



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona BEATO de TSCHIDERER

Guida ai servizi dell'APSP Beato de Tschiderer –Servizi Residenziali



CARTA DEI SERVIZI 2024

Guida ai servizi dell'APSP Beato de Tschiderer –Servizi Residenziali

**Aggiornamento Carta dei Servizi approvata dal CdA con Deliberazione n. 4 del
25.02.2025**

Sommario

PRESENTAZIONE	3
MODELLO E RIFERIMENTI NORMATIVI	4
MODELLO DI RIFERIMENTO	4
LA CARTA DEI SERVIZI: CHE COS'È, A CHI È RIVOLTA, A COSA SERVE	4
PUBBLICAZIONE	5
RESPONSABILITÀ CONTRATTUALE	5
RIFERIMENTI NORMATIVI	5
MISSION, VALORI E STORIA	6
PRINCIPI E OBIETTIVI STRATEGICI	6
MISSION E VISION	6
OBIETTIVI STRATEGICI	7
VALORI E PRINCIPI GUIDA	7
CENNI STORICI	9
L'ORGANIZZAZIONE DELLA APSP	10
ORGANIGRAMMA – FUNZIONIGRAMMA	10
GLI ORGANI ISTITUZIONALI	10
<i>Il Consiglio di Amministrazione</i>	10
<i>Il Presidente</i>	11
<i>Collegio Dei Revisori</i>	11
<i>La Direzione Generale</i>	11
<i>L'Amministrazione</i>	11
L'ORGANIZZAZIONE DELLA RSA	12
STRUTTURE DI COORDINAMENTO E CONTROLLO	15
<i>Coordinamento sanitario e servizio medico</i>	15
<i>Vicedirezione RSA</i>	15
<i>Coordinamento dei servizi socio-sanitari</i>	15
<i>I Coordinatori di Nucleo</i>	15
<i>Coordinamento dei servizi sociali e animativi</i>	15
ASSISTENZA MEDICA (DIAGNOSI E CURA)	16
<i>Il servizio diagnosi e cura</i>	16
<i>Gestione farmaci e presidi sanitari</i>	17
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	17
ASSISTENZA RIABILITATIVA	17
ASSISTENZA DI BASE	18
ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE	18
ASSISTENZA RELIGIOSA	19
CONSULENZA PSICOLOGICA	19
ASSISTENZA AI RESIDENTI DIALIZZATI	20
VOLONTARIATO	20
SERVIZI DI CURA, SUPPORTO E RESIDENZIALI	20
<i>Estetista/parrucchiere</i>	20
<i>Trasporti</i>	20

<i>Guardaroba/lavanderia</i>	20
<i>Biancheria piana</i>	21
<i>Ristorazione</i>	21
<i>Pulizia ambientale</i>	21
<i>Manutenzione/fattorinaggio</i>	21
POSTI DI SOLLIEVO	21
POSTI DI RSA A REGIME PRIVATISTICO	22
SOGGETTI E PORTATORI DI INTERESSE	23
STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E DI TUTELA	23
MONITORAGGIO DELLA CARTA DEI SERVIZI	24
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	25
LA VITA DEL RESIDENTE	27
MODALITA' DI ACCESSO ALLA RSA	29
PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA	29
AMMISSIONE	29
<i>Posti in convenzione</i>	29
<i>Posti in regime privato (non convenzionati)</i>	29
ACCOGLIMENTO	29
<i>Procedura di ammissione/dimissione al nucleo Girasole</i>	30
IL PROGETTO INDIVIDUALE DI ASSISTENZA (PAI)	30
LA RETTA DI DEGENZA	30
ORARI DI VISITA	31
<i>Assistenza sussidiaria ai Residenti</i>	31
PRODOTTI, AUSILI E ATTREZZATURE	31
SERVIZIO ABITARE ACCOMPAGNATO	32
<i>Ubicazione degli appartamenti</i>	32
<i>Destinatari</i>	32
<i>Modalità di accesso</i>	32
<i>Presa in carico</i>	32
<i>Gli ambienti</i>	32
<i>Presidio</i>	33
<i>Gli standard di qualità del servizio abitare accompagnato</i>	34
ALLEGATO 1: CONTATTI E ORARI DI RICEVIMENTO	35
ALLEGATO 2 : TABELLA RETTE DI DEGENZA E COSTI VARI SERVIZI	37
ALLEGATO 3: STANDARD E INDICATORI QUALITÀ	0

PRESENTAZIONE

La APSP Beato de Tschiderer si inserisce all'interno del sistema dei servizi alla persona del Comune di Trento e della Provincia, offrendo un ampio ventaglio di interventi nel pieno rispetto delle normative vigenti e in linea con gli scopi della nostra missione.

La Carta dei Servizi descrive questi servizi, con l'obiettivo di informare sui diritti e le modalità di fruizione, comprendendo ciò che contraddistingue l'impegno dell'organizzazione nei confronti dei Residenti e illustrando come viene gestita l'erogazione del servizio.

L'Azienda si impegna a garantire servizi di qualità, attraverso l'adozione di risorse, strutture e competenze tecniche e gestionali adeguate, nel rispetto del nostro Statuto e dalle direttive provinciali.

La RSA intende:

- mantenere e migliorare le capacità funzionali, comportamentali, cognitive, affettive e relazionali dei residenti, in coerenza con il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), che viene elaborato dal nostro équipe multidisciplinare con il coinvolgimento attivo del Residente e/o della sua famiglia;
- sostenere i familiari, offrendo supporto nella partecipazione all'organizzazione e alla valutazione delle attività, con particolare attenzione alle loro necessità emotive e pratiche;
- accompagnare i residenti e le famiglie nelle fasi avanzate della malattia e del fine vita, offrendo un'assistenza empatica e rispettosa;
- promuovere l'integrazione con la comunità, facilitando la partecipazione degli utenti alla vita sociale e culturale, anche grazie alla collaborazione con i volontari che arricchiscono la vita in struttura.

Lo scopo del Servizio Residenziale Sociosanitario consiste nell'accoglienza e nella cura di persone fragili e non autosufficienti, con disabilità significative, che necessitano di un'assistenza continua e specializzata, rispondendo con strutture e risorse dedicate ad esigenze e problematiche complesse (sanitarie, riabilitative, sociali, residenziali) e in continua evoluzione.

La RSA Beato de Tschiderer adotta, nel rispetto delle direttive e dei requisiti posti dalla Provincia di Trento, un modello organizzativo basato su nuclei e piccole équipe interprofessionali, che permette di offrire modalità differenziate di presa in carico e continuità nei processi di cura.

L'approccio flessibile consente di integrare interventi sanitari, assistenziali e psico-sociali in un quadro unitario, con una gestione personalizzata nei limiti delle risorse disponibili. L'assistenza è organizzata in modo tale da garantire un monitoraggio costante, anche attraverso una valutazione interdisciplinare approfondita, effettuata sia prima che durante la permanenza del Residente in struttura.

MODELLO E RIFERIMENTI NORMATIVI

MODELLO DI RIFERIMENTO

Ai fini del rinnovo dell'autorizzazione e accreditamento per la gestione di servizi socio-assistenziali, l'Azienda è tenuta ad aggiornare la Carta dei servizi aziendale in conformità alla Linee guida adottate dalla Giunta provinciale con deliberazione n. 1182 di data 6 luglio 2018 e relativamente agli ampliamenti del 2024 con ulteriori 18 posti accreditati e autorizzati e con 2 posti autorizzati su libero mercato (posti letto non convenzionati).

Il presente documento presenta la Carta dei servizi socio-assistenziali aziendale integrata con quanto richiesto dalle richiamate Linee Guida.

La Carta dei servizi sarà revisionata e completata ogni volta vi sia necessità con le sezioni descrittive dei singoli servizi offerti dall'Azienda, la presentazione dei vari progetti ed il nuovo layout aziendale.



LA CARTA DEI SERVIZI: CHE COS'È, A CHI È RIVOLTA, A COSA SERVE

La Carta dei servizi consiste in un documento previsto dalla normativa nazionale e provinciale, adottato per la gestione di servizi pubblici, tra cui servizi sociosanitari, quando erogati dalle pubbliche amministrazioni e/o loro articolazioni.

La Carta dei servizi assolve ad una pluralità di funzioni, direttamente o indirettamente rivolte alla tutela dei cittadini-utenti.

Serve per:

- Accreditarsi: l'adozione della Carta è compresa tra i requisiti generali di accreditamento per lo svolgimento di servizi sociosanitari.
- Assumere i propri impegni nei confronti dell'ente accreditante, affidante e nei confronti dei cittadini.
- Informare in modo chiaro e diffuso i cittadini sull'offerta dei servizi;
- Promuovere l'ascolto e la partecipazione del cittadino-utente nella costruzione o valutazione della qualità dei servizi.
- Tutelare i cittadini-utenti rispetto alla qualità dei servizi (sistema di gestione dei reclami e dei suggerimenti).
- Migliorare, innovare e qualificare i servizi offerti attraverso le azioni di monitoraggio e quelle correttive, che portano ad un impiego ottimale delle risorse disponibili.

- Nell'affidamento dei servizi socioassistenziali, per la valutazione dell'offerta e come parametro di riferimento per l'adempimento contrattuale.

PUBBLICAZIONE

La presente Carta dei servizi è a disposizione presso la segreteria dell'ente e può essere stampata su richiesta del cittadino; è inoltre pubblicata e sempre consultabile sul sito internet dell'ente: www.iaps.it

RESPONSABILITÀ CONTRATTUALE

Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella carta dei servizi può essere fonte di responsabilità contrattuale e può essere sanzionata con penale e in casi gravi con la risoluzione del contratto.



RIFERIMENTI NORMATIVI

Linee guida PAT Linee Guida per le Residenze Sanitarie Assistenziali - Indicazioni per l'erogazione in sicurezza delle attività nelle strutture residenziali socio-sanitarie durante la pandemia COVID-19 Versione 4°- 22/12/2020"

Legge 07.08.1990, n. 241 "Diritto di accesso ai documenti amministrativi"

DPR 27.06.1992, n. 352 "Regolamento sul diritto di accesso ai documenti amministrativi"

DPCM 22.12.1989 "Atto di indirizzo e coordinamento dell'attività amministrativa delle regioni e province autonome concernente la realizzazione di strutture sanitarie residenziali per anziani non autosufficienti non assistibili a domicilio o nel servizio semiresidenziale

DPCM 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" DM Funzione Pubblica 31.03.1994 "Codice di comportamento dipendenti pubblici" LP 28.05.1998, N. 6 "Interventi a favore degli anziani e delle persone non autosufficienti o con gravi disabilità"

DM 21.05.2001, n. 308 "Regolamento concernente i requisiti minimi strutturali ed organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale a norma dell'art. 11 della L. n. 328/2000

Provvedimento annuale della Giunta Provinciale "Direttive per l'assistenza sanitaria ed assistenziale a rilievo sanitario nelle Residenze Sanitarie e Assistenziali (RSA) pubbliche e private a sede territoriale ed ospedaliera del Servizio sanitario provinciale (SSP) e relativo finanziamento".

MISSION, VALORI E STORIA

PRINCIPI E OBIETTIVI STRATEGICI

L'Azienda, nell'ambito del sistema dei servizi alla persona, può attivare qualsiasi intervento consentito dalla programmazione e dalle normative vigenti che sia coerente con i propri scopi e rispetto al quale possa disporre di adeguate strutture, risorse e competenze tecniche e gestionali (*Tratto dallo Statuto*).

L'Ente si impegna a rispettare i seguenti principi:

- **Eguaglianza:** l'erogazione del servizio è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti garantendo parità di trattamento e parità di condizioni del servizio reso.
- **Imparzialità:** l'erogazione del servizio si ispira a comportamenti che tengano conto di criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità garantendo trasparenza ed onestà.
- **Continuità:** ovvero regolarità nell'erogazione del servizio pubblico.
- **Diritto di scelta:** L'Azienda rispetta e promuove l'autonomia dell'utente.
- **Partecipazione:** l'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può formulare proposte e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.
- **Efficacia ed efficienza:** il servizio è organizzato nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità attraverso scelte economicamente sostenibili ma nel contempo garantendo la qualità del servizio.

