

CENTRO SERVIZI SOCIO – SANITARI E RESIDENZIALI DI MALE’



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

SEZIONE 1 - IL CENTRO SERVIZI SOCIO-SANITARI E RESIDENZIALI	3
Lettera di presentazione	4
Carta dei Servizi	5
Carta d'identità dell'Azienda	6
Servizi	10
Rete sociale e territoriale	17
Preparazione e confezionamento di pasti a domicilio	19
Fisioterapia per esterni	19
Qualità e sicurezza dei servizi	19
 SEZIONE 2 - LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE	 22
Descrizione	23
Scopo	24
Destinatari	24
Modalità di accesso	24
 SEZIONE 3 - ABITARE ACCOMPAGNATO PER ANZIANI	 26
Descrizione	27
Scopo	27
Destinatari	27
Modalità di accesso	27
 SEZIONE 4 - LA PRESA IN CARICO DIURNA CONTINUATIVA	 28
Descrizione	29
Scopo	29
Destinatari	30
Modalità di accesso	30
 INFORMAZIONI UTILI	 31
 RIFERIMENTI NORMATIVI	 32
 FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ	 33

SEZIONE 1 - IL CENTRO SERVIZI SOCIO- SANITARI E RESIDENZIALI

LETTERA DI PRESENTAZIONE

Gentili Residenti e Familiari,

è con piacere che Vi presentiamo la Carta dei Servizi dell'Azienda per i Servizi alla Persona (A.P.S.P.) di Malé, frutto di una serie di aggiornamenti/adequamenti resisi necessari per stare al passo con i tempi in modo tale da offrire un servizio che soddisfi le vostre aspettative, i vostri bisogni e le vostre esigenze.

La Carta dei Servizi è un patto stipulato tra l'Amministrazione e il residente per garantire un livello di qualità di vita che possa essere il migliore possibile. Il documento illustra i servizi offerti, il loro standard qualitativo e le informazioni utili per il soggiorno presso la nostra Struttura.

Chiunque, o perché residente, o familiare o comune cittadino, abbia rapporti con l'A.P.S.P. di Malé e consulti la Carta dei Servizi può capire quali sono i suoi compiti istituzionali, come risolve le problematiche che possono nascere, con quali strumenti e cosa trova al suo interno nel caso dovesse instaurare con essa un qualche rapporto. Il tutto nella massima trasparenza.

Questo documento si propone come una guida, un percorso che con la collaborazione degli attori coinvolti, i residenti stessi, il nostro Personale, i Volontari, i Familiari, il Consiglio di Amministrazione (C.d.A.), porti all'obiettivo principale che è dato dalla "centralità del residente".

Il Presidente

Antonio Daprà

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi permette di conoscere i servizi e le prestazioni che l'Azienda eroga. È strutturata in funzione della persona e dei suoi bisogni, nella convinzione che conoscenza e informazione possano facilitare l'accesso ai servizi e alle prestazioni fornite.

Il documento va interpretato in chiave dinamica in quanto sarà soggetto a momenti di verifica e integrazioni nel tempo per il modificarsi delle situazioni e per perseguire i diversi obiettivi di miglioramento.

La Carta dei Servizi è uno strumento di promozione e gestione della qualità dei servizi erogati. L'Azienda, attraverso tale documento, si impegna a:

- garantire i servizi offerti;
- individuare standard di qualità;
- comunicare i principi che orientano il proprio agire e le modalità operative che intende perseguire;
- monitorare i livelli di qualità dei servizi erogati anche attraverso indagini di Customer Satisfaction;
- affermare il diritto di reclamo attraverso la presa in carico e il miglioramento continuo;
- rispondere ai requisiti dell'accreditamento delle strutture sanitarie e socio-sanitarie.

L'aggiornamento del documento è conseguenziale al mutamento delle norme nazionali, regionali, etico-professionali, regolamenti ed indicazioni tecniche degli organismi scientifici nazionali o in occasione di cambiamenti delle strategie e delle politiche organizzativo-aziendali. Le indicazioni contenute nelle varie sezioni dovranno esser rivalutate in modo costante anche in relazione alla specificità del contesto attuale in continua evoluzione. Si precisa che la revisione complessiva deve essere effettuata almeno ogni due anni. La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito internet dell'Azienda e disponibile in formato stampa su richiesta presso gli uffici amministrativi.

Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta può essere fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e, nei casi gravi, con la risoluzione del contratto.

CARTA D'IDENTITA' DELL'AZIENDA

Il logo dell'Azienda è una pianta d'ulivo, ripresa da una scultura in ferro, presente nella hall del Centro, realizzata dal fabbro Luciano Zanoni, che rappresenta con grande efficacia la tempra, la longevità e l'attaccamento della nostra gente alle proprie radici, beni augurali anche per il futuro.

Il Centro Servizi Socio-Sanitari e Residenziali di Malé è situato in via della Gana n. 14, a cinque minuti comodamente percorribili a piedi dalla piazza centrale, nei pressi della Comunità di Valle e della sede del Distretto Sanitario Val di Sole.

L'edificio si sviluppa su sei piani. Ha due parcheggi (uno al piano terra per i visitatori e uno interrato per i dipendenti) e diversi spazi esterni (giardini e terrazze). Accanto all'edificio principale si trova la palazzina che ospita gli alloggi sociali (Abitare accompagnato per anziani).

Cenni storici

Nel 1896, a seguito dell'infaticabile opera di Don Tommaso Bottea e del generoso lascito di Don Giovanni Battista Graifemberg, la Rappresentanza Comunale di Malé deliberava la costruzione di un edificio da adibirsi a "Ospedale - Ricovero". Il 2 gennaio 1899 iniziava così l'attività di assistenza ai poveri anziani presso l'Ospedale - Ricovero edificato sui ruderi del vecchio convento dei Padri Cappuccini di Malé.

Durante la Prima guerra mondiale per un certo periodo l'edificio fu anche adibito ad ospedale militare.

Nel 1937, la gestione dell'Ente (divenuto nel frattempo Istituzione di Pubblica Assistenza e Beneficienza – I.P.A.B.) veniva affidata all'Ente Comunale di Assistenza di Malé.

Nell'autunno del 1974 iniziarono i lavori di costruzione di un nuovo edificio terminati nell'estate 1982. Nel mese di agosto del 1982 veniva abbandonato il vecchio edificio con il trasferimento degli ospiti nella nuova struttura inaugurata in data 25 settembre 1982.

In luogo del vecchio edificio, che venne demolito nel 1991, venne realizzata una palazzina di quattro piani, composta da 15 alloggi previsti per una capienza di 18 persone anziane autosufficienti esposte al rischio di emarginazione o con difficoltà organizzativo-relazionali.

Negli anni successivi ad oggi, per raggiungere e mantenere alto il livello di qualità, la struttura è stata più volte interessata da interventi di ristrutturazione, riqualificazione ed ampliamento (con servizi moderni e innovativi).

Nel 1998 la Casa di Riposo diventa Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.), ossia struttura nella quale, in forma residenziale, sono organizzati servizi socio-sanitari integrati a prevalente valenza sanitaria. Essa risponde ai bisogni, che richiedono trattamenti continui, di anziani non autosufficienti, non curabili a domicilio, mantenendo anche alcuni posti per anziani autosufficienti. Le due specificità si incontrano di fatto in un'unica struttura, integrandosi perfettamente ed usufruendo di servizi e spazi comuni.

L'I.P.A.B. "Casa di Riposo Malé" con il 31 dicembre 2007 ha acquisito la fattispecie giuridica di Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (A.P.S.P.) a seguito delle modifiche introdotte con l'entrata in vigore della legge n.7 del 21 settembre 2005 e dei relativi regolamenti di attuazione.

L'Azienda viene iscritta il 21 dicembre 2007 nell'apposito registro provinciale delle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona con il nuovo nome Centro Servizi Socio-Sanitari e Residenziali Malé - A.P.S.P. e con il 1° gennaio 2008 inizia la sua attività con la nuova conformazione giuridica.

