



AZIENDA PUBBLICA
DI SERVIZI ALLA PERSONA

**Casa di Riposo San Vigilio
Fondazione Bonazza
Spiazzo**



**Carta
dei
Servizi**



AZIENDA PUBBLICA
DI SERVIZI ALLA PERSONA

Casa di Riposo San Vigilio Fondazione Bonazza Spiazzo

L'A.P.S.P. "San Vigilio Fondazione Bonazza" di Spiazzo fondata nel 1888, è un Ente senza fini di lucro, avente personalità giuridica di diritto pubblico che si propone di prevenire, ridurre o eliminare le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale o familiare, svolgendo attività di erogazione di interventi e di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari.

Trova sede a Spiazzo Rendena, comune sorto nel 1928 dall'unione di tre piccoli comuni: Borzago, Fisto e Mortaso, ora frazioni.

IL LOGO

Il nostro logo raffigura la cronologia del tempo contemplando le due fasi del giorno e della notte. Tutto avviene simbolicamente dentro "la Casa di Spiazzo". Questa è luogo dove la luce apre al cielo sereno descritto dalla colorazione azzurra e dalla raggiante figura del sole che regala calore e soddisfazione e dove in maniera più riposante si presenta anche la notte, data dal blu oltremare pizzicato dai bagliori della luna e delle stelle. All'interno "della Casa" vi è la presenza di tracce sinuose, per dare vita ai momenti di naturalità nella decorazione del germoglio, dove foglie e fiori riescono a tradurre bellezza, accoglienza e semplicità. Qui la casa, nella sintesi razionale della sua figura geometrica, riesce a trovare la forma più completa, quella che comprende la bellezza della Vita, nell'Amore.

La località è da sempre considerata il punto centrale della valle, in quanto sede della Pieve di Rendena, una delle più antiche delle Giudicarie.

La struttura, sorge in una zona tranquilla che sovrasta il centro abitato di Spiazzo ed è facilmente raggiungibile da una deviazione laterale nelle prossimità del Municipio di Spiazzo lungo la strada statale che percorre la Val Rendena e dalla quale è visibile in lontananza.



La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione per far conoscere la nostra struttura e le prestazioni che offre particolarmente ai nostri Ospiti ed ai familiari. Attraverso tale documento si vuole dare una visione, il più completa possibile, del nostro modello assistenziale che è volto a sviluppare qualità di vita e privilegiare l'attenzione ed il rispetto della "persona" e del suo benessere.

Riteniamo che chi decide di scegliere la nostra Casa debba essere messo nella condizione di vivere al meglio l'ambiente che proponiamo.

Il nostro impegno, anche nei confronti dei familiari, è proprio quello di far fronte ai bisogni dell'Ospite con umanità, rispettando i suoi tempi, le sue abitudini, i suoi desideri, le sue preferenze, il suo vissuto garantendo professionalità nella cura ed una personalizzazione delle atten-

zioni sul piano assistenziale, sanitario riabilitativo e socio/relazionale nel rispetto delle radici culturali e delle convinzioni di ognuno.

Certamente noi non possiamo sostituirci alla famiglia però possiamo, attraverso anche un continuo miglioramento dei nostri servizi, rappresentare una risposta adeguata e professionale nelle situazioni in cui i bisogni di cura e di assistenza non possono essere soddisfatti dalla famiglia stessa.

Attraverso la "Carta dei Servizi" noi ci impegniamo a rispettarne il contenuto e ci assumiamo la responsabilità dell'adempimento di quanto in essa illustrato.

La Presidente

Giovanna Tommasini



2

La nostra storia



Vigilio Bonazza

*fondatore
dell'Ospitale/Ricovero
allo Spiazzo di Rendena
nel 1888*

L'Ospitale/Ricovero di Spiazzo ebbe inizio grazie alla volontà testamentaria di un mecenate dell'Ottocento - Vigilio Bonazza, morto a 44 anni il 18 aprile 1888 - il quale nel suo testamento del 15 aprile 1888 «legava, a favore di tutti i Comuni della Parrocchia di Rendena, un Ospitale pegli ammalati e Casa di ricovero, diretti l'uno e l'altro dalle venerande Suore della Carità, la sua casa nuova allo Spiazzo, al civico n. 66». L'Ospitale/Ricovero era stato messo in attività il 14 novembre 1892 sotto la direzione delle Suore della Carità di San Vincenzo de Paoli, a favore delle popolazioni di tutti i paesi della Val Rendena più Tione, Bolbeno, Zuclo, Saone, Preore e Ragoli. Nei primi anni si hanno poche decine di ospiti; ma nel 1910 sono già 62 e nel 1915 salgono ad 84.



Le due guerre 1914-18 e 1940-45 trovano l'istituzione impegnata a superare le difficoltà proprie di quei difficili momenti, sempre nell'edificio adiacente alla Pieve che, dal 1928, risultava ormai nell'ambito del Comune aggregato di Spiazzo. Ma, negli anni Cinquanta, essendo stata istituita la Regione Trentino Alto Adige, nella quale divenne assessore la concittadina di Spiazzo dott.ssa Zita Lorenzi, si iniziò a prospettare l'idea per l'erezione di una vera e propria Casa di Riposo per anziani a se stante ed a monte dei centri abitati; notevolmente molto più funzionale dell'ormai troppo vecchio primo edificio.

Fu così che nel 1954 fu inaugurata l'attuale struttura, isolata fra il verde, e con una potenzialità di accoglienza e di servizi che davvero, allora, parvero del tutto eccezionali. Merito indubbio degli amministratori di quel periodo ed all'aiuto finanziario provinciale sollecitato ed ottenuto per merito della dott.ssa Zita Lorenzi.

Successivamente la Provincia organizzò a livello provinciale tutti i servizi sanitari, comprese le Case di Riposo, che ora figurano operative nell'ambito della "Azienda Pubblica per i Servizi alla Persona (APSP)" ma mantenendo ciascuna strutta la propria autonomia con un proprio Consiglio di Amministrazione che è la naturale continuità dal primo Consiglio eletto nel 1891 e presieduto da don Giacinto Maffei.



La A.P.S.P. "Casa di Riposo San Vigilio - Fondazione Bonazza" di Spiazzo vanta una lunga tradizione nel campo assistenziale e, fin dall'atto della sua costituzione, si è sempre posta come finalità principale quella di ottimizzare le procedure, affinando costantemente i modi e gli strumenti volti a migliorare le condizioni di vita dell'anziano e dei soggetti con difficoltà.

Coerentemente con la propria "mission", nel suo lungo percorso l'A.P.S.P. "San Vigilio - Fondazione Bonazza" si è sempre impegnata nel porre **in primo piano la persona e la sua dignità** adattando, per quanto possibile, la propria azione al rispetto delle radici culturali e delle convinzioni religiose.

I Principi sui quali ci si basa nell'erogazione dei servizi sono:

il rispetto dei diritti dell'Utente

il corretto utilizzo delle risorse umane

efficacia ed efficienza dell'organizzazione

UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

L'Ospite viene seguito, assistito ed aiutato nella vita quotidiana nel pieno rispetto e sostegno (nei limiti del possibile) sia delle sue convinzioni culturali, religiose e personali, sia delle sue condizioni fisiche, psichiche o sociali che mai potranno essere fonte di discriminazione nella fornitura delle prestazioni socio assistenziali e sanitarie di questo Ente.