MISSION E VISION

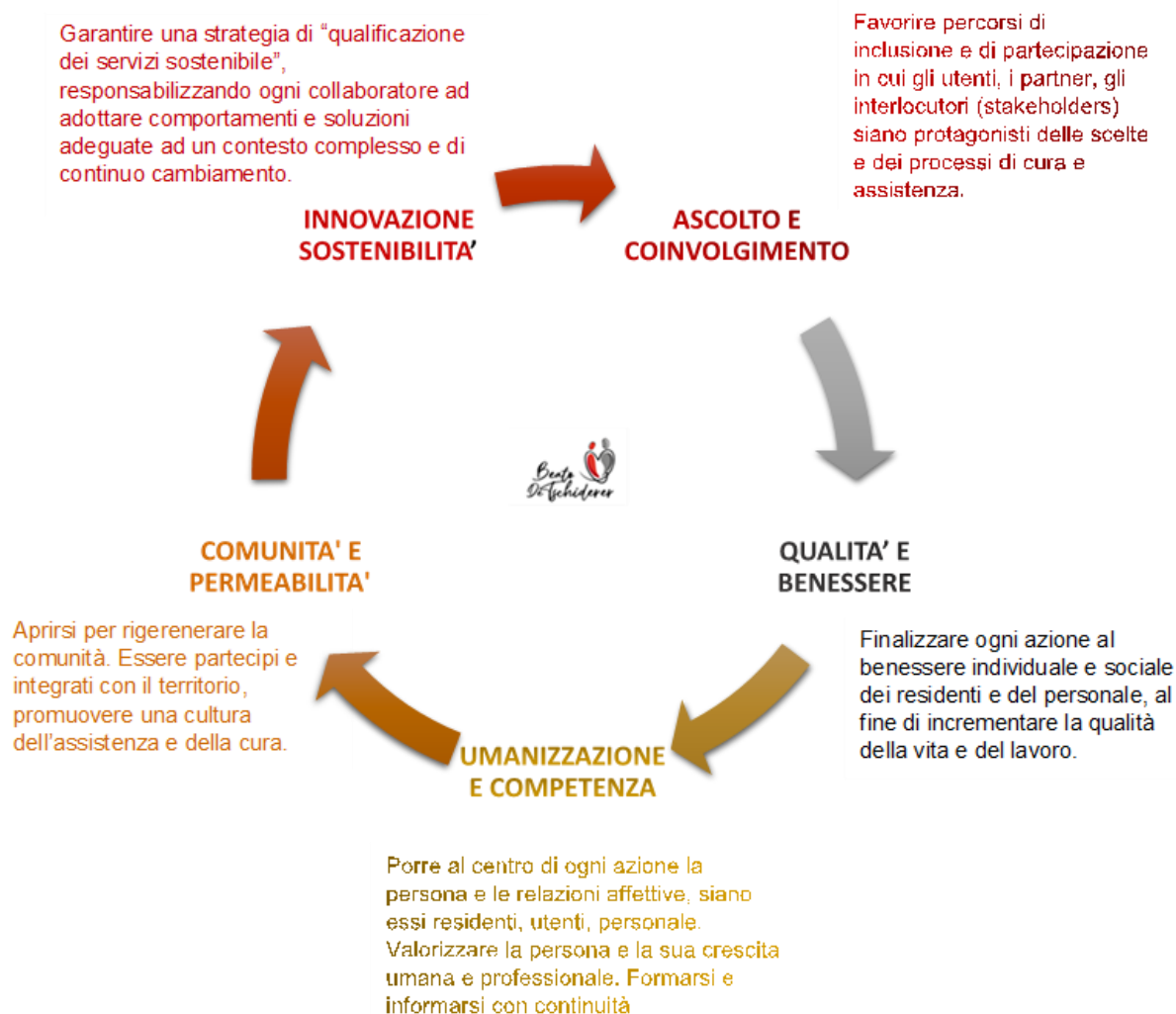
La *mission* della A.P.S.P. rappresenta il fine ultimo, la linea guida per raggiungere i propri obiettivi.

Garantire ai propri Utenti e Residenti equità, imparzialità e continuità delle cure e delle prestazioni sociosanitarie e/o riabilitative realizzate, al fine di rispondere alle esigenze individuali (persona) e collettive (comunità), in termini di appropriatezza, qualità, efficacia, soddisfazione al fine di migliorare la propria condizione individuale, sociale, affettiva e fornire ai cittadini servizi per affrontare e trovare soluzioni a bisogni sanitari, assistenziali, riabilitativi complessi.



OBIETTIVI STRATEGICI

Il Consiglio di Amministrazione e la Direzione intende raggiungere alcuni obiettivi strategici che guidano l'azione dell'amministrazione per il mandato 2023-2028.



VALORI E PRINCIPI GUIDA

Responsabilità: relazione tra impegni assunti e risultati conseguiti nei confronti interni ed esterni.

Capacità professionale: capacità di scegliere in base alle risorse disponibili gli strumenti utili a raggiungere i migliori risultati attraverso scelte sostenibili, innovazione e flessibilità.

Rispetto: al centro del nostro agire vi è la dignità delle persone e l'umanità dei professionisti che lavorano. Rispetto verso sé stessi, rispetto verso gli altri, rispetto verso la società.

Benessere: inteso quale risultato dell'agire nei confronti degli Utenti e come misura dello stato di salute dell'organizzazione.



La APSP è dotata di un Codice Etico il cui rispetto è assicurato dal Consiglio di Amministrazione e che guida l'azione dell'Ente definendo impegni, ispirazioni e responsabilità etico-sociali da perseguire.

...Verso gli Utenti (logopedia e audiologia) e Residenti (residenzialità)...

Relazione	crediamo nell'importanza della conoscenza reciproca e ci impegniamo a relazionare, ascoltarci e rispettarci.
Dolcezza	ci impegniamo a rivolgerci ai Residenti con tono adeguato e gesti calmi e rassicuranti, adeguare il nostro ruolo ai diversi momenti della giornata, cogliere e condividere paure ed emozioni.
Creatività	ci impegniamo a creare nuove e stimolanti attività giornaliere, utilizzare la risata come strumento di relazione, promuovere un ambiente rilassante e tranquillo.
Umiltà	ci impegniamo ad accogliere i momenti di rabbia dei Residenti ed a fare costante tesoro delle lezioni da loro impartite.

.. Verso I Familiari ...

Coinvolgimento e informazione	ci impegniamo a coinvolgere i Familiari nella vita della persona Residente, a dare loro valore, informazione, accoglienza al fine di sostenere insieme il Residente nei processi di assistenza e cura.
Sostegno	ci impegniamo a sostenere il Familiare, nelle proprie emozioni, perplessità, domande fornendo risposte adeguate e condivisione nei progetti di cura.
Fiducia	ci impegniamo ad offrire la nostra competenza e professionalità ed a rispettare le decisioni assunte nel progetto individualizzato di assistenza che sarà condiviso insieme al Familiare.
Rispetto	ci impegniamo a non giudicare abitudini, storia e vissuto di Familiari e Residenti. Ci impegniamo a garantire libertà di movimento a permettere la scelta delle attività quotidiane di vita, a favorire l'espressione della sua unicità e a valorizzare i suoi desideri.

.. Verso gli operatori ...

Relazione	crediamo nell'importanza della conoscenza reciproca e ci impegniamo a relazionare, ascoltarci e rispettarci.
Giudizio e Riservatezza	crediamo nell'importanza di non giudicare ed accettare ogni Collega, a dare forza alle risorse positive di ciascuno, a chiarire ogni problema interpersonale
Rispetto	crediamo nel rispetto e ci impegniamo a fare luce sull'unicità del Collega, ad auto valutarci costantemente per migliorare noi stessi, ad aiutare e lasciarci aiutare nei nostri momenti di debolezza.

CENNI STORICI

Dall'1 gennaio 2008 è stata istituita, (L.R. 21 settembre 2005, n. 7), l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Beato de Tschiderer" già "Istituto Arcivescovile pe sordi". L'Istituto fu fondato nel **1842** dal **Principe Vescovo Giovanni Nepomuceno de Tschiderer** per istruire ed educare, secondo i principi cristiani, i "sordomuti" della Diocesi di Trento.

La **Fondazione: Istituto Arcivescovile per Sordi** ha operato a favore delle persone Sorde fino al primo passaggio trasformandosi in Ente Pubblico nel **1926**.

Il Vescovo de Tschiderer procurò nel **1853** una sede stabile, dotando L'Ente di un nome riconoscibile. I Vescovi di Trento continuarono in seguito l'opera del Fondatore.

Nel **1974** è stato creato il "**Centro Audiofonetico**" in relazione all'evoluzione pedagogica di chiusura delle "Scuole Speciali" e l'integrazione scolastica dei bambini con disabilità. Oltre ad accogliere persone sorde nel **1977** si sono istituite sedi per la logopedia in tutto il territorio della Provincia e creato un **Centro Audioprotesico** con la funzione di "accertare e quantificare la perdita di udito del bambino e di creare l'auricolare più adatto"

Nel **1980** è stato approvato il nuovo Statuto inserendo nelle finalità l'obiettivo di raggiungere "un'efficace assistenza scolastica, fornendo loro, ... una valida rieducazione audiofonetica ..."

L'ampliamento dei servizi avviene nel **1990** con l'avvio di un Servizio Residenziale Per Anziani. Lo Statuto prevedeva servizi a favore di persone con disturbi specifici del linguaggio oltre ad un servizio di residenzialità per anziani, riservando 46 posti letto, in convenzione con il Comune di Trento.

La struttura è accreditata a partire dagli anni 90 come Residenza Sanitaria Assistenziale.

Nei primi anni **2000**, l'istituto inizia a ripensare al compendio edilizio attraverso la realizzazione di un progetto di ristrutturazione della sede istituzionale (attuale parte storica) portando la R.S.A. a 107 posti letto e fornendo i servizi di Logopedia ed Audiologia di ambulatori nuovi ed efficienti.

Nel **2007** avviene la trasformazione da IPAB ad **Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (A.P.S.P.)** applicando la normativa contenuta nella LR 7/2005 e operando secondo le Direttive Provinciali in materia di RSA.

Tra il **2010 e il 2017** si sono realizzati i lavori del progetto di valorizzazione del compendio edilizio con l'apertura del nuovo Edificio R.S.A., collegando la parte storica.

Nel **2017** è stato accreditata la APSP di 182 posti letto.

Nel **biennio 2017-2019** si è aperto un servizio Sperimentazione di Cure Intermedie in coordinamento con la Azienda Provinciale dei Servizi Sanitari

Nel **2021** si è aperto un **Servizio di R.S.A.** con 20 posti letto privati non convenzionati Nucleo Ginestra.

