanitaria.

L'importo della retta alberghiera giornaliera viene stabilito di anno in anno dal Consiglio d'Amministrazione ed è interamente a carico dell'Ospite.

La retta sanitaria è a carico del Servizio Sanitario Provinciale per gli ospiti non autosufficienti residenti in Provincia di Trento occupanti posti letto autorizzati e convenzionati.

La retta sanitaria è a carico dell'Ospite non autosufficiente occupante posti letto autorizzati ma non convenzionati.

L'importo della retta alberghiera giornaliera viene comunicato al familiare di riferimento del Residente mediante lettera e la deliberazione di determinazione dell'importo è affissa all'Albo dell'Ente per il periodo obbligatorio di pubblicazione dell'atto amministrativo (10 giorni).

La retta può essere pagata:

- con disposizione di addebito automatico (previa autorizzazione all'Istituto di Credito da parte del Residente);
- con bonifico bancario;

I SERVIZI OFFERTI E LE FIGURE PROFESSIONALI

I Servizi Socio-Sanitari

Servizio di assistenza di base

L'assistenza alle attività di vita quotidiana è garantita dagli Operatori Socio-Sanitari; scopo dell'attività di assistenza di base è di stimolare ed aiutare il residente nello svolgimento delle attività di vita quotidiana.

Nello specifico il servizio di assistenza svolge le seguenti attività:

- attività di assistenza diretta alla persona: vestizione, alimentazione, igiene personale, cura della persona
- attività di supporto nella deambulazione
- attività di socializzazione e di supporto al residente nelle relazioni sociali.

Gli Operatori Socio Sanitari collaborano attivamente e quotidianamente con le altre figure sanitarie presenti nella struttura per garantire una assistenza che tenga conto dei diversi aspetti relativi alla vita del residente.

Il servizio è garantito 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.

La pulizia degli ambienti è assicurata tramite appalto a Ditta esterna.

Servizio medico e di coordinamento sanitario

L'assistenza medico generica diagnosi e cura è garantita da un medico che è convenzionato con la Residenza Sanitaria Assistenziale e che riveste anche il ruolo di coordinatore Sanitario.

In orario notturno e nei giorni festivi il servizio medico è garantito dalla guardia medica di distretto.

Il medico effettua periodicamente presso l'ambulatorio della struttura o presso le stanze degli ospiti attività di diagnosi e cura. Definisce il fabbisogno e la tipologia di farmaci da richiedere all'APSS (presenti nel prontuario provinciale), prescrive visite specialistiche, esami strumentali o di laboratorio.

Il medico in orari prestabiliti è a disposizione dei famigliari degli ospiti per colloqui informativi su aspetti sanitari e di programmazione relativi alla salute dell'Ospite.

Assistenza specialistica

Il medico attiva consulenze specialistiche attraverso l'accesso diretto degli specialisti in struttura nel limite di ore concesse dall'APSS ogni anno ad ogni singola struttura o prescrive visite specialistiche presso poliambulatori esterni o presidi ospedalieri.

Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico svolge tutte le attività definite dal profilo professionale relativo.

Le attività di routine principali consistono nella somministrazione ed esecuzione delle terapie, nella rilevazione dei parametri vitali, medicazioni, applicazioni cateteri, prelievi ematici, prevenzione sanitaria in genere.

Si occupano inoltre di riordinare il materiale sanitario, controllare la scadenza farmaci, preparano e sterilizzano il materiale da medicazione, preparano la cartella dell'Ospite

per eventuali visite mediche esterne, redigono le consegne di fine turno, tengono aggiornata ed in ordine la cartella infermieristica.

Come per tutte le altre figure professionali l'infermiere collabora con gli altri servizi per garantire la migliore assistenza all'Ospite: partecipa alle riunioni dell'equipe multidisciplinare per la stesura dei PAI, tiene monitorato lo stato di salute dell'Ospite e persegue gli obiettivi definiti nel PAI (Piano di Assistenza Individualizzato).

Il servizio infermieristico è svolto da un *équipe* infermieristica, composta da personale interno dipendente e da personale convenzionato, che operano all'interno della R.S.A. con stesse mansioni e qualifiche.

Il servizio infermieristico copre le 24 ore giornaliere.

Servizio di riabilitazione funzionale

La riabilitazione funzionale mira al mantenimento e quando possibile al recupero delle capacità funzionali residue dell'Ospite.