La valutazione delle necessità e dei bisogni, effettuata in modo personalizzato secondo le esigenze dei vari utenti, viene elaborata da un gruppo multidisciplinare interno formato da medici, infermieri e personale socio-assistenziale che, attraverso un programma individualizzato con valenza sanitaria, assistenziale e sociale (PAI), individuerà gli indirizzi utili a mantenere o potenziare



nella misura massima possibile il livello di autonomia residua dell'Ospite.

DIRITTO DI SCELTA

Particolare attenzione viene posta all'informazione dei futuri utenti e dei loro familiari al fine di renderli compartecipi alle più importanti scelte dell'Ente e consapevoli delle opportunità loro offerte per consentire una libera e consapevole valutazione comparativa fra le diverse possibilità offerte dai vari Enti operanti sul territorio.

PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Nell'ottica di migliorare costantemente la qualità dei servizi, l'Ente favorisce la collaborazione degli utenti e dei loro familiari attraverso la raccolta di suggerimenti e segnalazioni che vengono considerati utili strumenti di verifica dell'efficacia dei servizi offerti.

CONTINUITÀ

I servizi che l'A.P.S.P. "Casa di Riposo S. Vigilio – Fondazione Bonazza" offre ai suoi Ospiti sono caratterizzati dalla continuità nel tempo.

Eventuali casi di funzionamento irregolare o di necessità di interruzione dei servizi vengono gestiti in modo tale da arrecare all'utenza il minor disagio possibile.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L' A.P.S.P. "Casa di Riposo S. Vigilio – Fondazione Bonazza" persegue il livello massimo di mantenimento e potenziamento del grado di autonomia dell'Ospite, attraverso il miglioramento continuo della qualità erogata ed utilizzando nella misura più razionale possibile tutte le risorse a propria disposizione.

FLESSIBILITÀ

La ricerca di un adattamento della struttura alle esigenze della persona rende l'elemento della flessibilità un punto cardine dell'organizzazione e modulazione dei servizi

RISERVATEZZA

Il rispetto delle abitudini degli utenti e del bisogno di intimità nei vari momenti di vita quotidiana rappresenta il principio di riservatezza adottato.

I VALORI DEL MARCHIO Q&B

Rispetto

Autorealizzazione

Operosità

Affettività

Interiorità

Confort

Umanizzazione

Socialità

Salute

Libertà

Gusto

Vivibilità

upipa
Unione Provinciale Istituzioni Per l'Assistenza



4 I nostri organismi

Il **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE** è l'organo di programmazione e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'Azienda. Provvede a fissare gli obiettivi strategici, assume le decisioni programmatiche fondamentali dell'Azienda, verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite. È composto da 5 membri compreso il Presidente, nominati dalla Giunta Provinciale di Trento su designazione dei Comuni consorziati (4) e della Parrocchia (1).

Il **PRESIDENTE** è il rappresentante legale dell'A.P.S.P. A lui competono tutti gli adempimenti previsti dalle leggi vigenti e dallo Statuto aziendale. In particolare al Presidente spetta dare impulso e promuovere le strategie aziendali, curare i rapporti istituzionali con gli altri soggetti del sistema integrato di servizi sociali e socio-sanitari, con l'utenza e le relative rappresentanze e con le comunità locali. In caso di assenza e/o impedimento è sostituito dal Vicepresidente.

Il **DIRETTORE** è la figura apicale dell'A.P.S.P. a cui spetta la responsabilità complessiva della gestione: amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e socio-assistenziale della medesima, nei limiti delle risorse, delle direttive e degli obiettivi assegnati dal Consiglio d'Amministrazione. Egli è responsabile della correttezza amministrativa, nonché dell'efficienza ed efficacia di gestione in relazione alle risorse assegnate e alle attribuzioni conferite.

L'**ORGANO DI REVISIONE** collabora con il Consiglio d'Amministrazione nella sua funzione di controllo, esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione dell'A.P.S.P. e attesta la corrispondenza del bilancio d'esercizio alle risultanze della gestione redigendo apposita relazione accompagnatoria. Attualmente a norma di Statuto è composto da un REVISORE UNICO.



SERVIZI AMMINISTRATIVI

I Servizi amministrativi dell'Azienda si occupano dell'intera gestione amministrativa contabile e sono articolati in due aree distinte:

- l'Area Economico-Finanziaria e Affari Generali si occupa della contabilizzazione delle entrate e delle uscite, dell'acquisto di beni e servizi per il corretto andamento di tutte le attività dell'azienda, cura i rapporti con gli Ospiti e loro familiari per tutti gli aspetti economici inerenti alla permanenza in azienda e gestisce altresì il servizio di informazioni e di supporto con il pubblico;
- l'Area dei Servizi del Personale gestisce tutti gli aspetti relativi allo svolgimento del rapporto di lavoro, dalla selezione del personale alla gestione delle presenze e degli stipendi, dall'applicazione dei contratti alle pratiche pensionistiche.

5 La nostra struttura

L'Ente ha sede in un edificio che in alcune parti risulta essere di non recente costruzione: l'A.P.S.P. è impegnata in opere di adeguamento strutturale volte a migliorare la situazione ambientale. L'importanza di quest'ultima, rispetto alla qualità globale del servizio offerto, è un tema che è percepito ed affrontato da tempo dalle figure professionali operanti all'interno.

L'edificio sede dell'A.P.S.P. "Casa di Riposo S. Vigilio – Fondazione Bonazza" si sviluppa su 5 piani.

Al piano terra trovano collocazione le principali infrastrutture a servizio delle attività quotidianamente svolte all'interno dell'Ente tra le quali le più significative sono: lavanderia, cucina e relativi magazzini, spogliatoi del personale, locale manutenzioni, nonché una sala multiuso e un servizio igienico.

Accedendo **all'esterno** dell'edificio gli Ospiti possono fruire di un ampio giardino, dotato di zone d'ombra naturali e artificiali, ove è possibile soffermare, passeggiare liberamente o partecipare alle attività d'intrattenimento coordinate dal servizio di animazione.

Al primo piano sono dislocati l'entrata principale, la portineria, gli uffici amministrativi, una sala soggiorno e una saletta, le stanze di degenza (tutte dotate di servizi igienici privati), una sala da pranzo, servizi igienici comuni ed un bagno clinico assistito.



Il secondo piano è caratterizzato dalla presenza dell'ambulatorio medico, dell'ufficio del Coordinatore dei servizi assistenziali e socio-sanitari, di un'infermeria, della sala animazione, della sala fisioterapia e una sala soggiorno. Sono inoltre presenti una sala da pranzo, una sala tv, e le stanze di degenza (molte delle quali dotate di servizi igienici privati), servizi igienici comuni e due bagni clinici assistiti.