Lo Statuto dell'Azienda è stato approvato dalla Giunta Regionale con deliberazione n. 404 del data 12 dicembre 2007.

Codice d'identità

L'Azienda ha personalità giuridica di diritto pubblico, autonomia statutaria, patrimoniale, contabile, gestionale, tecnica ed opera con criteri imprenditoriali. Persegue criteri di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto del pareggio di bilancio.

È soggetto pubblico istituzionale inserito nel sistema integrato di interventi e servizi socio-sanitari e persegue i seguenti scopi:

- a) contribuire alla programmazione sociale e socio-sanitaria e di governo delle politiche sociali nelle modalità previste dalle normative vigenti;
- b) erogare e promuovere interventi e servizi nell'ambito del sistema di politiche sociali e socio-sanitarie, con particolare attenzione ai servizi ad alta integrazione socio-sanitaria e di supporto alla non autosufficienza, nel rispetto delle disposizioni previste dagli enti locali, dai sistemi di autorizzazione e di accreditamento e dagli eventuali accordi contrattuali;
- c) realizzare attività strumentali volte all'ottimizzazione dei servizi e degli interventi di cui alla lettera b), alla valorizzazione del patrimonio dell'Azienda ed al finanziamento delle attività della stessa;

- d) aggiornare, rispetto alle mutate esigenze del contesto storico-sociale, le volontà originarie dei fondatori dell'Ente.

Nell'ambito della sua autonomia l'Azienda può porre in essere tutti gli atti ed i negozi di diritto privato funzionali al perseguimento dei propri scopi istituzionali.

L'Azienda offre i seguenti servizi:

- LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE;
- ABITARE ACCOMPAGNATO PER ANZIANI (ex alloggi sociali);
- LA PRESA IN CARICO DIURNA CONTINUATIVA - CENTRO DIURNO;
- PREPARAZIONE E CONFEZIONAMENTO DI PASTI A DOMICILIO;
- FISIOTERAPIA PER ESTERNI.

Configurazione istituzionale

Consiglio d'amministrazione

È l'organo di programmazione e 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 su designazione del Comune di Malé.

Presidente

È il legale rappresentante dell'A.P.S.P.. Promuove le strategie aziendali, cura i rapporti istituzionali con gli altri soggetti del sistema integrato di servizi sociali e socio-sanitari, con l'utenza e le relative rappresentanze e le comunità locali.

Direttore

È la figura dirigenziale apicale dell'A.P.S.P. ed è responsabile della gestione amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e socio-assistenziale della medesima, nei limiti delle risorse, delle direttive e degli obiettivi assegnati dal Consiglio d'Amministrazione. È responsabile della correttezza amministrativa nonché dell'efficienza ed efficacia di gestione in relazione alle risorse assegnate e alle attribuzioni conferite.

Organo di revisione

Esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione dell'Azienda ed attesta la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze della gestione.

Mission e principi fondamentali

La mission pone al centro la persona fragile con la sua storia, i ricordi, i valori socio-culturali di riferimento, i vissuti, gli affetti e la complessità del proprio mondo psicologico e relazionale.

La presa in carico della persona necessita di un'assistenza qualificata, continuativa in stretta connessione con la famiglia, il volontariato e i servizi del territorio.

L'Azienda nei confronti della persona si impegna a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multi-professionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria;
- perseguire il ripristino e il mantenimento delle capacità funzionali residue, comportamentali, cognitive ed affettivo-relazionali;
- garantire la formazione continua del personale come strumento per acquisire e mantenere competenze tecnico-specialistiche e trasversali;
- favorire l'integrazione tra le figure professionali, il raccordo con la famiglia e il territorio di appartenenza.

L'Azienda si ispira ai seguenti principi:

- **uguaglianza** come diritto all'uniformità delle prestazioni a prescindere da sesso, etnia, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche;
- **imparzialità** come diritto a un trattamento equo, imparziale e pertinente alla prestazione erogata;
- **continuità** come diritto a ricevere prestazioni in maniera regolare e senza interruzioni;
- **libertà di scelta** come diritto di autonomia e autodeterminazione nel rispettare le esigenze e i desideri della persona;
- **partecipazione** come diritto ad essere parte attiva alla vita comunitaria della struttura;

- **socialità e affettività** come diritto di essere inseriti in un contesto sociale che permette il mantenimento delle relazioni affettive dentro l'organizzazione e con la comunità di riferimento;
- **trasparenza e privacy** come diritto di accesso alle informazioni, chiarezza, completezza e tempestività della comunicazione e salvaguardia della riservatezza dei dati;
- **innovatività** come diritto ad un atteggiamento partecipativo del personale orientato al miglioramento continuo. La struttura si propone di incentivare, valorizzare e riconoscere le tecniche innovative proposte in ogni ambito di attività con il fine di rendere efficace ed efficiente l'assistenza ai residenti.

SERVIZI

Servizio di assistenza medica

L'assistenza medica e l'attività di coordinamento sanitario sono affidate ad un Medico di Medicina Generale (M.M.G.), che sovrintende l'attività sanitaria, svolge le funzioni di diagnosi e cura nei confronti dei residenti, avvalendosi anche della consulenza di specialisti esterni e dei servizi ospedalieri. Il Servizio medico collabora con l'Azienda Sanitaria Provinciale per la definizione e l'attuazione delle misure valide a garantire specifici standard di qualità.

Il medico inoltre è coinvolto nell'adozione di modelli organizzativi per l'assistenza individuale e di corrette pratiche cliniche, nella promozione e supervisione del lavoro in équipe, nel controllo e vigilanza sulle norme igieniche-sanitarie e di sicurezza, nella predisposizione e attuazione delle misure di prevenzione e nell'approvvigionamento dei farmaci e dei presidi sanitari forniti direttamente dall'A.P.S.S..

Il medico coordina l'équipe dell'Unità interna di valutazione multi-dimensionale che consiste nell'individuazione dei bisogni di natura sanitaria, sociale ed assistenziale, mediante la quale si organizza l'inserimento del residente nella struttura e viene scelto un percorso assistenziale sulla base del suo stato psico-fisico e delle eventuali residue capacità potenziali. Viene garantita una valutazione periodica o al bisogno.

Per informazioni concernenti la salute, il residente e/o il familiare/caregiver possono rivolgersi al personale infermieristico, mentre per esigenze di approfondimento è possibile fissare un colloquio con il medico.

Orario servizio di assistenza medica: dal lunedì al venerdì 08.00-20.00 con due accessi giornalieri. Nei fine settimana, festivi, prefestivi e in orario notturno il servizio è garantito dal Servizio di Continuità Assistenziale del territorio.

Servizio infermieristico

Gli infermieri sono responsabili dell'assistenza, garantiscono la presa in carico globale della persona, curano la qualità degli interventi e il rispetto della libertà e della dignità dell'individuo. Adottano pratiche innovative ed efficaci e assicurano i trattamenti previsti per i problemi di salute. L'infermiere promuove sistematicamente la pianificazione assistenziale quale strumento di lavoro dell'équipe e utilizza metodi validi di valutazione dei bisogni e delle situazioni cliniche.

L'infermiere garantisce la continuità degli interventi e la valutazione dei risultati al fine di raggiungere gli obiettivi sanitari e assistenziali definiti dall'équipe multiprofessionale nel Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.). L'assistenza e i servizi offerti possono essere di tipo preventivo, palliativo, terapeutico o riabilitativo. Condividono quotidianamente con gli operatori socio-sanitari la presa in carico e la vita di comunità di ogni residente in uno scambio continuo e reciproco, ciascuno nel rispetto del proprio ruolo professionale.

Orario servizio di assistenza infermieristica: presenza continuativa di un'infermiera 24 ore su 24 e un'infermiera 6 - 12 e 15 - 19.45.