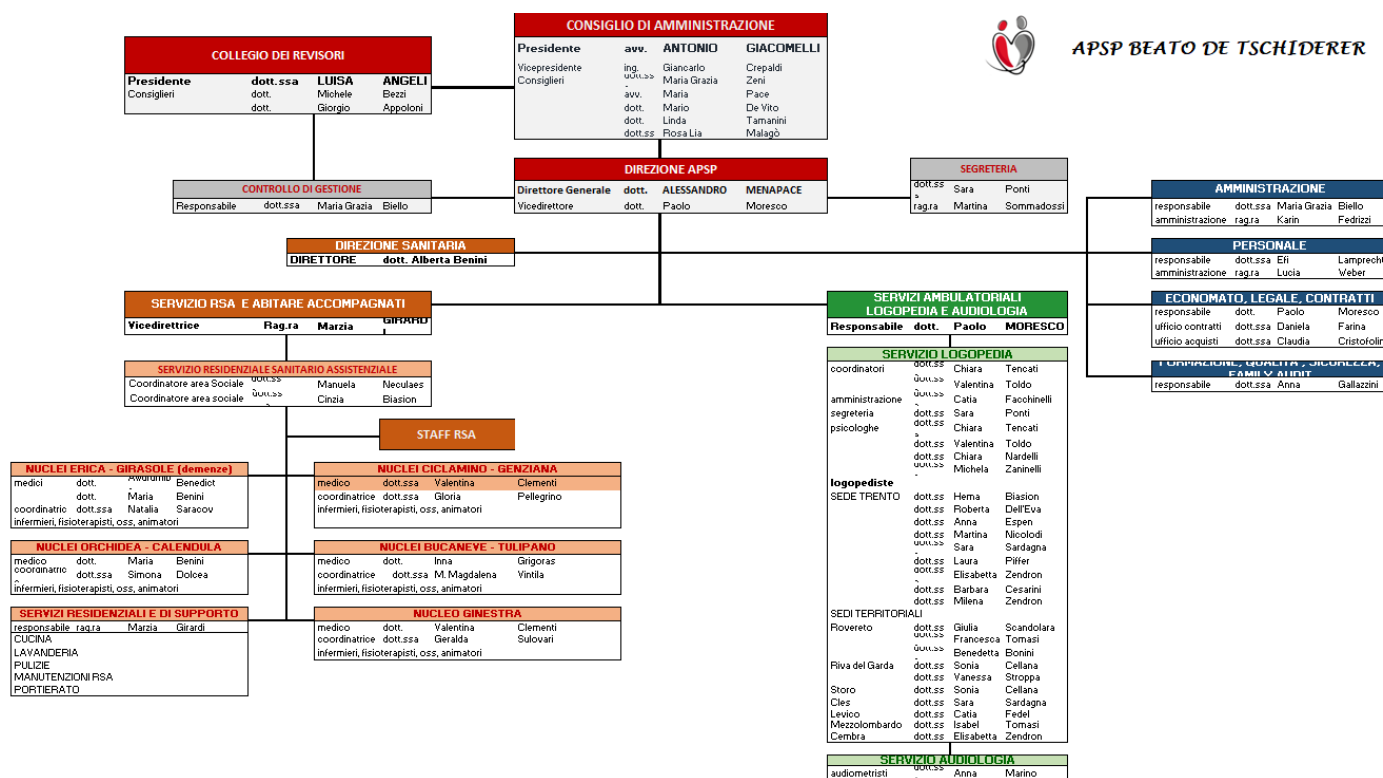
Nel **2021** è stato avviato un servizio a favore di persone dementi creando un apposito Nucleo Demenze (Nucleo Girasole).

Nel **2025** sono stati autorizzati ulteriori 18 posti letto portando la struttura a 200 posti letto accreditati e 2 posti letto a regime privato (posti letto non convenzionati).



L'ORGANIZZAZIONE DELLA APSP

ORGANIGRAMMA – FUNZIONIGRAMMA



GLI ORGANI ISTITUZIONALI

Il Consiglio di Amministrazione

Organo di indirizzo, di programmazione e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'A.P.S.P. Anaunia. Provvede a fissare gli obiettivi strategici, assume le decisioni programmatiche e verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite.

L'Azienda è retta da un Consiglio di Amministrazione costituito da sette membri nominati:

- uno dal Presidente della Giunta provinciale
- uno dal Sindaco della città di Trento
- due dall'Arcivescovo di Trento,
- uno dal Capitolo della Cattedrale
- uno dai Parroci della città di Trento.
- uno dall'Associazione famiglie minorati uditi trentine (AFAMUT)

Il Consiglio di amministrazione è nominato dalla Giunta provinciale di Trento e resta in carica cinque anni.



Il Presidente

Il Presidente è nominato dal Consiglio d'Amministrazione nella sua prima seduta ed è il legale rappresentante dell'Ente

Il Presidente è l'Avv. Antonio Giacomelli ha funzioni di indirizzo e di controllo, coadiuvato, in ciò, dal Consiglio di Amministrazione. L'Azienda si avvale anche dell'apporto di un organo di Revisione Unico, a garanzia della regolarità contabile ed economico/finanziaria.

Collegio Dei Revisori

A seguito della modifica statutaria, approvata dalla Giunta Regionale con deliberazione n. 116 di data 29.07.2020, l'Organo di Revisione è costituito dal Collegio dei Revisori dei Conti.

L'organo di revisione collabora con il Consiglio di Amministrazione nella sua funzione di controllo, vigilanza contabile, economica-finanziaria e sulla gestione della A.P.S.P.

Attesta la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze della gestione redigendo la relazione a cura della Presidente del Collegio.

La Direzione Generale

La Direzione Generale ha il compito di tradurre gli indirizzi del Consiglio di Amministrazione nelle scelte gestionali ed operative seguendo criteri di trasparenza e semplificazione.

La Direzione vigila sul buon andamento di tutti i servizi e ne verifica i risultati anche sul piano economico e finanziario.

Il **Direttore Generale** è la figura dirigenziale apicale dell'Azienda ed è ricoperta dal dott. Alessandro Menapace, da maggio 2021.

Sovrintende all'attività dei dirigenti, è capo del personale e dirige i servizi dell'Azienda, organizzando autonomamente le risorse umane, finanziarie, strumentali e di controllo.

È responsabile della gestione amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e socio-assistenziale della medesima, nei limiti delle risorse, delle direttive e degli obiettivi posti dal Consiglio di Amministrazione.

L'Amministrazione

L'Amministrazione cura gli aspetti amministrativi riguardanti il funzionamento della struttura.

Il Direttore riceve su appuntamento, da fissarsi telefonicamente (0461 273414), o tramite posta elettronica al seguente indirizzo: info@iaps.it.

Per contatti con le Figure Principali di riferimento vedi Allegato 1.

L'ORGANIZZAZIONE DELLA RSA

L'attività residenziale dell'Azienda si articola nei seguenti servizi.

1. La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA): servizio residenziale per anziani non autosufficienti (accreditamento di 198 posti letto RSA convenzionati e autorizzazione di 2 posti letto non convenzionati – a regime privato)
2. Posti letto per Residenti a dialisi peritoneale (nucleo sanitario).
3. Posti di sollievo (2 posti letto accreditati in stanza singola Nucleo Ginestra): lo scopo è quello di permettere alle famiglie di affidare temporaneamente i propri cari alle cure erogate dalla struttura.
4. Abitare accompagnato (ex alloggi protetti per un n.4 unità operative per una ricettività massima complessiva di n. 7 utenti); autorizzazione ottenuta con determinazione n.6828 del 28 giugno 2022.
5. Servizio Ambulatoriale specialistico Logopedico e Audiologico (si rimanda alla Carta dei Servizi specifica per tale servizio).



La Residenza sanitaria assistenziale, RSA, ai sensi della L.P. 28 maggio 1998 è una struttura extraospedaliera socio-sanitaria a prevalente valenza sanitaria destinata ad ospitare persone non autosufficienti, prevalentemente anziani, non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti continui. Le persone accolte sono generalmente affette da patologie croniche degenerative a tendenza invalidante che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere, in quanto non acuzie.

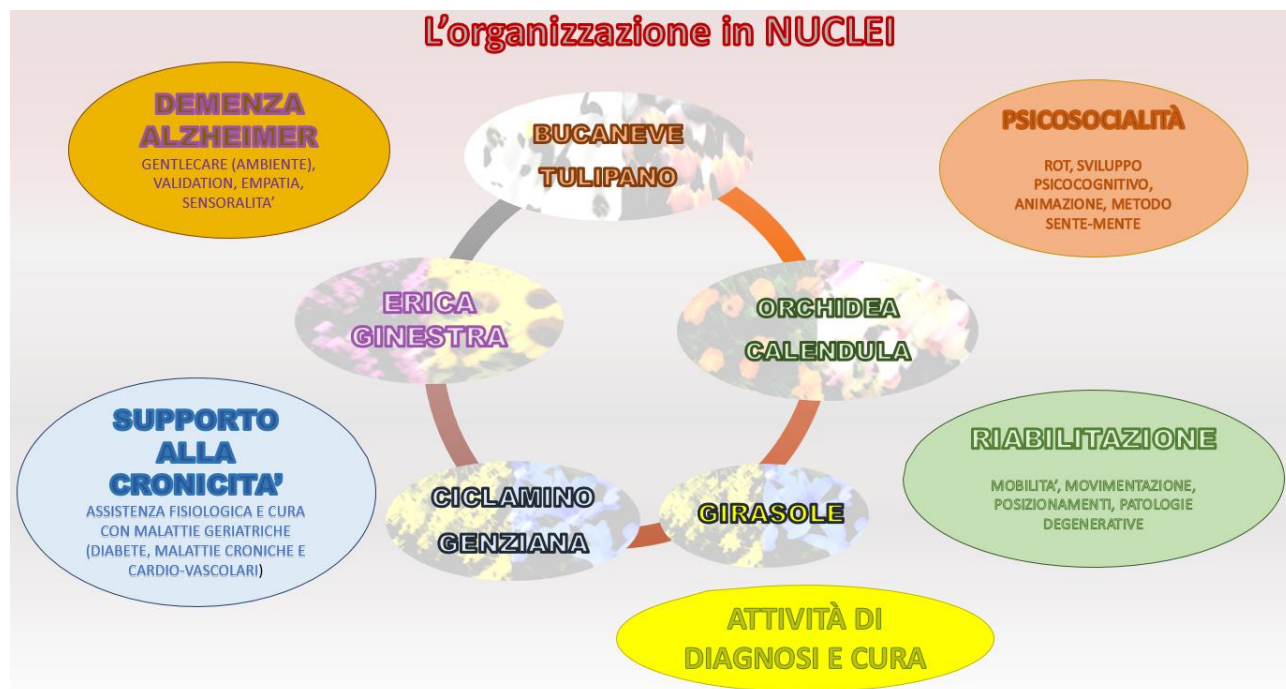
La RSA fornisce oltre che prestazioni sociosanitarie prestazioni residenziale (alberghiere).

Per rispondere in modo personalizzato e attento ai bisogni delle persone accolte, la RSA è organizzata in 9 nuclei, sottosistemi organizzativi e strutturati volti a rispondere alle necessità assistenziali sanitarie e sociali delle persone che vi risiedono.

L'organizzazione in Nuclei consente di offrire maggiore continuità nelle cure sociosanitarie nonché di garantire tutta l'organizzazione sanitaria dotando ogni Nucleo di risorse, spazi

e strutture dedicate. La struttura inoltre è dotata di spazi e servizi centralizzati per favorire il benessere dei Residenti.

La RSA è quindi articolata in 9 nuclei cercando di sviluppare specifici percorsi di cura e competenza in base alle patologie prevalenti che si incontrano nella RSA (le competenze sono via via sviluppate negli anni in tutta la RSA).



I nuclei assistenziali sono 9:

PARTE STORICA	
Nucleo Ciclamino	26 Posti letto
Nucleo Genziana	24 Posti letto
Nucleo Ginestra	20 Posti letto
PARTE NUOVA	
Nucleo Girasole (Demenze)	12 Posti letto
Nucleo Tulipano	27 Posti letto
Nucleo Bucaneve	20 Posti letto
Nucleo Calendula	18 Posti letto
Nucleo Orchidea	26 Posti letto
Nucleo Erica	29 Posti letto

Il nucleo Genziana è attrezzato ad accogliere anche persone in trattamento di dialisi peritoneale fino ad un massimo di 15 posti letto.

La RSA Beato de Tschiderer adotta approcci e modelli assistenziali diversificati per rispondere in modo mirato alle specifiche necessità dei residenti, garantendo un'assistenza personalizzata e di alta qualità.

Ogni nucleo è progettato per soddisfare le diverse esigenze, utilizzando metodologie moderne e rispettose della dignità e delle capacità individuali.

Il **Nucleo Girasole** è un servizio aggiuntivo che viene realizzato a favore di persone non autosufficienti affetti da demenza di gravità medio-grave. Il servizio non prevede costi aggiuntivi ma ha caratteristiche gestionali proprie.