Al terzo piano si trovano un'infermeria, una sala tv, una sala da pranzo, stanze di degenza (molte delle quali dotate di servizi igienici privati), servizi igienici comuni e due bagni clinici assistiti e una sala soggiorno.

Al quarto piano si trovano stanze di degenza (tutte dotate di servizi igienici privati), sala parucchiera, un bagno clinico assistito, un'ampia sala multifunzionale dedicata principalmente ad attività di animazione, una cucina domotica per favorire attività occupazionali o di laboratorio degli Ospiti, nonché un confortevole panoramico giardino d'inverno denominato Sala "Ugo Amedei" a ricordo del generoso benefattore.

A disposizione vi è inoltre un'ampia Cappella alla quale è possibile accedere senza uscire dall'edificio.

6 L'accesso ai servizi

Ospite Autosufficiente residente in Provincia di Trento o proveniente da altra provincia.

L'accesso è gestito direttamente dall'Ente.

L'interessato si rivolge direttamente al personale degli uffici amministrativi dell'A.P.S.P. "Casa di Riposo S. Vigilio – Fondazione Bonazza" per richiedere la modulistica necessaria alla richiesta di ingresso.

L'interessato, una volta compilata la documentazione, provvede a riconsegnarla al personale degli uffici amministrativi, il quale inserirà il nominativo del richiedente nella graduatoria di accesso.

Ospite Non Autosufficiente residente in Provincia di Trento.

L'accesso è regolamentato dall'U.V.M distrettuale (Unità Valutativa Multidisciplinare dell'A.P.S.S.) che provvede direttamente alla gestione dell'elenco dinamico degli utenti valutati "non autosufficienti" eleggibili in R.S.A..

L'U.V.M. viene attivata su richiesta:

- del medico di base;
- dei responsabili dei servizi socio-assistenziali operanti a livello territoriale;
- dalle unità operative ospedaliere.

L'U.V.M. entro 15 giorni dalla richiesta procede alla valutazione delle condizioni socio-sanitarie della persona e della sua autonomia residua. La sintesi dei punteggi ottenuti viene riportata nella Scheda di Valutazione Multidisciplinare (S.V.M.), che determina l'inserimento nella lista di attesa per l'ingresso in struttura e la posizione di accesso.

Nella fase di attivazione dell'U.V.M., l'utente/ richiedente può esprimere due preferenze sull'eventuale struttura in cui intende essere accolto. L'U.V.M. avuta la disponibilità del posto letto in R.S.A. comunica alla stessa il nominativo da accogliere, dandone preventiva comunicazione all'utente/richi edente.

Prima dell'ingresso in struttura l'utente/richi edente è tenuto alla compilazione della domanda di ammissione con relativa documentazione allegata. Lo schema di domanda e la documentazione allegata sono ritirabili presso l'Ufficio Amministrativo o scaricabili dal sito.

Modalità di ammissione su posti non negoziati con l'A.P.S.S.

(Ospite non autosufficiente residente in Provincia e fuori Provincia di Trento)

L'accesso avviene presentando direttamente domanda di ammissione agli uffici amministrativi dell'Ente che richiederà, all'atto dell'ingresso, l'impegno all'utente/richi edente ad assumersi anche l'onere per la spesa sanitaria.



ACCOGLIENZA E INSERIMENTO

Allo scopo di garantire un'adeguata accoglienza e gestire al meglio la delicata fase di inserimento in struttura di un nuovo Ospite, prima dell'ingresso viene concordato con la famiglia la disponibilità ad un colloquio di reciproca conoscenza. Quest'ultimo è tenuto dal personale del Servizio di Coordinamento e rappresenta un momento fondamentale per raccogliere elementi caratterizzanti la storia di vita della persona, abitudini, preferenze e peculiarità, condizioni socio sanitarie e assistenziali, nonché fornire all'Ospite e alla famiglia alcune informazioni sull'organizzazione dei servizi presenti, all'interno della Casa.

Le informazioni ed i dati raccolti in sede di colloquio di pre-ingresso vengono poi rielaborati, riordinati all'interno di una scheda biografica, integrati con le indicazioni contenute nella Scheda predisposta dall'U.V.M. (Unità Valutativa Multidimensionale) e messi a disposizione del personale al fine di progettare un'assistenza adeguata e personalizzata.

Accoglienza in struttura

Al momento dell'entrata nella Casa l'Ospite viene accolto da parte del personale di coordinamento o dal Servizio Animazione. Viene accompagnato nella propria stanza, presentato all'eventuale compagno/a e alle figure professionali presenti sul piano. Viene inoltre invitato a prendere visione degli spazi comuni (sala da pranzo, salette TV...), presenti all'interno della casa.

Gli ingressi, di norma, vengono effettuati nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, al mattino dalle ore 8.30 alle 10.30. Ciò consente di garantire l'immediata visita medica all'Ospite.

Personalizzazione degli spazi

La stanza assegnata all'Ospite diventa per lui un nuovo luogo di vita. Per mantenere vivo il legame con la propria Casa, la famiglia, viene incoraggiata a portare con sé, dalla propria abitazione, alcuni oggetti cari al proprio congiunto, al fine di personalizzare la propria stanza, come fotografie ed altri ricordi che più gli sono cari, compatibilmente con gli spazi disponibili all'interno della stanza assegnata ed i regolamenti sulla sicurezza.

Ogni stanza è dotata di letto con materasso di prevenzione dei decubiti base, comodo, TV e predisposizione telefono e armadio con possibilità di chiusura a chiave.

Richieste particolari

Nel caso in cui l'Ospite desideri essere soddisfatto rispetto a particolari richieste, quali per esempio recarsi al cimitero, in banca, o effettuare acquisti vari, l'Ente, nel limite delle risorse a disposizione dell'organizzazione, si attiva per darne una risposta fattiva, sia attraverso il servizio animazione che il servizio di volontariato (AVULSS o AUSER).



Presa in carico dell'ospite

Per garantire un'adeguata personalizzazione degli interventi, ogni Ospite viene seguito individualmente sul piano sanitario, assistenziale, riabilitativo e socio/relazionale. A tal fine vengono redatte e regolarmente aggiornate la cartella sanitaria ed il diario assistenziale informatizzati; quest'ultimo contiene le annotazioni inerenti problemi e notizie quotidiane sullo stato psico-fisico dell'Ospite allo scopo di individuare ed analizzare tempestivamente le problematiche e promuoverne la relativa soluzione.

Entro 21 giorni dall'ingresso l'Equipe Multidisciplinare, formata dai responsabili dei vari servizi (Medico Coordinatore, Coordinatore dei Servizi Assistenziali e Socio Sanitari, Responsabile di Nucleo, Referente del Servizio Infermieristico, Fisioterapista e Animatore) predispone un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), attraverso il quale vengono individuati gli obiettivi da perseguire e valutare le modalità più adeguate per raggiungerli, nell'ottica di garantire il maggior benessere psico-fisico della persona.

I P.A.I. vengono regolarmente revisionati ogni 6 mesi e/o al bisogno, ovvero all'insorgere di cambiamenti significativi riguardo allo stato psico-fisico e socio-relazionale dell'Ospite. Per gli ospiti inseriti in alto fabbisogno assistenziale i PAI vengono revisionati ogni tre mesi, o all'insorgere di cambiamenti psicofisici.