Servizio di coordinamento socio-assistenziale

La coordinatrice dei servizi socio-assistenziali è responsabile della programmazione e della pianificazione dei servizi erogati, predispone i piani di lavoro, coordina le attività assistenziali dell'organizzazione e della vita dei residenti e si occupa dell'approvvigionamento dei farmaci in collaborazione con l'A.P.S.S.. Si occupa delle modalità di inserimento e accoglienza dei nuovi residenti e dei familiari/caregivers; partecipa alla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato. Collabora con lo staff di direzione alla ricerca di iniziative e di interventi volti al costante miglioramento della qualità dei servizi erogati e promuove gruppi di lavoro interdisciplinari interni.

Orario servizio di coordinamento: dal lunedì al venerdì 08.30-18.00.

Servizio socio-assistenziale

L'attività socio-assistenziale viene garantita dall'Operatore Socio Sanitario (O.S.S.) che è la figura professionale che si prende cura della persona e dei suoi bisogni nel pieno rispetto dei principi assistenziali, dell'unicità e del diritto all'autodeterminazione. Gli interventi previsti tendono a

stimolare, promuovere e mantenere l'autonomia del residente nelle attività di vita in riferimento all'igiene e cura di sé, all'alimentazione, all'eliminazione, alla mobilità, alla relazione e alla socializzazione. Collabora con le figure professionali per erogare correttamente le attività terapeutiche, riabilitative e ricreative previste dal Piano di Assistenza Individualizzato e con tutti i servizi che concorrono a garantire il benessere globale del residente. La quotidianità e la conoscenza reciproca permettono all'operatore di stabilire una relazione significativa e continuativa con la persona e la sua famiglia.

Orario servizio socio-assistenziale: 24 ore su 24.

Servizio di fisioterapia

Il fisioterapista all'ingresso consulta la documentazione sanitaria insieme al medico, incontra il residente per una valutazione e, se rileva il bisogno, predispone il Piano terapeutico, l'eventuale prescrizione di ausili (per es.: carrozzine, cuscini e materassi antidecubito, etc.) o deambulazione al piano. In caso di necessità si avvale della consultazione del fisiatra e del tecnico ortopedico. Il servizio di fisioterapia organizza gruppi di ginnastica rivolti ai residenti con competenze cognitive e condizioni di mobilità che ne consentano la partecipazione attiva; si tratta di un'opportunità volta al mantenimento delle funzioni globali e che porta con sé, attraverso l'influenza positiva del gruppo e della rete amicale, il valore sociale che sprona chi fa più fatica a partecipare. Il servizio di fisioterapia si rivolge anche a pazienti esterni offrendo terapia manuale, terapia fisica, addestramento all'uso di ausili, applicazione di kinesiotaping.

Orario servizio di fisioterapia: dal lunedì al sabato 08.00-15.30.

Servizio di animazione

Il servizio di animazione si occupa dei residenti dal punto di vista socio-relazionale ed emotivo, favorisce l'inserimento nella vita comunitaria della struttura, è il collante tra i servizi sugli aspetti sociali. Organizza la giornata degli utenti del Centro Diurno.

Prende in carico il residente attraverso progetti individualizzati e/o in piccolo gruppo. I progetti sono definiti a partire dalla valutazione cognitivo/comportamentale, gli interessi personali, il contesto culturale e sociale di provenienza, gli obiettivi del P.A.I., per favorire interventi personalizzati, che valorizzino le competenze residue e rispondano ai bisogni di comprensione, sicurezza, autonomia e riconoscimento. I progetti sono integrati con il Metodo Validation e la Stimolazione Sensoriale. Recentemente è stata allestita all'interno della Struttura una sala multisensoriale il cui obiettivo principale è quello di stimolare in un ambiente controllato, la comunicazione e lo stato di benessere della persona, ottenendo una risposta per facilitare il contatto tra corpo e mente e il mondo esterno, con l'intento successivo di trasferire in altri ambienti tale cambiamento in condivisione con familiari

ed équipe. È uno spazio “magico” creato e ricreato con suoni, odori, immagini, sensazioni tattili, ogni volta diversi in base alla persona che vi entra.

Il servizio di animazione incentiva attività ricreative e/o culturali e/o motorie a favore degli utenti, anche in collaborazione con altre organizzazioni, finalizzate a promuovere l’inclusione sociale e lo scambio intergenerazionale. Il servizio di animazione, infatti, mantiene e favorisce il contatto con il territorio attraverso progetti di sviluppo di comunità, welfare generativo, percorsi di cittadinanza attiva, integrazione intergenerazionale, collabora con il mondo del volontariato e dell’associazionismo locale e propone interventi innovativi avvalendosi di professionisti esterni come la pet therapy, la musicoterapia, etc..

Coordina le attività ricreative e sociali di intrattenimento e compagnia, gestite dalla squadra 33D, dagli operatori 33F, dai giovani in Servizio Civile, dal gruppo dei volontari e in collaborazione con gli altri servizi. Le attività di intrattenimento sono occasioni di relazione, scambio e passatempo che riguardano i residenti in modo libero e spontaneo, anche insieme ai loro familiari, facendo leva su interessi comuni e valorizzando le capacità e le competenze del personale e dei volontari coinvolti.

Le attività seguono un calendario di programmazione settimanale, la cui definizione è strettamente correlata alla numerosità di personale e volontari disponibili nei diversi periodi dell’anno. Sono inoltre previste svariate iniziative estemporanee legate a proposte di vario tipo (musica dal vivo, spettacoli teatrali, etc.) e/o ai diversi periodi dell’anno (Natale, carnevale, estate, etc.).

Nel periodo di pandemia gestisce le visite con i familiari, per valorizzare la relazione e il benessere emotivo del residente anche attraverso l’incontro e lo scambio con la rete affettivo/amicale personale. Coordina l’accompagnamento e il trasporto dei residenti nelle visite mediche specialistiche.

Orario servizio animazione: dal lunedì al venerdì 08.30-17.30, a calendario nei fine settimana.

Orario servizio Squadra 33D, operatori 33F e Servizio Civile: 08.30-18.00, su turnistica mensile che ruota su tutta la settimana.

Servizio psicologico

Il servizio psicologico è svolto da una professionista iscritta all’Ordine degli psicologi in libera professione. Si occupa della supervisione psicologica all’équipe, del supporto nella gestione di casi complessi e nel rapporto con i familiari e del supporto emotivo del personale a rischio *burnout* anche attraverso incontri individuali.

Orario servizio psicologico: tre accessi a settimana.

Servizio lavanderia - guardaroba

Il servizio di lavanderia e guardaroba gestisce la biancheria piana, le divise del personale e il vestiario dei residenti attraverso lavaggio, asciugatura, piccole riparazioni, ritiro e consegna negli armadi degli indumenti dei residenti. Nei giorni precedenti l'ingresso viene fissato un colloquio con i familiari e/o il residente per la compilazione di un documento in cui sono riportati: l'elenco degli indumenti da portare, la condivisione dell'operatività del servizio rispetto al lavaggio e alla conservazione e le modalità di contatto per le necessità successive. L'elenco degli indumenti consegnati è conservato in un apposito archivio, dove è indicato lo stato di conservazione, che viene puntualmente aggiornato. Le successive integrazioni degli indumenti vanno consegnate dai familiari direttamente in lavanderia, salvo diverse disposizioni legate all'emergenza sanitaria. A ciascun indumento viene applicata un'etichetta con nome e cognome del residente. In guardaroba sono disponibili indumenti donati da esterni, negozi, residenti deceduti che sono a disposizione per coloro che, concordandolo, avessero necessità di integrare i propri.

Il servizio lavanderia utilizza per il lavaggio ed asciugatura macchinari industriali, non prettamente progettati per il lavaggio di capi delicati quali: lana, misto lana, contenenti strass, adesivi tampografici, gommosi.

Orario servizio lavanderia-guardaroba: tutti i giorni orario 06.00-15.00.

Servizio di pulizia

Il servizio si occupa della pulizia e sanificazione degli ambienti, al fine di renderli salubri e confortevoli. Gli operatori hanno a disposizione una procedura interna in cui sono indicati i prodotti, le modalità di utilizzo e un calendario di operatività quotidiana e mensile che considera il grado di utilizzo delle diverse aree (basso, medio e alto). Particolare attenzione è posta quotidianamente alle stanze di degenza e unità di vita; il personale ascolta le richieste dei residenti e rispetta la disposizione degli oggetti da loro predisposta, consapevole del valore dell'appartenenza al contesto di vita e della relazione.