Il servizio comprende la partecipazione ai PAI, attività di riabilitazione neuro motoria, ortopedica e funzionale, cure fisiche e massaggi, ginnastica di gruppo. Si avvale dell'utilizzo di apparecchiature e attrezzature adatte (es. cicloergonoma, lettini per i trattamenti, scala graduata, ecc).

Per raggiungere tale risultato il fisioterapista, oltre alle proprie conoscenze tecniche, si avvale del supporto di un medico specialista (fisiatra) e del medico dell'Ente, dell'utilizzo di specifiche apparecchiature presenti in palestra e di una valida e attiva collaborazione ai piani con il personale di assistenza in merito a tecniche e modalità di posizionamento o mobilità degli ospiti problematici.

Servizio di animazione

Il servizio di animazione è realizzato da un operatore di animazione con la collaborazione di volontari e operatori di assistenza; l'attività animativa si svolge tendenzialmente al mattino dopo le ore 09.00 e al pomeriggio dopo le 15.00. Ogni settimana l'operatore di animazione stila ed affigge in bacheca il programma settimanale dell'animazione. Il servizio consiste nella realizzazione di diverse attività ludico-ricreative, culturali, di socializzazione, di riattivazione psico-sociale, di terapia occupazionale, attraverso percorsi di gruppo e/o individualizzati, finalizzati al recupero e al mantenimento psichico, sociale e relazionale dei residenti.

Il servizio animazione si occupa anche di creare significative relazioni con la comunità, valorizzando l'apporto dei volontari e promuovendo iniziative per e con il territorio.

L'animazione rappresenta un momento fondamentale nella vita della residenza interessandosi della sfera più personale e affettiva della persona.

Per questo si parla di animazione integrata, in cui tutte le figure professionali, il personale religioso, i volontari concorrono nella loro attività quotidiana a ricercare il massimo benessere del Residente, promuovendo l'espressività della persona affinché possa ancora manifestare, nonostante i problemi che incontra giornalmente, ogni propria potenzialità o attitudine individuale, psicologica e sociale.

Servizio religioso

All'interno della struttura è presente personale religioso convenzionato, Suore della Provvidenza.

Il personale religioso offre un importante supporto alla vita dell'Ospite, grazie soprattutto alla sua opera umana e spirituale.

L'operato delle Suore viene integrato dall'aiuto di alcuni sacerdoti per la celebrazione della Santa Messa e delle altre funzioni liturgiche.

Servizi di barbiere e parrucchiera

Il servizio parrucchiera è garantito per le ospiti di sesso femminile con le seguenti prestazioni:

- Taglio capelli,
- Messa in piega.

Il servizio barbiere è garantito per gli ospiti di sesso maschile con le seguenti prestazioni:

- Taglio capelli,
- Servizio barba.

Il relativo costo è incluso nella retta giornaliera di degenza.

Servizio di podologo

Il servizio di podologo è garantito tramite apposita convenzione con podologo esterno. L'intervento è assicurato in relazione alle necessità del Residente e il relativo costo è incluso nella retta giornaliera di degenza.

Servizi residenziali e alberghieri

Servizi generali (lavanderia- guardaroba)

Il servizio lavanderia viene gestito all'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale ed è oggetto di appalto a Ditta esterna.

Viene eseguito tutto ciclo completo dalla raccolta al lavaggio alla stiratura e alla riconsegna giornaliera della biancheria.

Gli indumenti personali dell'Ospite vengono contrassegnati con un'etichetta riportante nome e cognome al fine di garantire la loro rintracciabilità.

Il personale della lavanderia provvede anche a piccole riparazioni del vestiario qualora necessario.

La biancheria quale tendaggi, copricuscini vengono lavati con cadenza periodica prestabilita.

Servizio di manutenzione

All'interno della struttura è presente un operaio manutentore che si occupa delle ordinarie manutenzioni e delle riparazioni più o meno urgenti sia dell'A.P.S.P. che degli ausili dell'Ospite.

Servizio di pulizie

Il servizio di pulizie giornaliere e straordinarie degli ambienti viene eseguito sulla base del contratto di appalto oggetto di stipula con Ditta esterna ed è assicurato dal piano di sanificazione delle aree concordato con la Ditta medesima.

Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione viene gestito all'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale ed è oggetto di appalto a Ditta esterna sotto la supervisione di un dipendente con mansione di cuoco.