I criteri per l'accesso e il mantenimento dei Residenti al nucleo Girasole sono:

- diagnosi di demenza;
- grado di malattia moderato-severo (16/17 punteggio scheda MMSE);
- presenza di disturbi comportamentali o psichici clinicamente rilevanti;
- autonomia nella deambulazione.

I criteri di esclusione dal nucleo Girasole:

- presenza di malattie psichiatriche, che richiedono differenti modalità di intervento e cura;
- residenti non affetti da demenza, ma da stato confusionale acuto (o delirium);
- residenti con diagnosi di demenza (in qualsiasi fase della malattia) senza disturbi psichici/comportamentali clinicamente rilevanti, che possono essere ospitati negli altri nuclei della R.S.A.

I criteri di dimissione dal nucleo Girasole:

- perdita di autonomia nella deambulazione e nelle ADL (autonomia nella attività di vita quotidiana);
- necessità di un presidio infermieristico intensivo con ausilio di attrezzature medico-sanitarie idonee (es. ossigenoterapia, impianto di aspirazione centralizzato, ecc.).



I posti letto sono limitati (12 posti letto), pertanto l'accesso al Nucleo sarà stabilito in base alle priorità cliniche dei vari Residenti o su richiesta dell'UVM.

Il venir meno dei requisiti valutato dall'équipe della R.S.A. per un periodo superiore ai 20 giorni, determinerà le dimissioni dal Nucleo. Sarà cura dell'équipe informare la famiglia sulla evoluzione delle patologie tali da non possedere più i requisiti previsti di permanenza nel Nucleo al fine di permettere una conoscenza e un eventuale trasferimento al nucleo.

Nel Bilancio Sociale ci sarà un punto circa i servizi e il raggiungimento degli obiettivi di cura del Nucleo, anche con la somministrazione di schede validate scientificamente.



STRUTTURE DI COORDINAMENTO E CONTROLLO

Coordinamento sanitario e servizio medico

Il Coordinatore sanitario è responsabile della promozione, cura e mantenimento della salute dei Residenti.

Ai sensi delle direttive Provinciali sovrintende il servizio diagnosi e cura occupandosi in coordinamento con gli altri medici della prevenzione, diagnosi, terapia, riabilitazione ed educazione sanitaria.

Aggiorna la documentazione sanitaria e cura le attività di informazione, formazione e consulenza nei confronti dei Residenti e Familiari.

Con l'équipe multiprofessionale partecipa ad incontri per valutare piani di assistenza individuali e i programmi di attività sanitaria nella struttura.

Adotta, controlla e vigila sul rispetto delle norme igienico-sanitarie e cura ogni altro adempimento connesso alla gestione sanitaria della struttura.

Si interfaccia con APSS per campagne di prevenzione sanitaria e tutela della salute.

Il coordinatore sanitario indossa un camice di colore bianco.

Vicedirezione RSA

Al fine di garantire un presidio la Vicedirezione ha il compito di gestire la fase di ingresso e la comunicazione con il Residente e Suo Familiare.

Coordina tutti i servizi Alberghieri, interfacciandosi con i Coordinatori di Nucleo.

Sostituisce il Direttore Generale in caso di Sua assenza per la gestione della RSA.

La vicedirettrice indossa una maglietta polo di colore lilla.

Coordinamento dei servizi socio-sanitari

Nel rispetto delle Direttive Provinciali il Coordinatore dell'area sanitaria deve possedere una formazione infermieristica specifica in possesso del Master per il Coordinamento delle Professioni Sanitarie che coordina tutta l'équipe socio-sanitaria infermieristica e si interfaccia con il Coordinatore Sanitario garantendo la cura e la tutela della salute dei Residenti.

Coordina i Coordinatori di Nucleo per garantire i processi assistenziali, curando il coordinamento in particolare degli infermieri e dei fisioterapisti.

Il coordinatore dell'area socio-sanitaria indossa una casacca di colore fucsia.

I Coordinatori di Nucleo

Il Coordinamento dei Servizi Assistenziali ai Nuclei è garantito tramite 5 coordinatori di nucleo a formazione infermieristica con specifiche competenze di coordinamento nella gestione di servizi di assistenza e cura alla persona.

Il Coordinatore di Nucleo rappresenta il punto di riferimento per Residenti e Familiari per quanto riguarda la parte socio-sanitaria.

I Coordinatori di Nucleo garantiscono il presidio e il buon funzionamento dei servizi.

Indossano una casacca di colore blu e pantaloni bianchi.

Coordinamento dei servizi sociali e animativi

Coordinatore per la parte relazionale con formazione psicologica, responsabile dei servizi dell'area sociale.

Gestisce il Servizio animazione e assicura un sostegno psicologico, sociale, animativo, socio-culturale a tutti i residenti, coordinando gli interventi e le attività specifiche e generali.

È referente del servizio di volontariato e della progettualità sociale con il territorio. Segue i progetti a favore dell'occupabilità (3.3.d e 3.3.f).

Indossa una casacca di colore giallo e pantaloni bianchi.



ASSISTENZA MEDICA (DIAGNOSI E CURA)

Il servizio diagnosi e cura

L'assistenza medica diurna di diagnosi e cura è garantita con accessi quotidiani programmati.

Nella RSA operano professionisti medici esperti in RSA e/o in medicina generale per garantire al Residente l'assistenza sanitaria secondo i bisogni e le condizioni di salute.

Qualora il personale medico ritenesse necessarie visite specialistiche o esami diagnostici, ne informa tempestivamente i Familiari, che sono tenuti ad accompagnare il loro congiunto durante la visita specialistica.

Per le varie specialità o diagnostiche sono attivati i canali ordinari per l'accesso alle visite ai normali ambulatori specialistici convenzionati con l'Apss; la prenotazione della stessa e l'organizzazione del trasporto sono di competenza e garantiti dal personale RSA.

Nel caso in cui vengano prenotate da parte dei Familiari visite specialistiche esterne non concordate con il personale medico della RSA.

Il personale medico è reperibile per le esigenze sanitarie dei Residenti dalle 8.00 alle 20.00 dal lunedì al venerdì e presente fisicamente in determinate fasce orarie; mentre dalle 20.00 alle 8.00 e dalle 20.00 del venerdì alle 8.00 del lunedì è attivo il servizio di continuità assistenziale (guardia medica).

Per la durata della permanenza in RSA è sospesa la scelta del medico di medicina generale (art.19 L.P. 6/98) ad eccezione dei posti a pagamento e a sollievo.

Per i posti a pagamento è richiesto (non obbligatorio) di provvedere alla scelta del medico di medicina generale assegnato al Nucleo di Degenza.



Gestione farmaci e presidi sanitari

Come previsto dalle Direttive Provinciali, l'Azienda Sanitaria fornisce gratuitamente, in base al prontuario farmaceutico, agli Ospiti non autosufficienti residenti in Provincia di Trento farmaci, dispositivi medici di uso corrente e materiale di medicazione.

La prescrizione del medico e l'approvvigionamento di tutti i farmaci a prontuario è assicurato dalla APSP e dalla APSS ed è ricompreso nella retta alberghiera e/o residenziale, ad eccezione di farmaci fuori prontuario che sono a carico del Residente.

Per i Residenti in posto sollievo e a regime privato (non convenzionati) i farmaci sono assicurati e gestiti dal servizio infermieristica previa prescrizione-proposta redatta dal medico della struttura, coi relativi eventuali costi a carico del Residente.

La RSA assicura direttamente l'approvvigionamento di presidi (pannoloni e traverse) e gas medicali (presenti in ogni camera e al letto del Residente).

In caso di posti a sollievo e a pagamento sono necessarie per l'approvvigionamento dei farmaci la prescrizione del proprio medico di medicina generale.

Il medico indossa camice bianco.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il servizio infermieristico è garantito durante tutto l'arco delle 24 ore, per tutti i giorni della settimana da infermieri professionali qualificati in servizio secondo turnistica prestabilita.

L'assistenza infermieristica è finalizzata alla presa in carico globale del Residente garantendo prestazioni sanitarie prestabilite dal medico. La pianificazione e l'erogazione dell'assistenza sono fondate su evidenze scientifiche accreditate e in base alle condizioni generali del Residente.

Le principali prestazioni infermieristiche sono individuabili in:

- assistenza sanitaria diretta al Residente, favorendo la presa in carico dei bisogni dello stesso;
- collaborazione con i medici operanti nella struttura, contribuendo attivamente alla definizione, applicazione e verifica di PAI;
- gestione dei farmaci, dei materiali sanitari, con le modalità necessarie a garantirne efficacia e sicurezza d'impiego;
- tenuta di tutte le registrazioni di competenza sanitaria;
- organizzazione e verifica dell'attività del personale di assistenza, nonché sua formazione;

Gli infermieri indossano casacca azzurra e pantaloni bianchi.

ASSISTENZA RIABILITATIVA

Il servizio è garantito a tutti i Residenti attraverso interventi individuali o di gruppo.

In ogni Nucleo è presente un fisioterapista che opera in un locale destinato.

Ciascun intervento riabilitativo è finalizzato al miglioramento delle capacità psico-motorie e al mantenimento dell'autonomia personale residua e viene svolto in coerenza con gli obiettivi fissati nel PAI.

Il fisioterapista, in collaborazione con il medico coordinatore individua gli interventi riabilitativi personalizzati appropriati alle patologie di ciascun Residente.



Il fisioterapista svolge attività di supporto, consulenza e formazione al personale addetto all'assistenza di base nell'ambito della continuità assistenziale e del raggiungimento degli obiettivi definiti nel PAI.

Attualmente sono attive modalità innovative per il trattamento dei residenti, metodo Kineahesthetic.

I fisioterapisti, presenti dal lunedì al venerdì, indossano una casacca verde e pantaloni bianchi.

ASSISTENZA DI BASE

Il servizio di assistenza alla persona è garantito da operatori socio-sanitari, socio-assistenziali ed ausiliari di assistenza per tutto l'arco delle 24 ore, per tutti i giorni della settimana.

Per ogni nucleo è stabilito un organico stabile che assicura la copertura del servizio assistenziale

Essi agiscono sulla base dei Progetti di Assistenza Individuali (PAI), rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico infermieristiche, aggiornate in base all'andamento clinico del Residente.

L'operatore addetto all'assistenza provvede all'assistenza diretta del Residente, volta a garantire a livello ottimale le seguenti prestazioni:

- igiene personale giornaliera e programmata;
- cura dell'abbigliamento;
- alimentazione e idratazione;
- mobilitazione attiva e passiva;
- l'uso ponderato di ausili per l'incontinenza in relazioni alle necessità individuali;
- il posizionamento e la manutenzione di eventuali ausili e protesi;
- sorveglianza;
- animazione e socializzazione;
- confortevolezza alberghiera;
- il controllo, la sanificazione e la disinfezione dell'unità di vita del Residente.

Gli operatori di assistenza sono riconoscibili in quanto indossano casacca e pantaloni di colore lilla.

ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE

L'obiettivo principe del servizio di animazione è quello di costruire una comunità con modalità di convivenza, di rapporti, di relazioni che fanno di un insieme di persone un gruppo, una realtà all'interno della quale riconoscersi, identificarsi, solidarizzare.

L'attività di animazione ha l'obiettivo di conseguire un generale miglioramento della qualità della vita dell'anziano attraverso interventi volti a promuovere la socializzazione, il miglioramento e/o mantenimento delle funzioni cognitive, l'interazione con l'ambiente interno ed esterno, l'informazione, la creatività, la partecipazione e l'arricchimento culturale.

L'animatore opera in stretto contatto con le figure sanitarie dell'equipe multi professionale ed in coerenza con gli obiettivi individuali definiti nei PAI; è rivolta a tutti gli Ospiti.



Le attività si realizzano con relazioni sia individuali che di piccolo e grande gruppo, a seconda delle preferenze e dello stato di salute di ogni Residente.

Il servizio prevede svolgimento di attività nell'intero arco della settimana, nei giorni festivi vengono straordinariamente organizzate attività di grande gruppo, in base ad una programmazione aggiornata mensilmente.