Orario servizio pulizie: tutti i giorni orario 06.00-14.00, nei festivi 06.00 -13.00.

Servizio ristorazione

Il servizio di ristorazione predispone i pasti sulla base di un menù estivo ed invernale che ruota su quattro settimane. La preparazione e distribuzione degli alimenti vengono eseguite nel rispetto di una scrupolosa applicazione delle norme igienico sanitarie (H.A.C.C.P.). Il menù quotidianamente viene esposto nella bacheca dei tre piani di degenza e all'entrata della zona ristorante, così da poter essere

facilmente consultabile dai residenti, dal personale e dai familiari. Recentemente è stata rivista la stampa inserendo la fotografia del piatto. Il menù è stato redatto da una dietista e propone una dieta bilanciata e integrata. Su richiesta medica possono essere apportate delle modifiche personalizzate al menù. La presentazione del piatto deve risultare gradevole all'aspetto, appetibile, invitante e che rispetti la tradizione e il gusto della persona, in modo da stuzzicare l'assaggio di nuove proposte ed invogliare anche coloro che hanno un appetito più scarso. Le pietanze devono avere consistenza soddisfacente ed essere piacevoli al palato.

Il menù prevede una scrupolosa attenzione all'equilibrio delle calorie, favorendo le proteine non solo animali (carne, pesce) ma anche vegetali, proponendo piatti con legumi, poco conosciuti ma che se presentati nelle modalità giuste sono apprezzati. Il giovedì tradizionalmente viene proposto un menù tipico trentino. A pranzo viene preparata la verdura cruda, un primo e un secondo con due verdure cotte ed è sempre possibile trovare alternative rispetto alla portata principale. A cena una minestra e un secondo, sempre con la possibilità di scegliere qualche alternativa oltre al piatto principale del menù. Durante il pasto è proposta acqua naturale, frizzante, con aggiunta di sciroppo, vino e dopo pranzo viene servito il caffè. Nelle festività e in occasioni particolari il menù viene rivisitato con proposte diverse e più ricercate. Nel periodo estivo viene proposta una-due volte al mese la pizza cotta nel forno a legna ubicato nel giardino della struttura.

Nella sala ristorante il servizio di distribuzione del pasto è offerto dal cuoco insieme al personale OSS, fornendo ai residenti delucidazioni rispetto agli ingredienti utilizzati e con ampia disponibilità rispetto alle varie richieste. I residenti che non possono scendere nella sala ristorante assumono i pasti nella saletta dei rispettivi piani con la supervisione del personale sanitario. I cibi frullati sono suddivisi per alimento per garantire in primis il gusto, ma anche l'aspetto nella differenziazione dei colori dei cibi, anche a coloro che non possono mangiare gli alimenti interi.

La cucina si occupa, inoltre, del confezionamento dei pasti per la consegna a domicilio in convenzione con la Comunità della Valle di Sole, presso la quale è necessario rivolgersi per attivare i pasti (numero di telefono 0463901029). Il menù dei pasti a domicilio segue quello della struttura, un primo, un secondo, due contorni, pane e un frutto.

Orari servizio ristorazione:

- colazione 7.30 - 9.30 (solo ai piani);
- pranzo 11.30 (ai piani), 12.00 (sala ristorante);
- cena 18.00 (ai piani), 18.30 (sala ristorante).

Servizio manutenzione

Il servizio di manutenzione viene garantito da due operatori tecnici specializzati che si occupano di: riparare arredi, ausili, rifornire i reparti di prodotti e presidi (per es.: guanti, presidi per l'incontinenza etc.), ordini di approvvigionamenti mensili, sistemazione rifiuti e conferimento al CRM, ritiro dei farmaci, trasporto centro diurno e accompagnamento visite specialistiche, gestione e pulizia spazi comuni esterni: rimesse, piazzali, giardino (erba, neve, pulizia ordinaria e straordinaria etc.), tinteggiatura stanze, benessere ambientale: ricambio dell'aria, riscaldamento, manutenzione caldaia. Il personale segnala problemi e richieste di intervento, a cui il manutentore risponde secondo l'urgenza per permettere ai diversi servizi di operare in modo ottimale.

Orari servizio manutenzione: dal lunedì al venerdì orario 7.30-19.00 e sabato 7.30-14.00.

Servizio amministrativo

Il servizio si occupa degli aspetti amministrativi e contabili dell'Ente.

Cura la gestione amministrativa dei residenti: raccolta dati al momento dell'ingresso, fatturazione mensile, supporto ai residenti e familiari nei vari adempimenti burocratici.

Si occupa, inoltre, di gestione dei rapporti di lavoro, di programmazione e di gestione contabile, fiscale ed economico-finanziaria, di approvvigionamenti di beni e servizi, di gestione dei contratti e degli appalti, e di ogni altro adempimento previsto dalla legislazione vigente necessario per il corretto funzionamento dell'A.P.S.P..

Orario uffici amministrativi: dal lunedì al venerdì 8.15-12.00 e 14.00-16.30.

Servizio parrucchiere e pedicure

I servizi di cura alla persona sono erogati a prezzo di costo da professionisti esterni incaricati con una cadenza settimanale per il servizio di parrucchiera e ogni due settimane per l'estetista. Si accede sulla base di una lista redatta dagli operatori in considerazione delle necessità e/o su richiesta del residente o familiare. L'addebito avviene nella fattura relativa al pagamento della retta.

Assistenza religiosa

È garantita la libera espressione di ogni credo religioso.

Per i residenti di fede cattolica, c'è una collaborazione con il Decanato Val di Sole per la celebrazione di una Messa settimanale, nelle festività, e per eventuali momenti individuali (confessione, unzione degli infermi etc.).

Deposito denaro e oggetti di valore

In caso di necessità, il residente può depositare denaro o oggetti di valore in cassaforte presso gli uffici amministrativi. Per ritirare i propri oggetti o somma depositati il residente potrà rivolgersi al personale amministrativo in orario di ufficio. La direzione non risponde per eventuali furti o smarrimenti di oggetti non consegnati nel deposito della cassaforte.

RETE SOCIALE E TERRITORIALE

Famiglia

L'inserimento in struttura è un processo delicato che coinvolge la persona e i suoi familiari/caregivers, soprattutto quelli più vicini ed impegnati nell'accudimento. Questo evento ha inevitabilmente un impatto su dimensioni emotive (per es.: ansie, preoccupazioni etc.), pratiche (riorganizzare la propria vita in funzione della nuova condizione) e materiali (per es.: il costo della retta di degenza).

Il percorso di accesso prevede diverse fasi e coinvolge più attori: la persona, il familiare, il contesto di vita più ampio, ciascuno dei quali esprime una propria consapevolezza e punto di vista rispetto alla scelta della R.S.A. e che va ad integrarsi con la presa in carico dell'équipe multiprofessionale.

La famiglia è una risorsa fondamentale e viene coinvolta nel progetto di vita della persona in più occasioni: dal colloquio d'ingresso, alla partecipazione al P.A.I., alla raccolta della biografia e nelle situazioni del quotidiano attraverso l'interazione con le diverse figure professionali, in una dimensione di reciproco sostegno e scambio.

L'accesso dei familiari viene normalmente garantito in orario 8.00 - 20.00 salvo diverse indicazioni e direttive (su appuntamento durante il periodo pandemico, secondo gli orari comunicati e riportati al capitolo "Informazioni utili").

Rappresentanti dei residenti

I rappresentanti dei residenti svolgono funzione consultiva sulle problematiche di carattere generale relative all'impostazione e all'organizzazione dei servizi erogati. Gli eletti rimangono in carica due anni e sei mesi dalla proclamazione.