La preparazione dei pasti tiene conto delle esigenze nutrizionali degli ospiti, cercando dove possibile di soddisfare le preferenze individuali.

La stesura del menù viene effettuata settimanalmente dal cuoco, con l'intervento del Coordinatore dei Servizi per alcuni ospiti che necessitino di diete particolari. Di norma vengono proposti piatti tipici trentini.

La distribuzione del cibo e delle bevande avviene secondo orari prestabiliti nel corso della giornata come da tabelle disponibili presso idonea bacheca destinata agli ospiti.

La porzionatura è stabilita dalla Infermiera Professionale e la distribuzione è effettuata dagli operatori di mensa.

Le pietanze da distribuire ai piani vengono inviate con apposite stoviglie e carrello termico pre-riscaldato rispettando le norme igienico sanitarie vigenti.

Il rifornimento di derrate alimentari avviene con cadenza settimanale e vengono conservate in appositi locali nel rispetto delle norme igienico sanitarie.

Le derrate alimentari vengono acquistate con cadenza settimanale in modo da garantirne la freschezza. Il menù settimanale viene esposto ogni lunedì nella bacheca dell'Azienda.

LE RISORSE UMANE

L'attenzione nei confronti delle risorse umane è da sempre una prerogativa della R.S.A. San Giuseppe.

Questo obiettivo viene perseguito ponendo la massima attenzione alla gestione del personale con particolare riguardo alla professionalità e competenza.

La selezione è garantita da concorso pubblico volto a valutare esperienze, requisiti e competenze necessarie allo svolgimento del ruolo professionale richiesto.

L'inserimento del personale viene programmato tramite affiancamento con figura professionale esperta e viene curato e valutato dai responsabili.

Il miglioramento e lo sviluppo delle competenze viene valutato, programmato ed attuato attraverso percorsi di formazione e aggiornamento continui.

Le figure professionali operanti nei diversi servizi sopra descritti sono evidenziate di seguito.

SERVIZIO di ASSISTENZA	Operatore Socio-Sanitario (OSS) Operatore Socio-Assistenziale (OSA)
SERVIZIO DI RISTORAZIONE	Cuoco
SERVIZIO DI MANUTENZIONE	Operaio manutentore
SERVIZIO INFERMIERISTICO	Infermiere Professionale
SERVIZIO DI COORDINAMENTO	Coordinatore dei Servizi Socio-Sanitari
SERVIZIO MEDICO	Medico / Medico coordinatore
SERVIZIO RIABILITATIVO	Terapista della riabilitazione (fisioterapista)
SERVIZIO AMMINISTRATIVO	Direttore Collaboratore Amministrativo Assistente Amministrativo

CARATTERISTICHE DELL'ORGANIZZAZIONE R.S.A.

La personalizzazione

L'organizzazione dell'attività svolta nella R.S.A. pone al centro la persona umana attraverso strumenti che ne consentano un adattamento alle esigenze e ai bisogni di ciascun Utente.

Ciò è assicurato attraverso:

- l'elaborazione di *progetti di assistenza individualizzati*, che tengono conto quindi delle specificità e dell'unicità di ogni situazione di ogni Utente;
- l'integrazione ed il coordinamento delle diverse figure professionali a partire dalla singola situazione personale di ogni Utente;
- la flessibilità operativa, cioè la tendenza ad adeguare ogni attività, ogni proposta, ogni servizio alla singola persona.

Il legame con il territorio e il volontariato

La R.S.A. San Giuseppe intende gestire i propri servizi promuovendo la partecipazione alla vita della Casa da parte di enti, istituzioni, soggetti o persone appartenenti alla comunità di Roncegno e di tutto il territorio circostante.

L'obiettivo è di rendere la Residenza parte della vita della comunità, facendo in modo che gli ospiti siano e si sentano cittadini attivi.

La Residenza si offre quindi come luogo di vita, aperta al territorio attraverso momenti di incontro e di interscambio (feste, incontri, momenti o eventi culturali, ecc.).

In questo senso anche lo stimolo e lo sviluppo del volontariato come forma di aiuto agli ospiti ma anche come valorizzazione della comunità da parte della cittadinanza è favorita e oggetto di specifico programma dell'Amministrazione dell'A.P.S.P.

Aspetti qualificanti l'organizzazione dei servizi

L'organizzazione per nuclei

L'organizzazione della R.S.A. si struttura secondo il principio per l'organizzazione per nuclei.