Gli obiettivi formalizzati all'interno del P.A.I. vengono illustrati e condivisi con l'Ospite interessato se in grado di comprendere, oppure con il familiare di riferimento.

Rientro temporaneo in famiglia

All'Ospite residente che desideri rientrare temporaneamente presso la propria famiglia, l'Azienda prevede delle agevolazioni mantenendogli il posto letto con una riduzione della retta stabilita dal Consiglio di Amministrazione. In tali casi, inoltre, il servizio infermieristico gli fornisce le dovute indicazioni in relazione alla terapia, predisponendo una scheda con indicate le prescrizioni mediche in atto, gli orari di assunzione dei farmaci, i farmaci ed il materiale necessario.

Ospiti in fase critica

Nei casi di Ospiti in fase critica terminale, se presenti patologie e/o polipatologie gravemente invalidanti e non migliorabili, si attiva l'accompagnamento a fine vita. La scelta sarà sempre condivisa con la famiglia della persona. La possibilità, tenendo conto delle dinamiche residenziali, sarà di garantire all'Ospite terminale di risiedere in stanza singola e/o comunque verrà assicurata un privacy adeguata.

In tali situazioni si favorisce e facilita la presenza dei familiari presso il proprio caro nella Casa, senza limitazioni di tempo; l'azienda mette a disposizione dei familiari una poltrona reclinabile per trascorrere la notte. A seguito di richiesta al personale di coordinamento, il familiare ha la possibilità di consumare il pasto presso la Struttura.



L'Ente è autorizzato dalla Provincia Autonoma di Trento ad organizzare e gestire al proprio interno vari servizi, quali:

Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA);

Casa di Soggiorno per l'accoglienza di persone autosufficienti;

Attività di Punto Prelievi;

Fisioterapia per Utenti Esterni;

Pasti a domicilio.



SERVIZI RIVOLTI ALL'UTENZA ESTERNA

PUNTO PRELIEVI

L'A.P.S.P. di Spiazzo gestisce in collaborazione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari un Punto prelievi aperto il mercoledì dalle 7.00 alle 9.00. Il Punto prelievi si pone come presidio sanitario rivolto a tutti gli utenti residenti e non della zona la cui finalità principale, nell'ottica di un miglioramento della qualità della rete dei servizi, è quella di offrire alla popolazione la possibilità di fruire di un servizio sanitario in convenzione con l'A.P.S.S., con l'impegno di valutare e a controllare la qualità delle prestazioni erogate per adattare ai bisogni degli utenti.

PASTI A DOMICILIO

Presso la struttura è attivo un servizio di confezionamento pasti a domicilio, in convenzione con la Comunità di Valle delle Giudicarie.

Il servizio è attivabile tramite richiesta al Servizio Socio Assistenziale della Comunità delle Giudicarie - Via Padre C. Gnesotti n. 2 (tel. 0465 339526).

Il servizio di trasporto del pasto a domicilio è invece gestito direttamente dall'A.P.S.P. di Spiazzo.

FISIOTERAPIA

Il servizio di "recupero e rieducazione funzionale" offerto dall'A.P.S.P. nasce dall'idea di offrire alla popolazione locale la possibilità di fruire di un servizio sanitario "vicino all'utente".

Le attività di recupero e rieducazione funzionale sono finalizzate a consentire il massimo recupero possibile delle funzioni motorie lese a seguito di eventi patologici e/o traumatici, prevenendo le menomazioni secondarie e curando la disabilità, per consentire alla persona una qualità di vita compatibile con il massimo livello possibile di autonomia nell'ambiente di vita.

L'accesso alle prestazioni avviene con prescrizione medica indicante il piano di trattamento o la prestazione richiesta e prenotabile direttamente presso l'APSP.





RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE E CASA SOGGIORNO

L'Ente è accreditato per 123 posti letto, di cui:

- 117 posti letto per anziani non autosufficienti in regime di Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA); tra i quali 10 posti letto ad Alto Fabbisogno Assistenziale (A.F.A.);
- 6 posti letto in regime di Casa di Soggiorno per l'accoglienza di anziani autosufficienti.

La R.S.A. eroga:

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

Il Servizio di Casa Soggiorno garantisce:

assistenza diurna e notturna;
servizio alberghiero;
attività ricreativo – culturali;
attività di mobilitazione;
prestazioni sanitarie.

... LA GIORNATA ASSISTENZIALE

La giornata tipo di un Ospite presso la struttura dell'A.P.S.P San Vigilio Fondazione Bonazza si articola come di seguito descritto:

MATTINO: il personale assicura a tutti gli ospiti la necessaria assistenza o aiuto per il risveglio naturale, l'igiene personale, la vestizione, l'accompagnamento in sala da pranzo per la prima colazione (7.30-9.45). Durante la prima colazione è assicurata la presenza dell'Infermiere per la somministrazione della terapia orale. A partire dalle ore 9.30 gli ospiti che lo desiderano possono partecipare alle attività proposte dai Servizi di Animazione. Il programma settimanale ed il luogo di svolgimento delle diverse attività è esposto nell'apposita bacheca e monitor all'ingresso della struttura e sulle bacheche di piano. Durante la mattinata vengono distribuite agli ospiti bevande quali succhi di frutta, tè o spremute. Il pranzo, salvo momentanea indisponibilità fisica dell'ospite per il quale è previsto il pasto in camera, è servito in sala a partire dalle ore 12.00 sino alle ore 13.00. Per gli ospiti che necessitano di particolare assistenza durante l'alimentazione o tempi più lunghi per l'assunzione del pasto in autonomia, l'inizio della distribuzione è anticipato in base alle diverse esigenze. In questo importante momento della giornata si assicura la presenza di personale assistenziale e infermieristico.

POMERIGGIO: terminato il pranzo gli ospiti che lo desiderano, vengono accompagnati nelle proprie stanze per il riposo pomeridiano. Per coloro che lo desiderano, è possibile intrattenersi presso le salette di piano dotate di poltrone relax. Durante il pomeriggio il Servizio Animazione organizza progetti personalizzati, attività individuali e di gruppo, anche con il coinvolgimento di familiari e volontari. È previsto poi il momento

dell'idratazione pomeridiana, all'interno del quale vengono distribuiti tè, succhi di frutta, mousse, yogurt e/o gelati.

SERA: dalle ore 18.30 viene servita la cena in sala da pranzo (a tale riguardo valgono le informazioni fornite nel paragrafo precedente per il pranzo). Dopo cena gli ospiti vengono gradualmente accompagnati presso le proprie stanze.

NOTTE: durante la notte viene data particolare importanza ai seguenti aspetti: cambio posizionamenti, cambio presidi per la gestione dell'incontinenza, controllo parametri vitali e terapia in corso, accompagnamento ai servizi. In questo particolare momento, sono presenti in struttura un infermiere e due operatori di assistenza. Nel caso in cui insorgessero bisogni o problematiche sanitarie l'infermiere può richiedere l'intervento del medico di continuità assistenziale oppure può disporre il trasporto presso la struttura ospedaliera di riferimento (Tione di Trento a 9 km).