Volontariato

L'A.P.S.P. di Malé promuove la partecipazione del volontariato come supporto nello svolgimento delle attività di sostegno ai singoli residenti e alle attività ricreative proposte e conta su un gruppo di volontari. Le attività di volontariato sono senza fini di lucro e orientate ad un'azione spontanea e di aiuto ai residenti senza in alcun caso sostituire i compiti istituzionali.

Territorio

La struttura è un luogo di cura e di vita attenta alla dimensione socio-culturale attraverso l'integrazione della persona nel contesto territoriale. La partecipazione, l'inclusione e la socialità avvengono con progetti con e per la comunità locale (istituzioni pubbliche, scuole, associazioni, gruppi etc.). La sua dislocazione centrale nel paese incrementa la possibilità di tessere e mantenere reti sociali.

Squadra 33D, operatori 33F e Servizio Civile SCUP

La struttura collabora con l'Agenzia del Lavoro e il Servizio Civile Universale Provinciale - SCUP per percorsi dedicati. Nello specifico:

- La squadra 33D e gli operatori 33F sono percorsi provinciali di inserimento lavorativo di tipo sociale, attraverso cui la struttura offre un'ulteriore occasione di interscambio con la realtà sociale in cui opera per attivare risorse aggiuntive umane-relazionali e di servizio.
- Il Servizio Civile Universale Provinciale - SCUP è un'opportunità per i giovani di fare esperienza concreta per accrescere competenze personali e professionali e partecipare ad un percorso di cittadinanza attiva.

Entrambi si integrano nel servizio di animazione e centro diurno, mettendosi a disposizione del residente e dell'utente con proposte di tipo socio/relazionale, individuale e di gruppo, attraverso attività di compagnia e intrattenimento, accompagnamento a visite specialistiche, gestione visite dei famigliari, contribuendo al benessere globale della persona.

Tirocini

L'Azienda gestisce stage e tirocini formativi, in particolare collabora con l'A.P.S.S. per la formazione professionali degli Operatori Socio-Sanitari, accoglie studenti universitari di scienze infermieristiche e nell'ambito di alternanza scuola lavoro con gli istituti superiori. Collabora, inoltre, con i Servizi Sociali territoriali per addestramenti lavorativi di ragazzi e ragazze diversamente abili.

Lavori di pubblica utilità

La struttura accoglie persone che chiedono l'accesso ai lavori di pubblica utilità come sanzione penale sostitutiva.

PREPARAZIONE E CONFEZIONAMENTO DI PASTI A DOMICILIO

L'Azienda giornalmente fornisce il pasto a domicilio a persone con limitata autonomia e non in grado di prepararselo; la domanda va inoltrata presso il Servizio Sociale della Comunità della Val di Sole. Il servizio è fissato ad una quota minima per gli utenti che hanno entrate, riferite al nucleo familiare, uguali o inferiori al minimo vitale; negli altri casi, è dovuta una quota di compartecipazione alla spesa giornaliera parametrata sulla base del reddito del nucleo familiare dell'utente.

FISIOTERAPIA PER ESTERNI

Il servizio di riabilitazione fisioterapica è esteso verso utenti esterni che, con prescrizione medica o in assenza di questa, anche su richiesta diretta al fisioterapista, vogliono usufruire di prestazioni a pagamento. La richiesta viene effettuata direttamente dagli interessati al servizio di fisioterapia e le prestazioni vengono inserite nel programma aziendale secondo l'ordine cronologico con cui sono pervenute.

QUALITÀ E SICUREZZA DEI SERVIZI

Fattori di qualità

Nel rispetto delle normative vigenti l'Azienda individua i seguenti fattori generali di qualità in un'ottica di miglioramento continuo dei servizi erogati:

- **Lavoro in équipe multiprofessionale.** Garantisce una presa in carico multidimensionale ai problemi sanitari, assistenziali e sociali della persona attraverso una metodologia di lavoro per obiettivi.
- **Formazione e aggiornamento continuo del personale.** Garantisce lo sviluppo delle competenze tecnico professionali (*hard skill*) e trasversali (*soft skill*).
- **Monitoraggio e utilizzo delle risorse.** Garantisce la verifica del lavoro svolto per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.
- **Revisione di procedure e strumenti informativi.** Garantisce uniformità al metodo di lavoro e all'approccio globale alla persona.
- **Benessere organizzativo.** Garantisce la valutazione dello stress lavoro correlato al fine di rilevare il vissuto emotivo dei lavoratori e le manifestazioni della sindrome di burn out in linea con le disposizioni dell'INAIL.
- **Indagini di soddisfazione (Customer Satisfaction).** Garantisce la rilevazione e il monitoraggio della percezione del gradimento dei servizi da parte di residenti e familiari.
- **Igiene e sicurezza degli ambienti di lavoro.** Garantisce il rispetto della normativa vigente e l'aggiornamento costante del piano di emergenza e del Documento di Valutazione dei Rischi (D.V.R.).

L'Azienda ritiene altresì essenziale la **prevenzione dei fenomeni di maltrattamento e l'accompagnamento al fine vita** a garanzia dei diritti dei residenti.

IndiCARE Salute

La struttura partecipa al progetto di sistema denominato IndiCARE Salute sviluppato in collaborazione con l'Unione Provinciale Istituzioni Per l'Assistenza (U.P.I.P.A.), la Provincia Autonoma di Trento (P.A.T.), l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (A.P.S.S.) e la Residenza Valle dei Laghi di Cavedine. Ciò consente all'organizzazione di valutare le prestazioni sanitarie attraverso indicatori e compararne gli esiti con le strutture aderenti all'iniziativa. Verranno monitorati alcuni indicatori clinici di una specifica area (per es.: contenzione, dolore, cure di fine vita, nutrizione, lesioni da pressione, ecc.). I dati sono elaborati e corredati di commenti esplicativi predisposti dal Comitato tecnico-scientifico di progetto per leggere l'andamento degli indicatori e riprogrammare azioni correttive-migliorative da collegare alla programmazione annuale. L'obiettivo principale è quello di migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi della R.S.A. attraverso il controllo e la verifica di un set minimo di indicatori clinici di monitoraggio della salute e dei processi assistenziali.

Per maggiori informazioni si consiglia di consultare il sito ufficiale del progetto:
<https://indicaresalute.it/>.

Reclami o suggerimenti

L'Azienda garantisce la funzione di tutela nei confronti dei residenti attraverso la possibilità di sporgere reclami considerati voce di espressione del disagio per disservizi o suggerimenti di modifiche. L'analisi di queste istanze permette all'amministrazione di individuare i possibili miglioramenti dando risposta entro 10 giorni lavorativi dalla data della segnalazione.

È possibile presentare reclami attraverso il modulo specifico e depositarlo nell'apposita cassetta all'ingresso dell'azienda o via fax o via mail.

Strumenti informativi

- Albo informatico dell'ente;
- Bacheche di piano;
- bacheca sindacale e di comunicazione per il personale dipendente.

SEZIONE 2 - LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

DESCRIZIONE

La struttura dispone di:

- 82 posti letto convenzionati con l'Azienda Sanitaria Provinciale riservati a residenti non autosufficienti;
- 4 posti letto accreditati ma non convenzionati fruibili anche da persone non autosufficienti provenienti da fuori Provincia;
- 4 posti letto autosufficienti riservati ad ospiti della P.A.T. (Accoglienza per anziani – ex Casa di Soggiorno).

L'edificio si sviluppa su sei piani oltre l'interrato; è servito da tre vani scala e da quattro ascensori.