L'organizzazione si suddivide in due nuclei comportando la distribuzione e la gestione delle risorse professionali in funzione dell'omogeneità dei bisogni degli ospiti e dei conseguenti piani di assistenza individualizzati (PAI).

La struttura è suddivisa in due nuclei disposti al primo, secondo e terzo piano.

Il nucleo non è una entità a se stante nella struttura ma è integrato in essa attraverso servizi comuni.

L'organizzazione dei nuclei offre certa dinamicità e adattabilità alle situazioni più complesse per patologie e problematiche fisiche, sociali, psicologiche e riabilitative.

Il Piano di Assistenza Individualizzato

Il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) è un programma di interventi finalizzato alla cura e assistenza di ciascun Ospite e al soddisfacimento di bisogni specifici.

Il Piano di Assistenza Individualizzato contiene le seguenti informazioni:

- la descrizione della situazione sanitaria, cognitivo-funzionale e sociale della persona;
- le aree di criticità individuate;

- ❑ gli obiettivi di miglioramento e/o mantenimento;
- ❑ gli interventi specifici da attuare;
- ❑ gli indicatori per la verifica dei risultati raggiunti;
- ❑ la verifica dei risultati conseguiti.

Il Piano di Assistenza viene realizzato dall'*équipe multidisciplinare*, composta da tutte le figure professionali coinvolte nelle attività di cura e assistenza.

L'Équipe Multidisciplinare Integrata

Attraverso il lavoro di *équipe* si realizza "l'integrazione socio-sanitaria", risultato di un lavoro comune mirato al raggiungimento dell'obiettivo di cura e assistenza, dove ciascun operatore fornisce il proprio apporto professionale. In questo modo le attività si conformano il più possibile ai ritmi ed alle abitudini delle persone, compatibilmente con le esigenze della collettività rappresentata dalla Residenza.

Obiettivo dell'Équipe Multidisciplinari Integrata è il pieno raggiungimento dell'integrazione tra i servizi (sociali, sanitari, assistenziali e riabilitativi).

A questo scopo, per ciascun Ospite *l'Équipe Multidisciplinare*:

- a) effettua la valutazione multidisciplinare, cioè valuta attraverso strumenti specifici la situazione dell'Ospite sotto il profilo sociale, sanitario, assistenziale, riabilitativo;
- b) definisce il Piano Assistenziale Individualizzato;
- c) effettua il monitoraggio continuo e l'aggiornamento periodico del Piano di Assistenza Individualizzato;
- d) analizza e gestisce emergenze o problemi complessi relativi alla situazione di vita dell'Ospite;
- e) propone miglioramenti dei servizi socio-sanitari integrati (ad esempio: organizzazione, dotazioni tecnologiche, qualificazione del personale, ecc.).

L'Équipe Multidisciplinare Integrata è coordinata dal Coordinatore dei servizi socio-sanitari e si riunisce in occasione della stesura dei PAI o secondo necessità.

Oltre al Coordinatore ne fanno parte le seguenti figure professionali:

- ❑ il Coordinatore Sanitario (Medico);
- ❑ l'Infermiere Professionale;
- ❑ il Terapista della riabilitazione (fisioterapista);
- ❑ l'Operatore socio-sanitario;
- ❑ l'Operatore di Animazione

STANDARD E INDICATORI

Il monitoraggio dei servizi e gli standard da raggiungere

In allegato vengono presentati gli indicatori e gli *standard* di qualità prefissati, con relativi valori di riferimento, che rappresentano gli impegni assunti nei confronti degli Utenti dalla A.P.S.P. San Giuseppe.

Gli standard di qualità dei Servizi sono utilizzati per dare dimostrazione concreta che gli impegni presi attraverso la Carta dei Servizi sono stati soddisfatti.

In pratica per ogni aspetto o elemento di qualità dell'organizzazione dei servizi da raggiungere, viene fissato un valore minimo sotto il quale l'Ente si impegna a non scendere.

I valori sono aggiornati annualmente e rappresentano uno dei principali standard di riferimento a garanzia degli Utenti.

Questi *standard* saranno oggetto di una verifica annuale con lo scopo di valutare i risultati conseguiti ed, eventualmente, aggiornare gli impegni assunti con lo scopo di migliorare continuamente l'organizzazione e l'erogazione dei servizi.

Gli esiti delle verifiche annuali saranno comunicati ai clienti ospitati ed ai loro familiari, al fine di rendere attivamente e responsabilmente partecipi tutte le componenti.