SERVIZI ASSISTENZIALI

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore dagli operatori di assistenza presenti in servizio secondo turni prestabiliti.

Il personale di assistenza cura:

L'alzata mattutina. Gli operatori di assistenza provvedono, cercando di assecondare le richieste/abitudini espresse, ad assistere gli ospiti nell'alzata, nell'igiene personale, nella cura dell'abbigliamento e della vestizione ed al loro accompagnamento in sala per la colazione.

L'igiene personale. Durante le attività di assistenza all'igiene personale è considerato come valore prioritario il rispetto della privacy e vengono valutate le capacità fisiche, le abitudini e lo stato d'animo di ciascun ospite al fine di rendere adeguato ciascun intervento. Nel caso in cui le condizioni dell'ospite lo consentono, al fine di mantenere il più a lungo possibile il suo grado di autonomia, l'orientamento è quello di cercare di fargli compiere da solo gli atti che riesce a svolgere. Nei casi di limitata autonomia o di totale dipendenza, si tende a coinvolgere lo stesso nelle azioni più semplici quali, ad esempio, lavaggio di mani e viso o pettinarsi.

Il bagno e la spugnatura. Il bagno in vasca, assicurato a tutti gli ospiti, viene gestito cercando di rispettare le abitudini, le esigenze, lo stato di bisogno e ad eventuali indicazioni mediche. Nel caso di ospiti allettati, non in grado di sostenere un bagno in vasca, si procede attuando il bagno a letto (spugnatura). I bagni vengono effettuati all'interno di locali attrezzati appositamente per salvaguardare la sicurezza dell'Ospite e degli operatori.



L'assunzione dei pasti a seconda delle necessità del singolo ospite, con stimolazione all'autonomia.

La gestione dell'incontinenza avviene tramite accompagnamenti al bagno da parte del personale di assistenza, osservando le modalità indicate nel P.A.I. e/o controllo del presidio per l'incontinenza ogni volta che il personale ne accerti la necessità o su richiesta dell'ospite.

L'idratazione. L'apporto di liquidi e bevande, al di fuori dei pasti principali, viene garantito come descritto all'interno della giornata assistenziale.

Il controllo dei posizionamenti: è un'attività rivolta agli ospiti particolarmente compromessi e costretti a letto o in carrozzina. Gli ospiti allettati vengono sottoposti alla variazione di postura secondo metodologie ed intervalli di tempo programmati, come previsto dalle linee guida comunemente adottate in ambito socio-sanitario. Gli ospiti con residue capacità di deambulazione vengono stimolati a compiere in autonomia o con l'ausilio di girelli deambulatori, dei piccoli spostamenti interni alla struttura.

Raccolta richieste particolari: il personale d'assistenza procede alla raccolta di eventuali richieste particolari da parte dell'ospite: nel caso in cui possa darvi immediata soddisfazione procede in autonomia; nel caso di richieste straordinarie procedono a segnalare le stesse al Personale di Coordinamento.

SERVIZIO MEDICO

Gli Ospiti si rivolgono al medico su richiesta e/o su segnalazione del personale infermieristico.

Nella fase di accoglienza del residente viene garantita una visita medica completa entro un giorno lavorativo dalla data d'ingresso.

I medici sono inoltre disponibili ad incontri con i familiari previo appuntamento.

Per tutta la durata della permanenza del residente in struttura, per le persone non autosufficienti (in regime di APSS) è sospesa la scelta del medico di famiglia e assumono il medico della APSP.

Il servizio medico è attivo dal lunedì al venerdì nella fascia oraria dalle 9.30 alle 12.00 e disponibilità nelle ore rimanenti della giornata.

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

L'attività di Coordinamento Sanitario riguarda:

- la direzione e coordinamento degli interventi del personale infermieristico e di riabilitazione;
- controllo e vigilanza igienico-sanitaria e misure di prevenzione nei confronti della comunità e dei singoli Ospiti secondo le norme vigenti;
- elaborazione delle linee guida per l'organizzazione sanitaria della struttura al fine di garantire un'omogeneità di comportamento del personale;
- vigilanza sull'approvvigionamento dei farmaci forniti dall'Azienda Sanitaria e vigilanza sulla loro conservazione ed utilizzazione.

I medici partecipano inoltre

- alle attività di organizzazione della vita comunitaria;
- all'accoglienza degli Ospiti;
- alla definizione dei progetti di assistenza individuale;
- al controllo della qualità: monitoraggio delle attività alla rilevazione dei risultati.

ASSISTENZA SPECIALISTICA

L'assistenza medico-specialistica nelle diverse branche di attività è prestata dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, sia in forma diretta che indiretta, mediante protocolli e atti di collaborazione tra le Aziende.

SERVIZIO DI SUPPORTO PSICOLOGICO

A partire da gennaio 2019 con cadenza bimensile è presente un servizio di consulenza psicologica, volto a supportare non solo i residenti ed i familiari, ma anche il personale nel loro delicato compito legato al "prendersi cura" della persona. Lo psicologo cura anche la formazione del personale in ambiti di sua competenza ed è di riferimento esterno per il Nucleo Demenze di prossima apertura.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio assicura agli Ospiti assistenza infermieristica preventiva, curativa, riabilitativa e palliativa. Gli infermieri operano in stretta collaborazione con i medici della struttura nella presa in carico della persona.

La continuità dell'assistenza infermieristica è garantita per tutto l'arco delle 24 ore ed è il punto di riferimento più immediato per qualsiasi esigenza sanitaria-assistenziale.

Il servizio infermieristico si occupa degli interventi di specifica competenza; inoltre costruisce, mantiene una relazione di ascolto e di disponibilità verso la persona presa in carico, riconoscendone la centralità nel processo di cura.

Durante la permanenza del residente vengono mantenute relazioni con i famigliari finalizzate al passaggio di informazioni relative alla salute del residente, nel rispetto del diritto alla privacy. Si coinvolge la famiglia nella collaborazione, nel sostegno della condivisione di problematiche sanitarie e relazionali fornendo indicazioni di educazione sanitaria.



SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Gli scopi del servizio di fisioterapia sono finalizzati, mediante interventi mirati di prevenzione, cura e riabilitazione, a mantenere la maggiore autonomia possibile di ogni singola persona, ricercare un miglioramento delle potenzialità residue, prevenire i danni secondari alla ridotta mobilità.

All'interno dell'Ente il servizio di fisioterapia è garantito da tre fisioterapisti, che operano in maniera stabile dal lunedì al venerdì con i seguenti orari: 08.15 – 16.45.

I professionisti operano su indicazione del Medico della struttura - che si avvale del consulente esterno Fisiatra, presente in struttura ogni 30 giorni circa - e con le altre figure professionali.

I fisioterapisti durante l'equipe multidisciplinare, partecipano all'elaborazione dei Progetti Assistenziali Individualizzati (P.A.I.) definendo, a seconda dei bisogni del residente, un eventuale programma riabilitativo individualizzato.

- I trattamenti riabilitativi individuali vengono svolti sia nella palestra della struttura che ai piani (al letto del residente e/o sul corridoio per l'attività di deambulazione assistita).