Di seguito la descrizione dei singoli piani:

Piano terra	Ingresso Chiesa e cappella del commiato Giardino Parcheggi coperti
Primo piano	Area caffè Sala da pranzo con terrazzo Cucina centrale Salone parrucchiere/estetista Lavanderia-guardaroba Spogliatoi del personale e magazzini
Secondo piano	11 stanze di degenza Saletta da pranzo-soggiorno Bagno clinico Ambulatorio infermieristico Spazi multifunzionali Giardino e ampia terrazza Sala Centro Diurno
Terzo piano	18 stanze di degenza Saletta da pranzo-soggiorno Bagno clinico Ambulatorio infermieristico
Quarto piano	19 stanze di degenza Saletta da pranzo-soggiorno Bagno clinico Ambulatorio infermieristico
Quinto piano	Uffici amministrativi Ambulatorio medico Palestra per fisioterapia Sala multisensoriale Spazi multifunzionali Terrazza

Ogni stanza di degenza è a uno o due posti letto, dotata di servizi igienici, televisore, impianto centralizzato di distribuzione di gas medicali, luci notturne per garantire una maggiore sicurezza al residente, arredamenti confortevoli e moderni (per es.: letto elettrico e/o Alzheimer etc.). Ogni posto letto è dotato di sistema di chiamata con segnalazione visiva e acustica e di un sistema di comunicazione interna che consente di colloquiare da ogni stanza con il personale del reparto. I tre piani dedicati alla degenza sono contraddistinti da diversi colori per consentire ai residenti e familiari un facile orientamento: giallo (secondo piano), blu (terzo piano) e verde (quarto piano). La struttura si è dotata di varchi antifuga e l'entrata e l'uscita da ogni piano è assicurata da un dispositivo di sicurezza. Ogni locale della struttura è dotato di appositi sensori per la rilevazione di fumi, incendi e gas.

SCOPO

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) è una struttura nella quale, in forma residenziale, sono organizzati ed erogati servizi socio-sanitari integrati a prevalente valenza sanitaria. Risponde ai bisogni di persone non autosufficienti, non curabili a domicilio, o con gravi disabilità fisiche e/o psichiche o con isolamento sociale. L'assistenza e i servizi offerti possono essere di tipo preventivo, palliativo, terapeutico o riabilitativo.

DESTINATARI

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) garantisce l'accoglienza di persone non autosufficienti che necessitano di trattamenti ed assistenza continui e non possono essere assistite a domicilio. L'Unità Valutativa Multidisciplinare (U.V.M.) propone alla persona e alla famiglia una progettualità residenziale quando valuta che è la risposta più appropriata ai bisogni.

È prevista inoltre l'Accoglienza per Anziani (ex Casa di Soggiorno) per persone autosufficienti.

MODALITA' DI ACCESSO

- **Residente non autosufficiente convenzionato con l'Azienda Sanitaria Provinciale**

Si accede tramite la valutazione dell'Unità Valutativa Multidisciplinare dell'A.P.S.S. che può essere attivata dal medico di base o dal Medico Ospedaliero in caso di degenza o dall'Assistente Sociale di riferimento previo consenso scritto del soggetto interessato. L'idoneità all'accesso è il prerequisito per l'inserimento che avviene quando si raggiunge la posizione utile nella graduatoria gestita dall'U.V.M..

- **Residente non autosufficiente a pagamento e/o residente fuori provincia**

Si accede tramite la presentazione della domanda presso gli uffici amministrativi dell'azienda che redige una lista di attesa.

- **Residente autosufficiente**

L'ingresso del residente autosufficiente nell'ambito dell'accoglienza per anziani (ex Casa di Soggiorno) avviene tramite la presentazione della domanda di accoglienza che prevede una dichiarazione di autosufficienza redatta dal proprio medico curante. L'ammissione è autorizzata dal direttore della struttura nei limiti dei posti disponibili e tenendo in considerazione l'ordine cronologico di presentazione della richiesta. Prima dell'ingresso è previsto un colloquio tra il familiare-caregiver e la coordinatrice dei servizi socio-assistenziali per conoscere la condizione psicofisica della persona, i suoi bisogni e dare continuità alle abitudini di vita; il colloquio serve anche a far conoscere servizi e prestazioni della residenza e concordare le modalità operative dell'accoglienza e dell'inserimento. L'accoglienza della persona è affidata all'infermiere e a un Operatore Socio-Sanitario dedicato che segue la persona durante il primo giorno. Successivamente la persona viene seguita da una équipe multiprofessionale composta da Operatore Socio Sanitario, infermiere, fisioterapista, animatore, medico e coordinatrice dei servizi.

L'équipe ha lo scopo di mettere al centro la persona con i propri bisogni e risorse. Uno degli strumenti utilizzati è il Piano Assistenziale Individualizzato, cui il personale si riferisce definendo obiettivi e strategie per una presa in carico della situazione di fragilità della persona.

La Residenza Sanitaria Assistenziale è normalmente accessibile dalle ore 08.00 fino alle ore 20.00. Nelle ore notturne il personale apre l'accesso agli esterni su chiamata. Gli orari di accesso potranno subire eventuali modifiche e/o variazioni sulla base di normative vigenti (su appuntamento durante il periodo pandemico, secondo gli orari comunicati e riportati al capitolo "Informazioni utili").

SEZIONE 3 - ABITARE ACCOMPAGNATO PER ANZIANI

DESCRIZIONE

L'azienda dispone di quindici appartamenti autonomi (12 ad un letto e 3 a 2 letti), che si trovano nella palazzina adiacente alla Residenza Sanitaria Assistenziale. L'accesso principale è da via della Gana 12; si può accedere anche da via Conci.

L'alloggio viene dato in comodato d'uso con richiesta di rimborso mensile anticipato di tutte le spese di gestione e manutenzione ordinaria del singolo alloggio (sulla base dei metri quadrati) e delle parti comuni dell'edificio come da budget annuale predisposto dall'amministrazione.

Tutte le spese dei singoli alloggi riguardanti bollette quali acqua, elettricità e rifiuti sono a carico dei relativi inquilini ed aggiunte sulla retta mensile. Le pulizie ambientali degli spazi comuni e degli appartamenti dopo la dimissione vengono garantite dal servizio pulizie della R.S.A.. Il servizio manutenzione si occupa della manutenzione degli appartamenti e degli arredi e il servizio lavanderia e guardaroba di lavare periodicamente le tende.

SCOPO

È una struttura abitativa protetta, realizzata in modo da facilitare la massima conservazione delle capacità e dell'autonomia della persona, al fine di sostenere lo svolgimento delle attività di vita quotidiana, favorire la socializzazione e prevenire rischi di solitudine e isolamento.

DESTINATARI

Si rivolge a persone autosufficienti che non sono in grado di condurre una vita totalmente autonoma e richiedono adeguati livelli di protezione o che vivono in un contesto di grave e prolungato isolamento sociale. Negli appartamenti potranno essere ammesse anche persone non autosufficienti purché assistite da familiari o terzi, in modo da non gravare sui servizi della struttura. Gli appartamenti liberi possono essere utilizzati anche per ospitare temporaneamente persone bisognose di alloggio a seguito di eventi eccezionali.

MODALITA' D'ACCESSO

Le richieste di alloggio devono essere inoltrate al Centro Servizi Socio-Sanitari e Residenziali e sono accolte prioritariamente, a parità di necessità, persone residenti nel comune di Malé e, in via subordinata, persone residenti in altri paesi della Valle di Sole e del Trentino.

Il regolamento di convivenza e il modulo di ammissione sono reperibili sul sito internet o presso gli uffici amministrativi dell'Azienda.

SEZIONE 4 - LA PRESA IN CARICO DIURNA CONTINUATIVA

DESCRIZIONE

Il centro diurno fornisce un presidio territoriale finalizzato al mantenimento e al recupero delle risorse individuali degli utenti e contribuisce alla tenuta della rete dei famigliari e dei caregivers.

La tipologia di Centro Diurno è di Servizio di Presa in Carico Diurna continuativa, prevede l'inserimento di un massimo di quattro persone al giorno, che svolgono le attività e stanno in compagnia dei residenti della R.S.A..

Il centro diurno dispone di una stanza al piano due della struttura, con appositi spazi dove gli utenti ripongono i propri effetti personali e dove possono riposare su poltrone reclinabili durante la permanenza. Le varie attività si svolgono negli ambienti condivisi con i residenti e sono: le sale multifunzionali, le sale ristorante, la palestra, i bagni comuni e i vari spazi esterni.