STANDARD DI QUALITA' SERVIZIO DI R.S.A. ANNO 2018

N°	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	RISULTATO	LIMITE DI RISPETTO
1	Personalizzazione vestiario	%	posizionamento corretto dei capi di vestiario dei residenti nell'armadio personale	90%
2	Accoglienza nuovo ospite	giorni	effettuazione del colloquio d'ingresso da parte del personale amministrativo e dal coordinatore entro il giorno d'ingresso del nuovo ospite esclusi casi urgenti	90%
3	Prima visita medica	giorni	Effettuazione della visita medica entro il giorno successivo all'ingresso esclusi i festivi	95%
4	Valutazione infermieristica	giorni	effettuazione di una valutazione da parte dell'infermiere entro il giorno successivo all'ingresso	98%
5	Prima visita fisioterapica	giorni	effettuazione della visita entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso	95%
6	Valutazione animativa	giorni	effettuazione della valutazione entro 4 giorni lavorativi dall'ingresso	95%
7	Presenza in carico del nuovo Ospite da parte del coordinatore dei nuclei assistenziali	giorni	predisposizione della Scheda assistenziale entro 6 giorni dall'ingresso	95%
8	Redazione del Progetto Assistenziale Individualizzato per il nuovo Ospite, esclusi impedimenti non imputabili all'Ente (es. assenze)	giorni	redazione del primo PAI non oltre 21 giorni dall'ingresso	100%
9	Coinvolgimento e partecipazione dell'Ospite/familiare	%	convocazione dell'Ospite/familiare alla redazione del PAI	100%

10	Revisione del Progetto Assistenziale Individualizzato	mesi	redazione del PAI di revisione non oltre i 6 mesi dal precedente	95%
11	Continuità nel controllo dello stato di salute	%	rilevazione dei parametri vitali (pressione arteriosa PAO – frequenza cardiaca FC) almeno una volta al mese per ogni ospite	98%
12	Presenza continua del personale infermieristico	%	Presenza dell'infermiere in struttura 24 ore su 24	100%
13	Cura e benessere della persona	%	effettuazione di almeno una prestazione (taglio e/o piega) una volta al mese esclusi rifiuti e indicazioni sanitarie	95%
14	Uscite di gruppo	n.	effettuazione di almeno cinque uscite sul territorio nel corso dell'anno	90%
15	Diversificazione attività di animazione	n.	Presenza di minimo tre attività alla settimana rivolte al mantenimento delle capacità intellettuali, manuali con stimolazione delle relazioni sociali.	90%
16	Ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità residue del residente	n.	effettuazione dell'attività almeno due volte al mese	95%
17	Personalizzazione menù	%	presenza almeno una volta in settimana di un piatto tipico trentino	98%
18	Momento conviviale in occasione delle festività natalizia e pasquale	%	possibilità per un familiare e/o persona cara di poter trascorrere in azienda un momento conviviale con i propri cari	100%
19	Valorizzazione e riconoscimento dell'attività di volontariato	%	una volta all'anno un momento conviviale aziendale con i volontari	100%
20	Ingresso libero per i visitatori	%	possibilità di accesso alla struttura tutti i giorni dalle 8.00 alle 20.00	100%
21	Colloquio con il Direttore	%	possibilità di incontrare il Direttore previo appuntamento	100%
22	Colloquio con il Presidente	%	possibilità di incontrare il Presidente previo appuntamento	100%
23	Gestione reclami/suggerimenti	%	gestione dei reclami/suggerimenti scritti entro 15 giorni dalla loro presentazione	95%
24	Riunione del Comitato di Direzione	n.	Effettuazione di almeno sei riunioni annuali del Comitato Direzione interno	95%

IMPORTI RETTE

IMPORTI RETTE ANNO 2018

TIPOLOGIA POSTO LETTO	RETTA GIORNALIERA	MANTENIMENTO POSTO LETTO
POSTI LETTO CASA SOGGIORNO	€ 47,00	€ 42,70
POSTI LETTO CONVENZIONATI con APSS Retta Alberghiera	€ 47,00	€ 42,70
POSTI LETTO AUTORIZZATI NON CONVENZIONATI		
Retta residenti Comunità Valsugana e Tesino	€ 85,00	€ 80,70
Retta residenti Altri Comuni del Trentino	€ 100,00	€ 95,70
Retta residenti extra - Provincia di Trento	€ 125,77	€ 121,50