Gli animatori indossano una maglietta polo di colore verde.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Viene garantito a tutti il rispetto del proprio credo religioso ed a tal fine vengono accolti, previo accordo con il coordinatore di struttura, i ministri di ogni culto.

Essendo la religione cattolica la più praticata dagli attuali Residenti, settimanalmente vengono calendarizzate una Santa Messa festiva e una feriale. Le Sante Messe, aperte anche a persone esterne alla struttura, sono di norma celebrate in cappella.

Un Sacerdote è presente quotidianamente in struttura e, in caso di estrema necessità, è anche reperibile nell'arco delle 24 ore.

Esiste un vademecum per il percorso di fine vita per ogni Residente che viene supportato attraverso un sostegno spirituale.

Sono previste ogni anno visite da parte del Vescovo di Trento.

CONSULENZA PSICOLOGICA

L'Azienda si avvale della collaborazione di una figura di psicologo in convenzione.

Lo psicologo effettua interventi di supporto rivolti al Residente, in ogni momento che Vi sia Bisogno. Si occupa anche delle valutazioni neuropsicologiche e supporta la presa in carico del Residente con sintomi psichiatrici, cognitivi o in presenza di sintomi depressivi o di disturbi del comportamento.

Partecipa ad incontri, con i referenti della RSA e di altre realtà territoriali, per la discussione di casi problematici relativi ad utenti con disagio psichiatrico e psicologico.

Interviene in alcuni casi, su indicazione delle varie figure di coordinamento, alla stesura e discussione del PAI.

Svolge supervisione all'equipe multidisciplinare in situazioni problematiche attraverso la metodologia dell'analisi del caso.

Effettua interventi di tipo psicologico rivolti ai Familiari dei Residenti, in particolare durante la fase d'ingresso, in momenti di difficoltà durante la permanenza del proprio caro in struttura e nella fase del fine vita.

Per contatti con le Figure Principali di riferimento vedi Allegato 1.



ASSISTENZA AI RESIDENTI DIALIZZATI

La Giunta provinciale con deliberazione n. 1887 del 25 luglio 2008 ha finanziato 15 posti letto per Ospiti non autosufficienti ad alto fabbisogno assistenziale (AFA) con priorità per Ospiti in dialisi peritoneale.

L'assistenza alle persone che si devono sottoporre a dialisi peritoneale è personalizzata in funzione delle caratteristiche sia della patologia e che delle condizioni generali del Residente.

Particolare attenzione viene riservata al benessere ed al miglioramento della qualità della vita del Residente in dialisi, attraverso la possibilità di effettuare la stessa durante la notte e vivere quindi la giornata usufruendo di tutti i servizi della RSA (animazione, uscite, giardino, relazione con gli altri ospiti, relazioni amicali e familiari, consumazione del pasto in saletta da pranzo) ed del recupero di autonomia anche nella deambulazione consentendo al Residente di acquisire maggiore fiducia e stima nelle proprie capacità.

VOLONTARIATO

La Struttura promuove ogni forma di volontariato per attività finalizzate a soddisfare i bisogni soggettivi dei Residenti.

Collaborano con l'attività del servizio animazione per lo svolgimento di attività integrative e complementari: attività di accompagnamento, attività di relazione (presenza, ascolto e sostegno personale), attività ricreative e culturali.

Le relazioni che si creano possono personalmente arricchire e diventare significative sia per l'anziano che per i volontari stessi.

All'interno della struttura operano i volontari in modo strutturato e organizzato, disciplinati da regolamento e ispirati ai principi di solidarietà e sussidiarietà.

Nell'ambito del volontariato partecipano attivamente alcuni volontari.

SERVIZI DI CURA, SUPPORTO E RESIDENZIALI

Estetista/parrucchiere

Il servizio di cura alla persona viene assicurato da estetiste e parrucchiere e il costo di tali servizi è ricompreso nella retta residenziale per garantire la cura "estetica" del Residente.

Nel caso in cui sia il Residente a richiedere una prestazione ulteriore il servizio è a pagamento. I costi sono stabiliti ogni anno dal CdA. Vedi Allegato.

Trasporti

L'Azienda dispone di due automezzi adibiti a trasporto persone disabili.

Con i mezzi propri viene garantito il trasporto per visite mediche esterne programmate dalla struttura qualora, a giudizio del personale medico, le condizioni del Residente non rendano necessario l'utilizzo dell'autoambulanza.

Il costo del Trasporto è ricompreso nella retta di degenza.

Guardaroba/lavanderia

Il servizio di lavanderia è svolto dalla RSA per la biancheria e gli indumenti dei Residenti.

Per la migliore gestione del servizio al momento dell'ingresso viene chiesto ai Familiari di fornire un corredo minimo di vestiario che viene tempestivamente contrassegnato con nome e cognome del Residente.



Il servizio di lavanderia interna è operativo dal lunedì al sabato ed i tempi minimi di consegna indumenti è di 7 giorni.

Gli oneri del servizio lavanderia sono ricompresi nella retta alberghiero.

Biancheria piana

Il Servizio comprende il noleggio ed il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, traverse, asciugamani, tovaglie, coprimacchia, ecc).

Il servizio è compreso nella retta ed è realizzato da ditta esterna.

Ristorazione

Il servizio ristorazione è in appalto ad una ditta esterna: i pasti vengono preparati presso la cucina interna della RSA seguendo precise indicazioni da parte della dietista e del medico referente del Nucleo.

Il menù ha carattere stagionale (uno invernale e uno estivo) e viene ripetuto ogni 4 settimane.

Sono previste diete personalizzate adeguate in presenza di determinate patologie, prescritte dal medico.

Il menù viene esposto settimanalmente nella Hall e nei Soggiorni di piano.

Pulizia ambientale

Il servizio è affidato in appalto a ditta specializzata.

Nei locali e soggiorni comuni il servizio è garantito due volte al giorno, nelle stanze di degenza una volta al giorno.

Inoltre vengono garantite:

- la pulizia periodica di alcuni locali (settimanale e quindicinale);
- la sanificazione (pulizia di fondo) di tutti i locali della struttura una volta al mese.

Manutenzione/fattorinaggio

Il personale di manutenzione è presente dal lunedì al sabato; si occupa dell'efficienza tecnica e materiale della struttura, oltre che della gestione del giardino, di attività di fattorinaggio e custodia.

Effettua tempestivamente piccoli interventi conservativi o di riparazione, mentre a fronte di problemi più complessi assicura la prima ricognizione in attesa dell'intervento della ditta o del tecnico specializzato.



POSTI DI SOLLIEVO

La APSP offre 2 posti letto destinati al "sollevio" (posti a rotazione)

Lo scopo dei "posti di sollevio" è quello di permettere alle famiglie di affidare temporaneamente i propri cari alle cure erogate da presidi specializzati. Il "posto di sollevio" si rivolge a soggetti "fragili", cioè a persone che per età, o perché

affette da malattie croniche o invalidanti, richiedono cure e assistenza specifiche che a volte i familiari non sono in grado di garantire.

Si tratta dell'accoglimento in forma temporanea, per un massimo di 60 giorni annui - usufruibili, di regola, in due periodi all'anno di soggetti non autosufficienti, normalmente assistiti in ambito familiare, per esigenze temporanee dei componenti della famiglia stessa, soggetti in situazioni di emergenza e di bisogno socio-sanitario in attesa della predisposizione di un idoneo progetto assistenziale.

I due posti di sollievo sono collocati in due stanze singole, situate al terzo piano parte storica nel Nucleo Ginestra.

L'assistenza alle persone accolte nei posti sollievo è gestita con le medesime condizioni di qualità e sicurezza garantite agli altri residenti, in particolare:

- Assistenza medica: il medico di RSA in accordo con il medico di medicina generale del paziente garantisce la continuità clinica e terapeutica nel periodo di accoglienza e garantisce al rientro al domicilio tutte le informazioni sanitarie relative al periodo di sollievo. A tal fine il medico di medicina generale è tenuto a fornire una sintesi dei problemi clinico - assistenziali della persona e la terapia in uso;
- Assistenza infermieristica: viene data continuità al piano assistenziale gestito a domicilio e vengono garantite al rientro a domicilio tutte le informazioni sanitarie relative al periodo di sollievo



Gli standard di qualità sono gli stessi previsti per la RSA.

POSTI DI RSA A REGIME PRIVATISTICO

La APSP offre 2 posti a regime privatistico, stanza singola, che sono autorizzati dalla Provincia Autonoma di Trento, ma non in regime di convenzione.

Il servizio è quindi a pagamento e il Costo è definito annualmente dal CdA.

Prima dell'ingresso in graduatoria è prevista la raccolta di documentazione sanitaria e amministrativa.

È prevista una commissione medica per la valutazione dell'idoneità all'accoglimento della domanda di RSA.

Le domande sono gestite dalla Vicedirettrice attraverso una lista dinamica in ordine cronologico facendo fede la domanda di attivazione. In caso di posto letto vacante viene richiesta la conferma del nuovo ingresso in RSA.

Il servizio medico è assicurato dal Medico del Nucleo in cui il Residente è inserito, svolgendo, se richiesto, anche il servizio di Medicina Generale.

SOGGETTI E PORTATORI DI INTERESSE

Per scelta culturale e metodologica l'Azienda Beato de Tschiderer realizza i propri fini istituzionali ricercando e promuovendo il coinvolgimento, la partecipazione, la collaborazione degli attori che concorrono ai processi di welfare di comunità, tra i quali:

- Residenti e Familiari,
- Istituzioni Locali Territoriali (Provincia Autonoma di Trento, Comune di Trento, Spazio Argento, ecc.)
- Rete dei servizi sociali e servizi sanitari (es. APSS, UVM, CSM);
- Enti del terzo settore;
- organizzazioni di volontariato (AVULS, ecc...);
- enti di istruzione e di formazione professionale di ogni ordine e grado (Università degli studi di Trento e di Verona, Istituto don Milani di Rovereto...);
- il Comune di Trento e le Circoscrizioni cittadine S. Chiara e S. Giuseppe;
- Associazioni (Associazione Alzheimer di Trento, ADS Albatros, ecc.);
- Musei e istituti culturali (MUSE...)
- Parrocchie.

Tutti gli anni nel Bilancio Sociale vi è una tabella dettagliata delle relazioni istituzionali e degli attori con i quali la RSA si interfaccia.

STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E DI TUTELA

L'Azienda informa e consulta periodicamente gli utenti, i familiari e i loro rappresentanti su argomenti o decisioni di loro interesse, ascolta la loro voce e risponde alle loro richieste.

Le forme organizzative di queste pratiche di consultazione sono stabilite conformemente alle specificità di ciascun servizio gestito dall'Azienda.

L'Azienda realizzerà periodicamente incontri per valutare il grado di soddisfazione, con frequenze e metodologie qualitative o quantitative che possono variare in base a esigenze contingenti.

Vi sono forme di monitoraggio realizzate con Familiari e Residenti (Es. Commissione per la valutazione del pasto, Rappresentanti dei Familiari, ec).

Ogni anno viene realizzato un audit per la verifica della qualità attraverso la partecipazione del Marchio Qualità & Benessere (Q&B).

In tal senso sono attivi programmi di monitoraggio della qualità dei servizi sia per la RSA che per altre tipologie di servizi.

Esiste una modalità di analisi di reclami e suggerimenti strutturata e disponibile per chiunque voglia esprimere suggerimenti o reclami.

Si risponde ai reclami o segnalazioni scritte entro 60 giorni dal ricevimento.

MONITORAGGIO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il monitoraggio degli *standard* stabilito dalla Carta dei Servizi stabiliti dalle carte dei servizi dell'Azienda fa capo al Direttore Generale che annualmente effettua valutazioni a campione.

Gli *standard* sono definiti nell'Allegato 3.

La Carta dei servizi è aggiornata al bisogno e in caso di modifiche in ordine ai servizi o alle politiche dell'azienda.