Durante la frequenza del centro, gli utenti sono accompagnati dal personale del servizio di animazione, che li coinvolge nelle varie attività programmate, tenendo conto degli obiettivi previsti nel P.A.I., degli interessi e attitudini personali, favorendo la stimolazione cognitiva, sensoriale e incentivando la socialità con le altre persone presenti, in un clima relazionale positivo e costruttivo; sono inoltre seguiti e supportati per esigenze assistenziali da personale O.S.S. (per es.: idratazione, accompagnamento in bagno, etc.).

Il momento del pranzo e della merenda sono occasioni conviviali importanti che gli utenti del centro diurno condividono al tavolo con i residenti secondo relazioni amicali ed esigenze assistenziali simili. I fisioterapisti fanno una valutazione iniziale e propongono attività di mantenimento della mobilità. Necessità di tipo sanitario possono essere prese in carico dall'infermiere del territorio su indicazione del medico di base dell'utente.

Il centro diurno è aperto cinque giorni in settimana, dal lunedì al venerdì, escluse le festività, in orario 08.30-17.30 nella modalità a tempo pieno, in orario 08.30-13.00 o 13.00-17.30 in modalità a tempo parziale.

SCOPO

Il Servizio di Presa in Carico Diurna Continuativa-Centro Diurno si propone di valorizzare le competenze socio-relazionali, di mantenere le capacità funzionali, comportamentali, cognitive e contribuisce a sostenere i famigliari e caregivers nella gestione della cura e nel progetto di vita dell'utente.

DESTINATARI

Si rivolge a persone assistite dal Servizio Sanitario Provinciale (S.S.P.) residenti in Provincia di Trento, con un diverso grado di non autosufficienza:

- parzialmente autosufficienti con autonomie residue, ma che necessitano di aiuto nelle attività di vita quotidiana;
- non autosufficienti o con gravi disabilità che evidenzino bisogni comunque compatibili con le caratteristiche strutturali del Centro Diurno per anziani e con le necessità assistenziali degli altri utenti.

MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso al Centro Diurno è autorizzato dall'U.V.M. distrettuale. Le richieste di valutazione per l'accesso al servizio possono essere predisposte dal Medico di Medicina Generale (M.M.G), dal Medico Ospedaliero o dall'Assistente Sociale, per essere poi inoltrate alla segreteria U.V.M.- P.U.A. del Distretto Sanitario. Il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), in relazione ai bisogni dell'utente emersi in U.V.M., è condiviso con la famiglia-utente e concordato con il referente del Centro Diurno e tiene conto dei servizi a cui ha diritto. Il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) viene redatto durante la presa in carico iniziale e rivalutato se subentrano cambiamenti psico-fisici dell'utente e comunque ogni 6 mesi.

Prima dell'inserimento è previsto un colloquio tra il referente e il familiare/caregiver in cui viene raccolta la biografia dell'utente, si definiscono i dettagli sulla frequenza e si stabilisce il canale comunicativo tra servizio e famiglia. Segue una visita mirata degli spazi e di presentazione del centro con l'utente e un familiare/caregiver per visitare gli ambienti e per una prima conoscenza delle persone che li abitano.

INFORMAZIONI UTILI

INDIRIZZO: Via della Gana, 14 - 38027, Malé (TN)

E-MAIL: info@centroservizimale.it

INDIRIZZO PEC: amministrazione@pec.centroservizimale.it

SITO INTERNET: www.centroservizimale.it

NUMERO FAX: 0463-902884

NUMERO TELEFONO CENTRALINO: 0463 902062

U.R.P. Ufficio Relazioni con il Pubblico – Area amministrativa	Interno 1	Dal lunedì al venerdì 08.15-12.00 e 14.00-16.30 info@centroservizimale.it
Direttore	Interno 1	Dal lunedì al venerdì previo appuntamento direttore@centroservizimale.it
Presidente	Interno 1	Dal lunedì al venerdì previo appuntamento telefonico per il tramite degli uffici amministrativi presidente@centroservizimale.it
Coordinatrice dei servizi	Interno 2	Dal lunedì al venerdì previo appuntamento coordinatrice@centroservizimale.it
Infermeria piano 3	Interno 3	infermeria@pec.centroservizimale.it
Infermeria piano 4	Interno 4	infermeria@pec.centroservizimale.it
Servizio fisioterapia	Interno 5	Dal lunedì al venerdì 10.00-12.00 e 14.00-15.00 fisioterapiamale@gmail.com Trattamenti per esterni: dal martedì al venerdì 11:00-13:00 previo appuntamento
Servizio animazione	Interno 6	animazione.centroservizimale@gmail.com
Servizio ristorazione	Interno 7	cucina.centroservizimale@gmail.com
Servizio manutenzione	Interno 8	manutenzione.centroservizimale@gmail.com
Servizio lavanderia	Interno 9	guardaroba.centroservizimale@gmail.com

VISITE FAMILIARI DURANTE LA PANDEMIA COVID-19:

- Prenotazioni dal lunedì al venerdì 09.15-10.30 e 15.45-17.00 al numero 329 3552627.
- Accesso regolamentato tutti i pomeriggi 15.00-17.30 e dal martedì al venerdì 09.00-11.00.

RIFERIMENTI NORMATIVI

DPCM 22.12.1989, *“Atto di indirizzo e coordinamento dell'attività amministrativa delle regioni e provincie autonome concernente la realizzazione di strutture sanitarie residenziali per anziani non autosufficienti non assistibili a domicilio o nel servizio semiresidenziale”*.

Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27.01.1994, *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*.

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.

Decreto del Presidente della Giunta Provinciale 27-11-2000 n. 30-48/leg, *Regolamento concernente “Disciplina in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private”* ai sensi dell'art. 43 della L.P. 3 febbraio 1998, n. 3.

Decreto del Presidente della Giunta Provinciale 27-8-2001 n. 28-79/leg, *“Regolamento sull'autorizzazione al funzionamento e sulla vigilanza delle strutture socio-assistenziali residenziali e semiresidenziali”* ai sensi dell'articolo 35 della legge provinciale 12 luglio 1991, n. 14, e successive modificazioni, recante *“Ordinamento dei servizi socioassistenziali in Provincia di Trento”*.

D.M. 21 maggio 2001 n. 308, *Regolamento concernente “requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale”* a norma dell'art. 11 della legge 8 novembre 2000 n. 328.

Legge 7 agosto 1990, n. 241, *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”*, (Legge Regionale 31 luglio 1993, n. 13).

Legge provinciale 12 luglio 1991 n. 14, *“Ordinamento dei servizi socio-assistenziali nella Provincia Autonoma di Trento”*.

Legge regionale 1° agosto 1996 nr. 3, *“Nuova disciplina delle IPAB”*.

Legge provinciale 28 maggio 1998 n. 6, *“Interventi a favore degli anziani e delle persone non autosufficienti o con gravi disabilità”*.

Legge 8 novembre 2000 n. 328, *“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”*.

Legge regionale 21 settembre 2005 n. 7, *“Nuovo ordinamento delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza - Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona”*.

Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socio-assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali, ai sensi dell'art. 20, c. 1, della L.p 13/2007.

Regolamento sull'autorizzazione al funzionamento e sulla vigilanza delle strutture socio-assistenziali residenziali e semiresidenziali ex art. 35 l.p. 12 luglio 1991, n. 14 e s.m., recante ordinamento dei servizi socio-assistenziali in Provincia di Trento.

FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Nella Tabella vengono riportati i principali fattori, indicatori e standard adottati dall'Ente che sottolineano la qualità che s'intende raggiungere rispetto a prestazioni e processi rilevanti; permettono, inoltre, al residente di verificare il risultato nei servizi forniti dall'Azienda. Gli standard vengono accompagnati anche da una percentuale che indica la soglia di rispetto ovvero il valore minimo al di sotto del quale la struttura si impegna a non scendere. Saranno controllati sistematicamente o a campione da parte della Responsabile della Qualità in collaborazione con lo staff interno. Lo staff direttivo farà una verifica annuale allo scopo di valutare i risultati conseguiti dai singoli servizi e si impegnerà a revisionare, attraverso il confronto e la condivisione con il personale, i progetti e gli obiettivi assunti nella logica del miglioramento continuo della qualità.