Nello specifico, il servizio fisioterapico offre:

attività terapeutiche rivolte a Ospiti con difficoltà

nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e viscerali conseguenti ad eventi patologici; gli interventi personalizzati mirano alla rieducazione funzionale delle disabilità utilizzando programmi riabilitativi che includono terapie manuali, terapie fisiche, massoterapiche ed occupazionali;

gestione di presidi antidecubito, ausili per la deambulazione e carrozzine, ausili maggiori (sollevatori, verticalizzatore) e minori (disco girevole, cintura ergonomica, tavola di scivolamento, telo antiatrito);

proposte di adozione di ausili: i fisioterapisti addestrano gli Ospiti all'uso e ne verificano l'efficacia nelle attività di vita quotidiana;

supervisioni sul campo rivolte ai professionisti della struttura per incrementare le competenze pratiche in materia di movimento e promuovere nel rispetto dell'autonomia dell'ospite delle nuove strategie motorie, secondo i principi dell'approccio kinaesthetics;

formazione al personale socio assistenziale e sanitario, ed ai parenti per garantire la continuità del programma riabilitativo del residente;

noleggio di ausili (ausili per la deambulazione, carrozzine, letti e altro materiale) agli utenti esterni, in base alle disponibilità interne.



SERVIZIO ANIMAZIONE

Il servizio è garantito da un gruppo di animatori, presenti in Struttura dal lunedì al sabato mattina dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 17.30, ed in occasioni particolari anche nei giorni festivi.

Il servizio di animazione si prefigge l'obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità di vita degli Ospiti, mediante interventi sia collettivi che individuali, attraverso una relazione empatica e di ascolto dei bisogni degli stessi, delle loro esigenze affettive e psicologiche, in un contesto di partecipazione attiva alla vita quotidiana. Inoltre, il servizio favorisce il mantenimento dei legami con la famiglia, con gli amici, con la Comunità e con altre realtà territoriali.

Nell'arco della giornata, vengono programmate varie attività quali:

i gruppi mattutini del "buon risveglio" nei quali l'attenzione dell'animatore è rivolta alla creazione di un clima di amicizia attraverso:

- lettura quotidiana del giornale e conversazione;
- ginnastica di gruppo mattutina;

attività pomeridiane di diversa applicazione, come risulta dal programma settimanale di animazione affisso all'entrata della struttura e alle bacheche dei piani.



Tra di esse vi sono:

- racconti ed attività di stimolazione cognitiva;
- il canto e la musica;
- gioco e attività ricreative (tombola, carte, cruciverba);
- attività occupazionali (cucina, pittura, laboratori creativi);
- uscite, gite ed attività all'aria aperta;
- festa mensile dei compleanni.

A fianco delle attività di socializzazione, il servizio elabora e sviluppa **progetti personalizzati**, volti al mantenimento o recupero di capacità residue, interessi e hobby dei singoli Ospiti.

Gli animatori si preoccupano, inoltre, di progettare e gestire le relazioni con le organizzazioni presenti sul territorio (volontariato, scuole, associazioni, strutture territoriali) al fine di mantenere e costruire nuovi rapporti d'interscambio con la comunità locale.





SERVIZIO PARRUCCHIERA

L'A.P.S.P. S. Vigilio di Spiazzo offre presso la propria struttura un servizio di parrucchiera assicurato da un professionista in convenzione con l'Ente che viene svolto all'interno della struttura presso un locale appositamente attrezzato, nei giorni di presenza specificati nel calendario esposto alle bacheche dei piani.

Vengono fornite prestazioni di taglio, messa in piega, colore e permanente.

Nel costo della retta è compresa una prestazione gratuita ogni 30 giorni; ulteriori richieste rispetto alla prestazione sopradescritta, saranno effettuate a pagamento.

SERVIZIO MANICURE E PEDICURE

L'Ente offre a tutti gli Ospiti la possibilità di fruire del servizio di manicure e pedicure effettuato da un professionista in convenzione con l'Ente presso un locale dotato delle attrezzature necessarie. Nel costo della retta è compresa una prestazione gratuita ogni 30 giorni; ulteriori richieste rispetto alla prestazione sopradescritta, saranno effettuate a pagamento.

ASSISTENZA SUSSIDIARIA AGLI OSPITI

Oltre a quelli sopra descritti sono valutati ed autorizzati eventuali interventi assistenziali sussidiari secondari rivolti ai singoli Ospiti - sia in forma diretta da parte di familiari od amici, sia in forma indiretta da parte di persone incaricate dai familiari committenti - a condizione che non interferiscano in alcun modo con l'andamento e con l'organizzazione dei Nuclei della Struttura, e che avvengano con modalità concordate e compatibili con quanto stabilito dall'Equipe multidisciplinare operante, dai Coordinatori di Nucleo, dal Coordinatore dei Servizi Assistenziali e Socio Sanitari e dai Medici della Casa.

Qualora l'assistenza sussidiaria sia prestata da persone incaricate dai familiari degli Ospiti non autosufficienti, i committenti devono farsi carico delle relative responsabilità assicurative e civili, comunicando preventivamente e per iscritto, al Coordinatore dei Servizi Assistenziali e Socio-sanitari, il nominativo, i compiti e gli orari di presenza del loro incaricato presso la Struttura. A tale scopo sono disponibili appositi moduli presso l'Amministrazione.

L'Ente si riserva la facoltà di impedire in modo permanente l'accesso ad incaricati che dovessero assumere comportamenti non consoni alle caratteristiche del contesto organizzativo o di manifesto disturbo all'ambiente della Struttura.



ASSISTENZA RELIGIOSA

L'Ente opera nel rispetto della pluralità religiosa e spirituale di ogni Ospite.

Per storia e tradizione la Casa offre un'assistenza strutturata in ambito cattolico, nella convinzione che per chi crede un tale conforto assume un importante sostegno personale e spirituale.

Nelle principali solennità e comunque una volta alla settimana (il venerdì) si celebra la Santa Messa. Le celebrazioni sono aperte anche alla comunità locale e, data la vasta affluenza di persone, solitamente vengono celebrate nell'ampia Sala Polivalente al 4° piano.

Il parroco di Spiazzo è disponibile per l'unzione degli infermi.

Il sostegno spirituale viene gestito da un Diacono che, dopo la celebrazione della Liturgia della Parola, raggiunge gli Ospiti ai piani e nelle stanze, recita con loro una preghiera, partecipa a momenti di incontro, si annota particolari richieste da parte di Ospiti; e da una suora dell'Ordine delle Figlie di Gesù.

*Il frutto del silenzio
è la preghiera.*

*Il frutto della preghiera
è la fede.*

*Il frutto della fede
è l'amore.*

*Il frutto dell'amore
è il servizio.*

*Il frutto del servizio
è la pace.*

Madre Teresa di Calcutta



ALBERGHIERI E DI SUPPORTO**SERVIZIO RISTORAZIONE**

La struttura è dotata di propria cucina. La preparazione delle pietanze per gli Ospiti è garantita da personale interno.