L'Azienda redige e pubblica ogni anno il proprio Bilancio Sociale nel quale sono inserite le attività realizzate nell'anno suddivise per ogni aspetto caratteristico della gestione dei servizi.

Ogni anno l'Azienda dei Servizi sanitari effettua una Verifica Tecnico Sanitaria che sarà illustrata nel Bilancio Sociale.



DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

L'edificio che ospita la RSA è sito in via Piave, 108 a Trento e si articola in 2 plessi collegati da 2 corridoi destinati a servizi specifici.



Piano interrato

Il piano interrato dispone di palestra attrezzata per la fisioterapia, servizio di lavanderia/guardaroba, Cucine, Camera mortuaria, locali tecnici.

Piano Terra dispone del servizio di portineria, sala convegni, laboratorio animazione, ufficio coordinatore area sociale e animazione, locale cura della persona, servizi igienici, sala corsi, giardini;

Nucleo Girasole dispone di 12 posti letto, in 2 stanze singole e 5 stanze doppie con servizi privati, un bagno clinico, locali di servizio, una sala soggiorno/pranzo, una sala soggiorno con TV, presidio, giardino.

Primo piano

Nucleo Ciclamino: dispone di 26 posti letto, in 13 stanze doppie con servizi privati, un bagno clinico, locali di servizio, una sala soggiorno/pranzo, una sala soggiorno con TV, ufficio coordinatrice, zona caffè, una terrazza;

Nucleo Bucaneve: dispone di 20 posti letto, 10 stanze doppie, sala da pranzo, ambulatorio infermieristico, cucinetta di piano, bagno clinico, presidio e palestra;

Nucleo Tulipano: dispone di 27 posti letto, 8 stanze doppie e 11 stanze singole, ufficio coordinatrice nuclei bucanave/tulipano, sala comune, un bagno clinico, cucinetta di piano, locale sterilizzatrice, sala soggiorno con TV, sala da pranzo, zona caffè;

Alloggi Protetti: dispone di 4 bilocali composti ognuno da un soggiorno con piano cottura, camera da letto e bagno, ufficio coordinatore sanitario e coordinatore dei servizi sanitari.

Secondo piano

Nucleo Genziana: dispone di 24 posti letto in 14 stanze con servizi privati di cui 4 singole riservate prioritariamente ad Ospiti in dialisi peritoneale, un bagno clinico, una sala soggiorno, sala da pranzo, sala soggiorno con TV, ambulatorio infermieristico ed ambulatorio medico;

Nucleo Calendula: dispone di 18 posti letto, 12 singole e 3 doppie, sala soggiorno con TV, sala da pranzo, un bagno clinico, ufficio coordinatrice nuclei calendula/orchidea, cucinetta di piano;

Nucleo Orchidea: dispone di 26 posti letto, 11 stanze doppie e 4 stanze singole con servizi privati comunicanti ogni due stanze, sala soggiorno con TV, ambulatorio medico, ambulatorio infermieristico, un bagno clinico, cucinetta di piano, palestra; terrazza panoramica, zona caffè, sala soggiorno e cappella.

Terzo piano

Nucleo Erica: alloggiano 29 ospiti della RSA, 3 stanze singole e 13 doppie, bagno clinico, sala soggiorno, sala da pranzo, presidio, ufficio coordinatrice Erica/Girasole, ambulatorio infermieristico, cucinetta di piano, sala ristoro, sala comune.

Nucleo Ginestra (parte storica): alloggiano 20 posti letto, sala comune, sala da pranzo, ambulatorio medico e infermieristico, presidio operatori.

Torretta

Quarto piano: biblioteca.

Quinto piano: sala panoramica.



LA VITA DEL RESIDENTE

Ogni Residente ha proprie e specifiche abitudini e/o necessità diverse.

La qualità della vita dipende quindi da molti fattori. Ogni anno la APSP valuta alcuni fattori di qualità previsti dal Marchio Qualità e Benessere.

L'organizzazione tende a personalizzare la cura e l'assistenza, nei limiti delle risorse disponibili e rispettando quanto previsto dal Disciplinare/Regolamento RSA. Esistono delle esigenze organizzative che in alcuni momenti devono essere garantiti in situazione di controllo e che prevedono tempi e modalità tali da realizzare le attività socio-sanitarie.

Nell'organizzazione della giornata la RSA organizza la propria attività finalizzandola al mantenimento o al recupero dell'autonomia del Residente, fornendo strumenti terapeutici/riabilitativi e di benessere personale in relazione alle condizioni di salute.

Favorisce la partecipazione dei Familiari e Referenti nelle attività di cura e di relazione, purché non di carattere sanitario e assistenziale e tali da non interferire con le attività sanitarie, riabilitative, assistenziali, animative in corso.

Momenti	Attività
Prima mattina	Alzata – cura e igiene della persona – vestizione
A seguire	Colazione
Mattina fino all'ora di pranzo	Riabilitazione Cura della persona (bagno assistito-servizio estetista) Visita medica e assistenza infermieristica Attività medico-sanitarie (visite specialistiche) Attività religiosa e spirituale Assistenza Attività animativa, religiosa (programma settimanale) Merenda - idratazione
Pranzo	Pranzo
Dopo pranzo	Riposo pomeridiano o riposo in poltrona
A seguire	Alzata – cura e igiene della persona – vestizione
Pomeriggio fino all'ora di cena	Attività di riabilitazione Attività di cura della persona (bagno assistito-servizio estetista) Visita medica e assistenza infermieristica Attività medico-sanitarie (visite specialistiche) Attività religiosa Assistenza diurna Attività animativa e spirituale (come programma) Merenda - idratazione
Cena	Cena
Dopo Cena	Preparazione per la notte
Notte	Riposo notturno Assistenza Notturna Monitoraggio condizioni residenti notturno

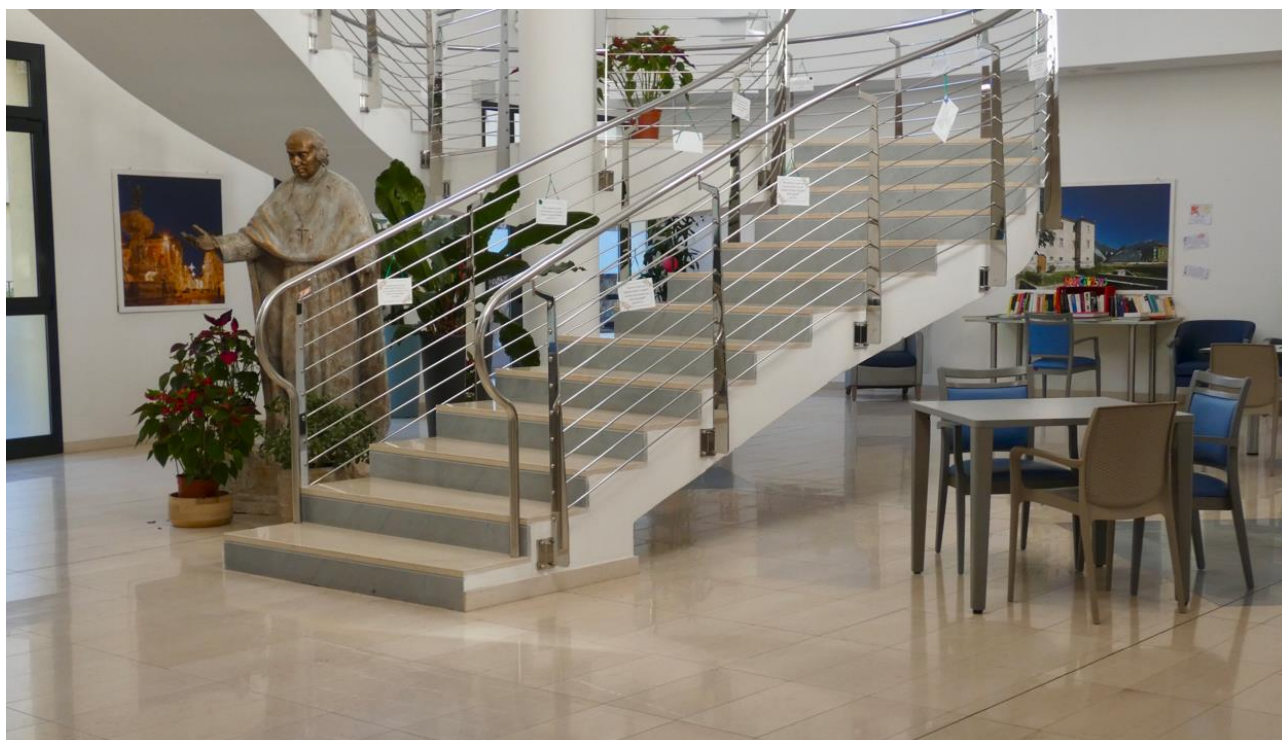
Ogni Residente condivide spazi di vita presso il piano o nucleo della RSA in cui è accolto e spazi di vita comuni.

Durante il giorno il Residente può accedere agli spazi comuni e partecipare alla vita della RSA che si svolge prevalentemente nel soggiorno, spazio multifunzionale organizzato per mantenere vive le capacità delle persone accolte.

Ogni Familiare e visitatore può sostare nelle stanze e negli spazi comuni.

I singoli nuclei possono presentare peculiarità organizzative diverse perché diversi sono i bisogni assistenziali dei Residenti.

I pasti sono consumati nelle salette ai piani.



MODALITA' DI ACCESSO ALLA RSA

PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

La richiesta di accesso in RSA per le persone non autosufficienti residenti nel Comune di Trento deve essere attivata dal Medico di base o dall'Assistente Sociale o dal Primario di un reparto Ospedaliero ed inoltrata dai familiari all'UVM distrettuale.

L'Unità Valutativa Multidisciplinare (UVM) competente per distretto sanitario, valutato il profilo sanitario e sociale della persona, ne dichiara l'eleggibilità per l'ingresso nella RSA e stila una graduatoria ai sensi dell'art 6, comma 4, della legge 328/2000 trasmette il nominativo al competente ufficio del Comune di Trento.

AMMISSIONE

Posti in convenzione

L'ammissione presso la RSA gestita dall'A.P.S.P. Beato de Tschiderer avviene in base alle indicazioni dell'UVM in relazione al posto che si rende disponibile (uomo/donna, posto base/posto ad alto fabbisogno assistenziale).

Inoltre, in base alla deliberazione della Giunta provinciale n. 1887 del 25 luglio 2008 ed in collaborazione con il reparto di nefrologia dell'ospedale Santa Chiara di Trento, godono di una via preferenziale per l'accesso di persone non autosufficienti in trattamento di dialisi peritoneale che necessitano di istituzionalizzazione presso una RSA (fino ad un massimo di 15 posti letto).

Posti in regime privato (non convenzionati)

L'ammissione presso la RSA gestita dall'A.P.S.P. Beato de Tschiderer avviene in base alle richieste catalogate in ordine cronologico.

La lista delle richieste viene gestita dalla Vicedirettrice RSA, la quale in base al posto disponibile contatta la Famiglia per un eventuale ingresso.

L'ingresso è subordinato ad una valutazione di una commissione medica interna.

ACCOGLIMENTO

L'ingresso in RSA è un momento delicato nella vita del Residente e della Sua famiglia. La fase dell'accoglienza intende favorire l'ingresso nella RSA. Fondamentale che ciò avvenga garantendo una corretta analisi della condizione del Residente e modulare il processo di cura garantendo gli interventi adattandoli fin da subito ai reali bisogni della persona.

Il personale dedica attenzione alla fase dell'accoglimento per poter offrire al meglio prestazioni sanitarie e conoscere quali sono le caratteristiche ambientali della Residenza.

Il colloquio di ingresso con i Familiari viene svolto dal personale incaricato (vicedirettrice, coordinatori di Nucleo, Coordinatori di area):

- acquisire le informazioni necessarie a garantire un'assistenza adeguata ai bisogni del nuovo Residente sia da un punto di vista sanitario che assistenziale;
- informare il Residente e Familiare in merito ai servizi offerti;
- espletare le pratiche amministrative/economiche per l'ingresso.