Area	Fattore di qualità	Standard Responsabile attività	Indicatori	Soglia di rispetto	Frequenza di rilevazione
Accoglienza inserimento	Raccolta dati al fine di una progettazione personalizzata e presentazione della struttura e dei servizi.	La Coordinatrice dei Servizi effettua il colloquio pre-ingresso con i familiari-residente. Il servizio amministrativo e il servizio lavanderia e guardaroba effettuano il colloquio pre-ingresso con familiari/residente.	Numero di colloqui rispetto ai nuovi ingressi.	100%	Annuale
Presa in carico	Raccolta dati iniziali e valutazione dei rischi.	L'infermiere entro tre giorni compila il diario infermieristico e le scale di valutazione (rischio di malnutrizione e di Lesioni da Pressione, dolore). L'O.S.S. entro il giorno dell'ingresso compila il diario assistenziale	Numero di registrazioni in CBA e tempistica rispetto ai nuovi ingressi.	95%	Annuale
	Mantenimento della mobilità.	Il fisioterapista entro tre giorni lavorativi dall'ingresso del residente effettua la valutazione e programma l'eventuale	Numero di registrazioni in CBA e tempistica rispetto ai	95%	

		piano terapeutico riabilitativo.	nuovi ingressi.		
	Valorizzazione della storia di vita	L'animatore entro il primo P.A.I. effettua la raccolta biografica.	Numero di registrazioni in CBA e tempistica rispetto ai nuovi ingressi.	95%	
	Definizione degli obiettivi specifici e pianificazione dell'assistenza.	L'équipe multiprofessionale entro 21 giorni redige il PAI con la presenza di un familiare/caregiver.	Numero di registrazioni in CBA rispetto ai nuovi ingressi.	100%	
		L'infermiere pianifica almeno ogni 15 giorni il bagno per ogni residente.	Numero di registrazioni in CBA nell'anno di riferimento	95%	
	Tracciabilità dell'abbigliamento personale.	Il servizio di lavanderia e guardaroba entro il giorno dell'ingresso predispone e applica le etichette all'abbigliamento.	Numero di moduli "consegna indumenti residente" rispetto ai nuovi ingressi.	100%	
Salute	Monitoraggio dello stato di salute del residente.	Il medico entro il primo giorno lavorativo dall'ingresso effettua la visita medica.	Numero di registrazioni in CBA rispetto ai nuovi ingressi.	90%	Annuale
		Il medico almeno una volta all'anno prescrive i prelievi ematici di controllo e l'esecuzione dell'elettrocardiogramma.	Numero attività (prelievi ematici) in CBA nell'anno di riferimento.	95%	
		L'O.S.S. effettua almeno due volte al mese durante i bagni programmati il monitoraggio del dolore utilizzando apposite scale di valutazione.	Numero di scale di valutazione PAINAD / NRS nell'anno di riferimento.	100%	
	Mantenere le abilità residue.	Il fisioterapista almeno due volte in settimana esegue la ginnastica di gruppo.	Numero attività in CBA	95%	Annuale

Personalizzazione, rispetto e relazione		Il fisioterapista almeno quattro volte all'anno verifica l'idoneità degli ausili.	nell'anno di riferimento.		
	Valorizzazione del protagonismo e della creatività dei residenti.	L'animatore propone almeno 8 attività individuali e di gruppo mirate sulla base dei bisogni, desideri e capacità residue.	Numero di attività individuali o di gruppo settimanali di CBA nell'anno di riferimento.	98%	Annuale
	Mantenere l'affettività e la socialità.	L'animatore propone almeno 10 attività ricreative settimanali di gruppo coinvolgendo familiari e/o volontari.	Numero di attività di gruppo di CBA nell'anno di riferimento.	98%	Annuale
	Accompagnamento al fine vita e morente	L'équipe multiprofessionale definisce le indicazioni specifiche per l'accompagnamento alla morte e facilita la vicinanza delle persone care al residente.	Numero riunioni équipe e P.A.I. di fine vita nell'anno di riferimento.	95%	Annuale
	Garantire una tempestiva presa in carico dei reclami.	L'amministrazione evade entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione le segnalazioni di reclami.	Numero di giorni che intercorrono tra la consegna e la presa in carico.	100%	Annuale
	Garantire un monitoraggio dei fattori di rischio e di protezione del maltrattamento.	Il team interno almeno due volte all'anno si riunisce per analizzare i fattori di rischio. La Coordinatrice dei Servizi convoca entro tre giorni lavorativi il team interno per l'analisi delle segnalazioni.	Numero verbali. Numero riunioni. Numero di giorni che intercorrono tra la segnalazione l'incontro.	100% 100%	Annuale
Vivibilità	Garantire una tempestiva presa in carico.	Il manutentore evade immediatamente l'intervento urgente ed entro cinque giorni l'intervento ordinario.	Numero di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria nell'anno di riferimento.	100%	Annuale

Comfort alberghiera	Garantire una accurata igiene degli indumenti e della biancheria.	La lavanderia provvede al lavaggio, stiratura della biancheria e dell'abbigliamento personale. Entro 4 giorni consegna del capo al singolo residente.	Almeno due supervisioni all'anno.	100%	Semestrale
	Garantire una dieta bilanciata sulla base della stagionalità degli alimenti.	La cucina segue un menù estivo ed invernale che ruota sulle quattro settimane.	Esposizione quotidiana del menù ai piani (almeno 2 supervisioni all'anno).	100%	Annuale
	Garantire una dieta personalizzata (dietoterapia).	La cucina in casi specifici definisce menù personalizzati.	Numero dei menù personalizzati rispetto al numero dei casi specifici.		
	Garantire una accurata igiene degli ambienti di vita e di cura.	Il servizio di pulizia esegue due volte al mese la sanificazione per ciascuna stanza di degenza. Il servizio di pulizia esegue la pulizia ordinaria in base all'alto, medio o basso utilizzo.	Verifica quadrimestral e del prospetto mensile "sanificazioni e stanze". Verifica quadrimestral e del prospetto "mensile pulizie".	98%	Annuale
	Garantire la programmazione e pianificazione degli interventi formativi.	La Responsabile della Formazione redige una volta ogni tre anni il Piano della Formazione e sviluppo innovativo delle risorse umane.	Documento Piano triennale della Formazione.	100%	Triennale

Qualità, innovazione e formazione	Garantire la formazione obbligatoria del personale	La Responsabile della Formazione entro la scadenza prevista dalla normativa garantisce a tutto il personale le attività formative obbligatorie.	Numero persone che hanno partecipato alle attività formative rispetto all'anno di riferimento.	100%	Annuale
	Garantire la formazione tecnico-professionale trasversale.	La Responsabile della Formazione garantisce al personale la formazione specifica programmata nel Piano triennale	Numero persone che hanno partecipato alle attività formative nell'anno di riferimento.	97%	Annuale
	Garantire la Formazione Sul Campo (F.S.C.) al fine di aggiornare le procedure sanitarie, assistenziali e/o amministrative	La Responsabile della Qualità progetta almeno due iniziative di Formazione Sul Campo (F.S.C.) su specifiche tematiche con gruppi multidisciplinari.	Numero di iniziative progettate nell'anno di riferimento.	100%	Annuale
	Garantire la rilevazione dello S.L.C. al personale per rilevare il vissuto emotivo dei lavoratori e le manifestazioni della sindrome di <i>burnout</i> in linea con le disposizioni dell'I.N.A.I.L	La Responsabile della Qualità predispone con U.P.I.P.A. almeno una volta ogni due anni la rilevazione dello Stress Lavoro Correlato (S.L.C.) al personale.	Numero di somministrazioni effettuate nel biennio	100%	Biennale
	Riunione periodica di prevenzione e protezione dei rischi.	Il direttore dell'Ente in collaborazione con l'R.S.P.P. consortile organizza almeno una volta all'anno un incontro con il Medico Competente e R.L.S.	Numero delle riunioni effettuate nell'anno di riferimento	100%	Annuale