Nell'ambito della ciclicità dei menù, i cuochi svolgono la loro attività in modo tale da soddisfare le esigenze alimentari degli ospiti, sia dal punto di vista della "quantità" che delle preferenze individuali.

L'elaborazione dei menu, affidata ad una dietista, tiene conto anche della cultura gastronomica e delle abitudini alimentari locali, prevedendo un menu stagionale a rotazione con possibilità di scelte di alternative giornaliere.

È presente un'attenzione nutrizionale che secondo i dettami delle recenti ricerche scientifiche e considerando la possibilità di confezionare cibi in struttura permette di avere una dieta in modo opzionale orientata alla prevenzione e cura di molte patologie.

Agli ospiti che presentano problematiche legate alla deglutizione o patologie che necessitano di un particolare controllo al tipo di alimenti da assumere, vengono assicurati alimenti adeguati e diete personalizzate.

L'assistenza durante l'alimentazione degli ospiti è garantita dal personale assistenziale della struttura. Nel caso in cui l'ospite presentasse

delle problematiche delicate e/o particolari legate all'assunzione delle pietanze, l'assistenza viene garantita dal personale sanitario.

La colazione, il pranzo e la cena, salvo diversa indicazione sanitaria, sono serviti presso le sale da pranzo.

Previa prenotazione al Coordinatore di Nucleo o al Servizio Animazione, i familiari possono pranzare a pagamento con il proprio congiunto. Tale possibilità verrà valutata di volta in volta cercando di bilanciare le risorse a disposizione con gli spazi fisici necessari per soddisfare le richieste.

SERVIZIO DI SANIFICAZIONE AMBIENTALE

L'igiene e sanificazione degli ambienti di vita è un servizio appaltato all'esterno. Quotidianamente, il personale addetto al servizio assicura la pulizia delle stanze di degenza, dei bagni annessi, degli spazi comuni e delle superfici con disinfezione dei servizi igienici. I servizi igienici comuni ed i corridoi della struttura sono dotati di ozonizzatori per la purificazione dell'aria e l'abbattimento della carica batterica. Viene inoltre garantita la sanificazione di quegli ambienti che necessitano di essere puliti più volte al giorno.

SERVIZIO MANUTENZIONE

Il servizio si occupa della cura degli ambienti, delle attrezzature, degli strumenti e degli impianti della struttura, nonché di tutti i problemi di piccola manutenzione.

Il servizio viene garantito sia da personale interno che da ditte specializzate.



ALBERGHIERI E DI SUPPORTO



SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

La struttura è dotata di lavanderia interna. Il personale si occupa delle attività di lavaggio, asciugatura e stiratura degli indumenti personali degli ospiti, garantendone la restituzione due volte la settimana. Il personale si occupa inoltre di: consegnare e riordinare il vestiario negli armadi delle stanze, etichettare ed inventariare i capi di abbigliamento.

Ai familiari è fatto carico di provvedere al lavaggio di eventuali capi delicati. Il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria piana e del tovagliato è affidato ad una ditta esterna mediante appalto. Settimanalmente si garantisce il cambio completo di tutta la biancheria da letto.

GESTIONE DENARO DEGLI OSPITI

L'Ospite può depositare presso l'Azienda oggetti personali di valore e denaro liquido, per piccole spese, rivolgendosi al personale amministrativo che si occuperà della custodia.

L'Ospite stesso, o attraverso gli operatori del Servizio Animazione, può richiedere i propri oggetti ed il denaro depositato rivolgendosi all'incaricato dell'ufficio amministrativo.

SERVIZIO PORTINERIA E CENTRALINO

All'ingresso della struttura si viene accolti dal personale di portineria e centralino, presente tutti i giorni con orario continuato dalle 8.00 alle 20.00. Il personale addetto fornisce informazioni generali sui servizi attivi nella struttura e sulla presenza degli ospiti; cura l'inoltro delle chiamate telefoniche provenienti dall'esterno per gli Ospiti e per le figure professionali interessate ed effettua le chiamate richieste dall'interno.

Gli incaricati del servizio sono a disposizione per informazioni rispetto:

- al numero e dislocazione della stanza dell'Ospite;
- alle entrate ed uscite di Ospiti e loro assenze temporanee;
- alla presenza in servizio delle diverse figure professionali.

Il servizio portineria e centralino si occupa inoltre di effettuare un controllo generalizzato sui movimenti di persone in entrata ed in uscita dalla Casa. Nelle restanti fasce orarie, si accede alla struttura suonando il campanello oppure contattando telefonicamente il personale infermieristico in servizio al numero telefonico 0456 803146.



TELEFONO

Ogni camera dispone di un allacciamento telefonico e su richiesta si può avere un telefono ad uso personale. Per l'utilizzo dell'apparecchio telefonico è richiesto il pagamento di una quota fissa mensile alla quale si aggiungono le conversazioni telefoniche effettuate, quantificate al costo della tariffa corrente.

FORMAZIONE E QUALITÀ

SERVIZIO FORMAZIONE

Al fine di garantire costante aggiornamento e formazione del personale, è attivo presso l'Ente un servizio Formazione gestito da un Responsabile Formazione.

Il servizio definisce il piano formativo dell'ente considerando i bisogni formativi del personale, gli aggiornamenti previsti dalla normativa vigente e gli obiettivi della Direzione; pianifica le attività formative, definendone i risultati attesi e ne rileva il gradimento e valuta il cambiamento.

SISTEMA QUALITÀ

Il sistema Qualità è gestito da un responsabile e si occupa delle attività volte a far emergere elementi che permettano all'Ente di effettuare una valutazione della qualità erogata e percepita dall'utenza, nonché della gestione di processi orientati al cambiamento ed al miglioramento continuo.



Rientrano tra queste attività il monitoraggio degli standard di qualità dichiarati in Carta dei Servizi, le indagini periodiche di soddisfazione, la redazione/revisione di procedure organizzative, la definizione di piani di miglioramento, il coordinamento di gruppi di miglioramento.



Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti, l'Azienda adotta, inoltre, forme di sperimentazione ed implementazione di modelli e metodologie che consentono la rilevazione, valutazione e analisi della qualità dei servizi erogati, al fine di individuare potenziali aree di miglioramento. Aderisce inoltre alla valutazione periodica del marchio Q&B.

Accreditamento socio-assistenziale

Con riguardo all'accREDITAMENTO socio-assistenziale nell'area anziani per le APSP, l'azienda ha presentato domanda di autorizzazione e accreditamento per operare in ambito socio-assistenziale nell'area età anziana nell'ambito domiciliare e di contesto. Per mantenere le attività costantemente aggiornate, sul sito dell'APSP alla voce La carta dei servizi, verranno incluse le attività ricreative e/o culturali e/o motorie a favore degli utenti, anche in collaborazione con altre organizzazioni, come previsto dagli standard specifici.

FAMILY AUDIT

Con l'adesione al processo "Family Audit", promosso dalla Provincia Autonoma di Trento, questa APSP è tra gli enti che hanno ottenuto la certificazione base secondo le Linee Guida provinciali con **determinazione del dirigente dell'Agenzia provinciale per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili n. 174.**

È attivo il gruppo di direzione e il gruppo di lavoro interno che hanno il compito di sovrintendere alla promozione delle attività pianificate nonché alla diffusione e condivisione degli obiettivi.