Il familiare è informato dettagliatamente delle modalità organizzative e viene stretta un'alleanza terapeutica a tutela del benessere del Residente e del perseguimento degli



obiettivi fissati. Durante la permanenza del Residente nel nucleo i familiari sono messi a conoscenza dei programmi assistenziali e di cura, in modo da rendere efficace la loro collaborazione con il personale di assistenza.

L'ingresso effettivo in RSA, in riferimento alle Direttive Provinciali, deve avvenire entro il termine di 72h dalla data di comunicazione della proposta di ammissione e viene effettuato concordandolo con i Residenti e/o Familiari.

Nei giorni successivi all'ingresso, il Residente verrà sottoposto a visita medica e a valutazione multidisciplinare.

Entro 21 giorni dall'ingresso, periodo necessario per l'osservazione e la valutazione del Residente, l'équipe di valutazione multidisciplinare interna alla RSA definisce il Progetto Individuale di Assistenza (PAI).

Procedura di ammissione/dimissione al nucleo Girasole

Prima dell'ingresso nel nucleo "Girasole", per illustrare l'organizzazione dei servizi offerti, viene effettuato un colloquio di condivisione tra i familiari/referenti e l'équipe di cura e una valutazione fisioterapica e medica.

L'obiettivo è illustrare l'organizzazione del Nucleo Girasole che ha caratteristiche proprie e modalità organizzative specifiche.

IL PROGETTO INDIVIDUALE DI ASSISTENZA (PAI)

Il Progetto di Assistenza Personalizzato, normalmente definito PAI, è uno strumento attraverso cui l'équipe multidisciplinare individua risorse e bisogni oggettivi e soggettivi della persona stabilendo obiettivi concreti volti a migliorare la qualità di vita e il benessere psico-fisico dell'anziano Residente in RSA.

Attraverso lo strumento del PAI tutte le professionalità coinvolte nell'assistenza hanno la possibilità di mettere in atto azioni finalizzate al raggiungimento degli obiettivi fissati.

Al PAI partecipa il Residente e/o la Sua Famiglia o i referenti degli stessi (amministratore di sostegno, curatore, ecc.).

Il PAI viene rivalutato almeno ogni 6 mesi oltre che al bisogno quando, ad esempio, si verifica un cambiamento significativo delle condizioni del Residente.

LA RETTA DI DEGENZA

Tutti i posti letto sono convenzionati con il Comune di Trento - Servizio Residenze e case protette.

La retta di degenza si compone di:

- retta sanitaria
- retta residenziale.

La retta sanitaria relativa ai servizi socio-sanitari - ai sensi della LP 6/98 - è a carico del Fondo Sanitario Provinciale secondo quanto stabilito dalle specifiche direttive provinciali annuali in materia di assistenza ai Residenti in RSA.

La retta residenziale relativa ai servizi residenziali (alberghieri) viene deliberata annualmente dal Consiglio di Amministrazione ed è a carico del Residente.

Il Residente provvede al pagamento mensile della retta residenziale mediante addebito SEPA o avviso PAGOPA (altre modalità di pagamento devono essere concordate con



l'amministrazione). In caso di assenze uguali o superiori a quattro giorni la retta viene decurtata del costo della giornata alimentare, a partire dal primo giorno di assenza.

Le rette sono definite nell'allegato 2 alla Carta dei Servizi.

ORARI DI VISITA

Le visite di Familiari e Amici/Visitatori sono considerate una risorsa per il benessere psico-fisico dei Residenti.

Gli accessi sono consentiti dalle ore 8.00 alle ore 19.00 di ogni giorno, fermo restando il rispetto del periodo di riposo pomeridiano (12.00 -14.00). Particolare attenzione va posta al rispetto della *privacy* del compagno di stanza e ad eventuali indicazioni fornite dal personale.

Eventuali presenze fuori dagli orari consentiti per motivi assistenziali dovranno essere concordati con il personale infermieristico.

Assistenza sussidiaria ai Residenti

La struttura assicura ai propri Residenti tutte le prestazioni che attengono ai bisogni primari soggettivi ed oggettivi nel rigoroso rispetto dei parametri stabiliti dalle direttive provinciali in materia.

In particolari situazioni, per espressa volontà e su iniziativa dei Familiari, l'Azienda acconsente ad un'assistenza sussidiaria, purché la stessa non interferisca con l'andamento e l'organizzazione interna e si realizzi con modalità concordate e condivise con il Medico ed il coordinatore di nucleo al fine del raggiungimento comune dell'obiettivo definito dal PAI.

PRODOTTI, AUSILI E ATTREZZATURE

L'APSP mette a disposizione dei propri Residenti:

- book-crossing, giochi, sala pc, sala Bar
- quotidiani, riviste e libri, gestiti dal Servizio animazione,
- per i Familiari ed i visitatori, punti di ristoro con distributori automatici di snack e bevande calde e fredde (in corso la realizzazione di una sala bar),
- televisore in tutte le stanze,
- il telefono in camera per i Residenti, servizio a pagamento ed a richiesta,
- attrezzature medico sanitarie.

Sono a carico dei Familiari, e dovranno quindi essere reintegrati al bisogno, gli effetti personali (pettine, spazzola, spazzolino da denti e dentifricio e porta dentiera, pasta adesiva e pastiglie per pulizia dentiera, eventuale schiuma da barba e dopobarba, profumo, ...).

SERVIZIO ABITARE ACCOMPAGNATO

Ubicazione degli appartamenti

Nel complesso della "APSP Beato de Tschiderer", che si avvale già di 202 posti di RSA, si sono costruiti 4 alloggi protetti per anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti, di cui 1 monolocale e 3 bilocali dotati di tutti i confort abitativi. Gli alloggi protetti sono collegati alla RSA attraverso i **Nuclei Tulipano e Bucaneve** che permettono quindi continuità appartamenti-struttura. L'accesso alle residenze protette è autonomo e senza barriere.



Destinatari

Gli Alloggi del **servizio ABITARE ACCOMPAGNATO** dell'A.P.S.P. Beato de Tschiderer sono strutture destinate a persone autosufficienti o parzialmente autosufficienti o persone adulte esposte al rischio di emarginazione di ambo i sessi assistiti del Servizio Sanitario Provinciale (SSP) e residenti nel comune di Trento.

Modalità di accesso

L'accesso dei residenti è regolato dal Comune di Trento, il quale rileva le richieste dei cittadini e, dopo attenta valutazione circa l'opportunità di inserimento, propone i collocamenti.

L'ingresso negli appartamenti è preceduto dal colloquio con un referente amministrativo, i Familiari e il Residente stesso, durante il quale viene illustrata tutta la documentazione necessaria e il regolamento interno.

Presa in carico

I tempi di permanenza presso le unità abitative del servizio Abitare accompagnato variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta.

Il servizio può accogliere persone in situazione di emergenza abitativa ed è aperto 7/7 giorni – h24.

Gli ambienti

Gli appartamenti si dividono in bilocali e monolocali.

Il monolocale è composto da una ampia stanza con angolo cottura e zona notte. I bilocali



sono composti da due stanze di ampie dimensioni, una destinata a zona giorno, con cucina dotata di dispositivi di sicurezza, e l'altra destinata alla zona notte; ogni singolo locale dispone di servizi. Gli ambienti sono luminosi e confortevoli, consentono riservatezza e limitato impatto di rumori. Ogni singolo alloggio è dotato di impianto di ricambio d'aria; nel periodo estivo è attivo un sistema di rinfrescamento degli ambienti. Il riscaldamento funziona tramite impianto centralizzato per tutte le

residenze. Ogni appartamento è dotato di campanello di chiamata che il Residente controlla tramite display o tramite telefono.

Gli Alloggi Protetti contengono al loro interno spazi comuni come la sala soggiorno, sala comune e un bagno con annessa lavanderia.

Presidio

Gli elementi di protezione, che differenziano gli Alloggi del servizio "Abitare accompagnato" da un qualsiasi condominio, riguardano in specifico la presenza diurna e notturna di una figura professionale che può essere contattata in caso di emergenza. Quotidianamente i Residenti ricevono due visite da parte di un operatore socio-sanitario e settimanalmente una visita da parte di un'infermiera professionale.

Per ogni Residente viene tenuta una cartella socio sanitaria nella quale sono registrate le varie attività sia sanitarie che sociali.

I servizi attivati sono finalizzati non solo al soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali degli utenti, ma anche a favorire la socializzazione e le relazioni interne ed esterne, l'impiego del tempo libero, l'attivazione della prevenzione, il mantenimento ed il recupero delle capacità fisiche.

Gli utenti sono invitati a partecipare:

- agli eventi organizzati dal servizio di animazione della R.S.A. (feste musicali, uscite in città, gelato in giardino, olimpiadi dell'anziano, ecc...);
- alle attività di piccolo gruppo previste per il nucleo Bucaneve, quali, ad esempio fisioterapia di gruppo, giochi cognitivi, momenti ludici e di socializzazione, laboratori manuali e creativi;
- ai momenti di scambio intergenerazionale con le scuole e le associazioni giovanili cittadine;
- alle proposte delle associazioni del territorio.



Il programma mensile e settimanale di animazione è esposto nella sala comune delle residenze per favorire il coinvolgimento delle persone accolte.



Gli utenti possono frequentare la cappella e partecipare a tutti i momenti spirituali calendarizzati settimanalmente dal cappellano, il riferimento spirituale dell'Ente.

Gli standard di qualità del servizio abitare accompagnato

Gli standard di qualità del servizio Abitare accompagnato sono i seguenti:

- alloggio nei locali;
- pulizie profonde dell'alloggio ogni 15 giorni;
- libero uso dei servizi e degli spazi comuni della R.S.A.;
- libero accesso a tutte le attività culturali, spirituali e di animazione organizzate dalla RSA;
- proposte di attività specifiche per i Residenti del servizio "Abitare accompagnati";
- presenza quotidiana di un operatore di assistenza;
- presenza infermieristica una volta alla settimana.

L'accesso settimanale garantisce il monitoraggio delle terapie e la misurazione della pressione arteriosa. La presenza del personale infermieristico mantiene inoltre monitorata la situazione generale degli utenti degli alloggi protetti.

Tutte le attività di assistenza diretta agli utenti ed al loro ambiente di vita vengono di norma espletate da personale dipendente o convenzionato con la APSP. Su specifici progetti assistenziali individualizzati, e previa presentazione della domanda di ammissione al servizio di assistenza domiciliare, è possibile, accanto al personale della RSA, anche l'intervento del personale addetto all'assistenza domiciliare del Comunità comprensoriale di Trento.