Il family Audit è uno strumento manageriale che promuove un cambiamento culturale e organizzativo all'interno delle organizzazioni, e consente alle stesse di adottare delle politiche di gestione del personale orientate al benessere dei propri dipendenti e delle loro famiglie.

L'organizzazione che utilizza il Family Audit innesca un ciclo virtuoso di miglioramento continuo, introducendo al proprio interno soluzioni organizzative innovative e competitive relativamente alla flessibilità del lavoro e alla cultura della conciliazione. Si realizza attraverso un processo di valutazione sistematica e standardizzata che permette alla fine di ottenere una certificazione.

Il Family Audit mira ad **accrescere il benessere aziendale**, nella convinzione che lo strumento consente di creare valore economico per le organizzazioni, di rafforzare la propria immagine, di migliorare la propria identità aziendale, di aumentare i livelli di produttività e la soddisfazione dei propri dipendenti. **La conciliazione rappresenta non solo una questione etica**, riconducibile alla responsabilità sociale dell'impresa, ma anche un obiettivo di business aziendale e d'interesse pubblico. Le risorse umane sono un elemento sempre più strategico per il successo delle organizzazioni, ma il potenziale conflitto tra vita professionale e vita privata è una minaccia alla salute ed al benessere delle persone e allo sviluppo stesso dell'organizzazione.

APPREZZAMENTI, RECLAMI, COMUNICAZIONI

L'A.P.S.P. garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite attraverso la possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi che si dovessero presentare prima, durante e dopo l'inserimento in Struttura.

FORMAZIONE E QUALITÀ

Per **reclamo si intende** ogni comunicazione scritta nella quale l'utente, oppure un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata riguardante la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore.

Sulla base di tali segnalazioni verranno intraprese azioni volte a poter prevedere **possibili miglioramenti** delle prestazioni offerte oppure a correggere eventuali disservizi.

L'ospite o il familiare può presentare reclamo con le seguenti modalità:

1. compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto per la **"Comunicazione dell'utente"** che può essere ritirato presso l'ingresso/portineria dell'Ente in un apposito contenitore, e che va recapitato presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
2. **lettera** in carta semplice, indirizzata ed inviata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico con data, firma ed indirizzo del mittente.

Il reclamo o la segnalazione può essere recapitato nell'apposita cassetta posta nell'atrio di ingresso della struttura oppure consegnato o spedito direttamente presso gli Uffici Amministrativi.

Sarà cura della Direzione dell'Ente provvedere a dare immediata risposta alle segnalazioni e ai reclami che si presentano di veloce soluzione; nei casi più complessi, si avvierà un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e si fornirà una risposta al cliente/committente entro 20 giorni dalla presentazione, informando anche il Presidente dell'accaduto.

Periodicamente si provvederà ad analizzare attentamente tutte le **osservazioni pervenute**, e tra queste anche eventuali apprezzamenti, che saranno trattati allo stesso modo dei reclami, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Con frequenza periodica l'Ente promuove indagini di soddisfazione dei servizi offerti rivolte a Ospiti e familiari al fine di sondare il livello di gradimento percepito degli stessi.

In questo modo per l'Amministrazione diventa possibile individuare punti di forza, aree di debolezza e criticità dei servizi erogati dall'Azienda, nei confronti dei quali provvedere alla pianificazione di eventuali strategie di intervento ed azioni di miglioramento.

I risultati raccolti ed elaborati vengono poi comunicati anche ad Ospiti e loro familiari.

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

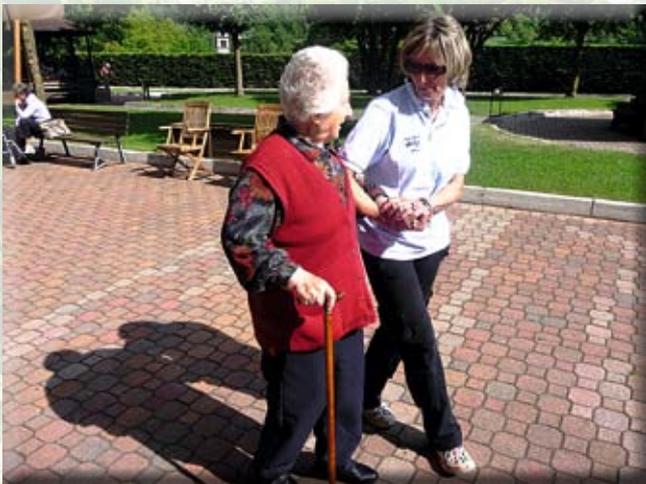
Gli standard di qualità indicano gli obiettivi di qualità che l'Ente si impegna ad assicurare agli utenti.

Rappresentano il principale strumento attraverso il quale l'utente è messo in condizione di verificare che le prestazioni minime garantite e dichiarate nella "Carta dei Servizi" vengano erogate nelle quantità, nei modi e con le frequenze previste.

Attraverso gli standard, l'Ente individua i fattori di qualità che caratterizzano i vari servizi e si assume l'impegno di perseguirli e rilevarli mediante l'utilizzazione di apposite griglie.

Gli esiti del costante monitoraggio degli standard vengono raccolti in una verifica annuale, la quale viene resa pubblica in modo da renderne noti i risultati.

In caso di sciopero, vengono garantiti gli standard minimi essenziali di servizio, concordati con le Organizzazioni Sindacali ed in applicazione delle specifiche normative in vigore.



L'A.P.S.P. di Spiazzo, promuove la partecipazione del volontariato (sia strutturato all'interno di un'associazione, sia in forma individuale), come supporto nello svolgimento di attività di sostegno ai singoli Ospiti e alle attività proposte dal servizio animazione.

Le attività di volontariato sono senza fini di lucro ed orientate ad un'azione spontanea e di aiuto alle persone residenti in struttura, attraverso vicinanza, compagnia, dialogo, relazione, piccole passeggiate assistite, affiancamento nelle attività animative proposte senza, in alcun caso, sostituire i compiti istituzionali di competenza dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona di Spiazzo.



RIFERIMENTI NORMATIVI per la carta dei servizi

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.10.1994

"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Vengono fissate le regole fondamentali che tutte le amministrazioni erogatrici di servizi pubblici devono osservare nell'erogazione delle prestazioni dei servizi, i diritti degli utenti e gli obblighi degli enti.

D. Lgs. 30.07.1999 n. 286

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

Viene stabilito l'obbligo per le imprese e gli enti erogatori di servizi pubblici di improntare la propria attività al rispetto di standard qualitativi (standard) determinati all'interno delle Carte dei Servizi.

Legge 8.11.2000 n. 328

"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

Contiene gli indirizzi per la definizione dei contenuti della Carta dei Servizi.



AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA

**Casa di Riposo San Vigilio
Fondazione Bonazza
Spiazzo**

Tel. 0465 803111

segreteria@casariposospiazzo.it

www.casariposospiazzo.it