ALLEGATO 1: CONTATTI E ORARI DI RICEVIMENTO

Direzione Generale

Dott. Alessandro Menapace

Colloqui previo appuntamento con Segreteria **0461/273402**

Eventuali comunicazioni mail: direttore.generale@iaps.it

Servizio Coordinamento Residenza Sanitaria Assistenziale

Vicedirettrice Rag. Marzia Girardi

Colloquio previo appuntamento tramite centralino 0461/273411 o e-mail

Tutti i giorni dalle 09.00 alle ore 12.00

Eventuali comunicazioni mail: marzia.girardi@iaps.it

Direzione Sanitaria e Servizio Medico Nucleo Orchidea Calendula

Dott. Alberta Benini

Colloquio previo appuntamento tramite centralino 0461/273411 o e-mail

Lunedì dalle 11.30 alle 12.00

Giovedì 11.30 alle ore 12.00

Eventuali comunicazioni mail: alberta.benini@iaps.it

Servizio Medico Nuclei Ciclamino, Genziana, Ginestra

Dott.ssa Valentina Clementi

Colloquio previo appuntamento tramite centralino 0461/273411 o e-mail

Lunedì dalle 16.00 alle 17.00

Giovedì dalle 14.00 alle 15.00

Eventuali comunicazioni mail: valentina.clementi@iaps.it

Servizio Medico Nuclei Tulipano, Bucaneve

Dott.ssa Inna Grigoras

Colloquio previo appuntamento tramite centralino 0461/273411 o e-mail

martedì dalle ore 11.00 alle ore 12.00

giovedì dalle ore 16.00 alle ore 17.00

Eventuali comunicazioni mail: inna.grigoras@iaps.it

Servizio Medico Nuclei Girasole, Erica

Dott. Benedict Awurumibe

Colloquio previo appuntamento tramite centralino 0461/273411 o e-mail

Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 16.30

Venerdì dalle ore 15.30 alle ore 16.30

Eventuali comunicazioni mail: benedict.awurumibe@iaps.it



Servizio Coordinamento Socio-Sanitario

Dott.ssa Manuela Neculaes

Colloquio previo appuntamento tramite centralino 0461/273411 o e-mail
Martedì e Giovedì dalle ore 10.00 alle ore 11.30

Eventuali comunicazioni mail: coordinatore.infermiere@iaps.it

Servizio Coordinamento Sociale e Animazione

Dott.ssa Cinzia Biasion

Colloquio previo appuntamento tramite centralino 0461/273411 o e-mail
Martedì e giovedì dalle ore 11.30 alle ore 13.00

Eventuali comunicazioni mail: cinzia.biasion@iaps.it

Servizio Coordinamento Nucleo Girasole ed Erica

Dott.ssa Natalia Saracov

Colloquio previo appuntamento tramite centralino 0461/273411 o e-mail
Tutti i giorni dalle ore 12.30 alle ore 13.30

Eventuali comunicazioni mail: natalia.saracov@iaps.it

Servizio Coordinamento Nucleo Orchidea e Calendula

Dott.ssa Simona Delcea

Colloquio previo appuntamento tramite centralino 0461/273411 o e-mail
Tutti i giorni dalle ore 12.30 alle ore 13.30

Eventuali comunicazioni mail: simona.delcea@iaps.it

Servizio Coordinamento Nucleo Bucaneve e Tulipano

Dott.ssa Vintila Magdalena

Colloquio previo appuntamento tramite centralino 0461/273411 o e-mail
Tutti i giorni dalle ore 12.30 alle ore 13.30

Eventuali comunicazioni mail: magdalena.vintila@iaps.it

Servizio Coordinamento Nucleo Ciclamino, Genziana

Dott.ssa Gloria Pellegrino

Colloquio previo appuntamento tramite centralino 0461/273411 o e-mail
Tutti i giorni dalle ore 12.30 alle ore 13.30

Eventuali comunicazioni mail: gloria.pellegrino@iaps.it

Servizio Coordinamento Nucleo Ginestra

Dott.ssa GERALDA Sulovari

Colloquio previo appuntamento tramite centralino 0461/273411 o e-mail
Tutti i giorni dalle ore 12.30 alle ore 13.30

Eventuali comunicazioni mail: geralda.sulovari@iaps.it

Servizio di Fisioterapia

Colloquio previo appuntamento tramite centralino 0461/273411 o e-mail
Tutti i giorni dalle 10.00 alle 12.00

Servizio di Animazione

Colloquio previo appuntamento tramite centralino 0461/273411 o e-mail
Tutti i giorni dalle 10.00 alle 12.00

Servizi Amministrativi e Gestione Rette

Colloquio previo appuntamento tramite centralino 0461/273411 o e-mail
Tutti i giorni dalle 11.00 alle 12.00

Eventuali comunicazioni mail: segreteria@iaps.it

ALLEGATO 2 : TABELLA RETTE DI DEGENZA E COSTI VARI SERVIZI

	RSA posti letto CONVENZIONATI APSS
Costo posto letto base in stanza doppia:	€ 150,74
di cui	
Quota sanitaria e socio-sanitaria a carico PAT	€ 97,24
Retta alberghiera base a carico del residente STANZA DOPPIA	€ 53,50
La retta alberghiera comprende tutti i servizi e le prestazioni non comprese nella tariffa giornaliera finanziata dalla Provincia (servizi alberghieri descritti nella Carta dei Servizi e servizi sanitari assistenziali e sociali extra parametro)	
Maggiorazione stanza singola:	€ 6,70
Mantenimento posto letto per assenze	
Retta mantenimento posto letto per rientro al domicilio fino a 3 giorni	€ 53,50
Retta mantenimento posto letto per ricovero ospedaliero fino a 3 giorni	€ 53,50
Decurtazione diaria alimentare per assenze superiori a 3 gg con effetto retroattivo	€ 8,00
Mantenimento posto letto per entrata ritardata/Prenotazione posto letto (qualora la famiglia desiderasse posticipare di qualche giorno l'inserimento dell'ospite. Per i posti letto convenzionati la retta decorre dal secondo giorno successivo alla chiamata da parte dell'Ente, per i posti NON convenzionati a pagamento dal giorno stesso della chiamata.	
Posto letto BASE stanza DOPPIA posto convenzionato	€ 150,74
Posto letto BASE stanza SINGOLA posto convenzionato	€ 157,44
Posto letto AFA stanza DOPPIA posto convenzionato	€ 196,77
Posto letto AFA stanza SINGOLA posto convenzionato	€ 203,47
Prestazioni aggiuntive a pagamento:	
Tariffe parrucchiera – Lavaggio e piega	Euro 11,00 (IVA inclusa)
Tariffe parrucchiera – Taglio (importo aggiuntivo)	Euro 15,00 (IVA inclusa)
Tariffe parrucchiera – Colore (importo aggiuntivo)	Euro 19,00 (IVA inclusa)
Tariffe parrucchiera – Permanente (importo aggiuntivo)	Euro 19,00 (IVA inclusa)
Cauzione ingresso	€ 2.500,00
Diritto fisso di segreteria per pratiche ingresso	€ 0,00
Tempo minimo di permanenza	Non definito

RSA posti letto NON CONVENZIONATI A PAGAMENTO	
Retta stanza DOPPIA posto NON convenzionato a pagamento	€ 131,30
Retta stanza SINGOLA posto NON convenzionato a pagamento	€ 144,00
Mantenimento posto letto per assenze	
Retta mantenimento posto letto per rientro al domicilio fino a 3 giorni	€ 131,30 stanza doppia € 144,00 stanza singola
Retta mantenimento posto letto per ricovero ospedaliero fino a 3 giorni	€ 131,30 stanza doppia € 144,00 stanza singola
Decurtazione diaria alimentare per assenze superiori a 3 gg con effetto retroattivo	€ 8,00
Mantenimento posto letto per entrata ritardata/Prenotazione posto letto (qualora la famiglia desiderasse posticipare di qualche giorno l'inserimento dell'ospite. Per i posti letto convenzionati e non, la retta decorre dal secondo giorno successivo alla chiamata da parte dell'Ente, per i posti NON convenzionati a pagamento dal giorno stesso della chiamata).	
Posto letto stanza DOPPIA posto NON convenzionato a pagamento	€ 131,30
Posto letto stanza SINGOLA posto NON convenzionato a pagamento	€ 144,00
Prestazioni aggiuntive a pagamento:	
Tariffe pasto	Euro 7,00 (IVA inclusa)
Tariffe parrucchiera – Lavaggio e piega	Euro 11,00 (IVA inclusa)
Tariffe parrucchiera – Taglio (importo aggiuntivo)	Euro 15,00 (IVA inclusa)
Tariffe parrucchiera – Colore (importo aggiuntivo)	Euro 19,00 (IVA inclusa)
Tariffe parrucchiera – Permanente (importo aggiuntivo)	Euro 19,00 (IVA inclusa)
Cauzione ingresso	€ 2.500,00 Oltre firma a garanzia
Diritto fisso di segreteria per pratiche ingresso	€ 50,00 (IVA inclusa)
Tempo minimo di permanenza	15 giorni

ALLEGATO 3: STANDARD E INDICATORI QUALITÀ

Gli *standard* di qualità sono definiti per ogni settore o fattore qualità che si intende definire e valutare. Le valutazioni degli indicatori saranno fatte a campione e rilevati annualmente.

Informazione/comunicazione/ingresso			
Fattori di qualità	Standard di qualità	Indicatore	Valore target
Colloquio ingresso	Effettuazione colloquio ingresso prima dell'ingresso	Colloquio telefonico e/o in presenza Vicedirezione prima del giorno di entrata	100%
Accoglienza	Presentazione struttura e ingresso (fase valutazione)	Entro le 24 ore (secondo le disponibilità del Residente/Famiglia)	100%
Visita medica	Effettuazione	Entro 48 ore	100%
Avvio servizio	Cartella Clinica con Valutazioni principali figure professionali	Entro 7 giorni	100%
Colloquio medici	Su richiesta	Sempre	90%
Colloquio figure professionali	Su richiesta	Sempre	90%
Servizio Psicologico	Su richiesta	Sempre	90%
Colloqui con Familiari di riferimento organizzativo (direzione, responsabili)	Su richiesta in fasce orarie precise	Sempre (entro 6 giorni)	90%
Riunioni con Familiari	Su richiesta e almeno 1 volta l'anno	Sempre	100%
Comunicazione Familiari/rappresentanti	Via mail e con comunicazioni scritte in caso di informazione riguardante aspetti organizzativi o nuovi documenti o pubblicati sul sito (News letter periodica). Riunioni Rappresentanti (semestrali)	Almeno 4 annue Sempre/mensile	100%

Assistenziali/sanitari

Fattori di qualità	Standard di qualità	Indicatore	Valore target
Monitoraggio parametri vitali	Rilevazione della pressione Rilevazione della temperatura corporea Rilevazione parametri	Al bisogno / almeno semestrale	100%
Contenzioni	Valutazione medica d'ingresso e al bisogno Rivalutazioni trimestrale delle contenzioni in atto da parte del medico e del fisioterapista	Al Bisogno / semestrale	100%
Terapia farmacologia	Rivalutazioni Semestralmente riconciliazione farmacologica	Al bisogno / semestrale	100%
Progetto assistenziale individualizzato	Stesura PAI con presenza di Residenti e/o Familiari	Entro 21 giorni all'ingresso e almeno semestrale	100%
Fase Terminale	Colloquio Familiari con medico e assistenza specifica Effettuazione PAI di fine vita	In caso di necessità e sempre (totali almeno il 5% sul totale dei residenti)	100%
Bagno assistito		Ogni 10 giorni (salvo condizioni diverse di salute)	90%
Parrucchiera/estetista	Almeno 1 ogni 15 giorni (salvo problemi sanitari)	Almeno 1 ogni 15 giorni	90%

Fattori qualità della vita dei Residenti (marchio q and b)

Fattori di qualità	Standard di qualità	Indicatore/misura livello	Valore target
Confort	Ambienti e stanze personalizzabili e adeguate	Variazione 5% in più o in meno rispetto al punteggio anno precedente valutazione audit marchio Q&B	100%
Affettività	Possibilità di relazioni positive con i propri cari e/o altri visitatori	Variazione 5% in più o in meno rispetto al punteggio anno precedente valutazione audit marchio Q&B	100%
Umanizzazione	Essere trattati con garbo, con umanità ed essere coinvolti nel percorso di cura	Variazione 5% in più o in meno rispetto al punteggio anno precedente valutazione audit marchio Q&B	100%
Libertà	Poter scegliere cosa fare e dove stare nella vita quotidiana	Variazione 5% in più o in meno rispetto al punteggio anno precedente valutazione audit marchio Q&B	100%
Rispetto	Personalizzazione di orari	Variazione 5% in più o in meno rispetto al punteggio anno precedente valutazione audit marchio Q&B	100%
Interiorità	Disporre di momenti specifici di sostegno e accoglienza	Variazione 5% in più o in meno rispetto al punteggio anno precedente valutazione audit marchio Q&B	100%
Vivibilità	Poter stare bene ed beneficiare di attenzione e di considerazione dal personale	Variazione 5% in più o in meno rispetto al punteggio anno precedente valutazione audit marchio Q&B	100%
Gusto	Incontrare il proprio gusto nella scelta del menu anche con diete personalizzate in caso di problematiche specifiche	Variazione 5% in più o in meno rispetto al punteggio anno precedente valutazione audit marchio Q&B	100%