

CENTRO RESIDENZIALE "ABELARDO COLLINI" PINZOLO



L'arte di prendersi cura

C A R T A D E I S E R V I Z I

I N D I C E	pag.
1. Presentazione	2
2. Cenni storici	3
3. La mission	4
4. Prima delle azioni le idee: la persona al centro:	4
A. I nostri modelli di riferimento	
B. Dalle idee ai valori	
C. Dai valori al nostro codice etico	
D. Dal codice etico alle nostre linee operative	
5. Gli organi	12
6. Le nostre idee diventano organizzazione e figure di riferimento	13
7. Le nostre idee diventano struttura	16
8. I nostri valori diventano servizi alla persona	17
9. Le nostre idee diventano procedure	21
10. I nostri valori diventano una giornata di vita	23
11. I nostri servizi diventano qualità di vita / benessere	25
12. Servizi alberghieri e di supporto	31
13. I nostri valori diventano servizi relazioni con i famigliari	37
14. Info utili	37
15. Riferimenti normativi per la carta dei servizi	38

1. Presentazione

Gentile Signora, Egregio Signore,
attraverso la Carta dei Servizi cogliamo l'occasione per
fornire alcune informazioni utili per il soggiorno presso
la nostra struttura e/o la fruizione dei nostri servizi.
Questo documento vuol essere altresì un "patto" tra il
nostro Ente e coloro che si avvalgono dei nostri servizi.
Lo spirito assistenziale che ci contraddistingue, volto
ad assicurare salute, benessere e dignità alle persone,
ci impegna quotidianamente nell'offrire servizi
personalizzati per garantire la migliore qualità di vita ai
nostri utenti.

*Il Presidente
e il Consiglio di Amministrazione*



**CENTRO
RESIDENZIALE
"ABELARDO
COLLINI"**



MISTO
Carta da fonti gestite
in maniera responsabile
FSC® C107157



2. Cenni storici

La Casa di Riposo di Pinzolo è intitolata ad Abelardo Collini, un pinzolese emigrato a Milano che si ricordò delle sue origini e prima della morte, avvenuta nel 1973, fece un lascito allo scopo di erigere una casa che ospitasse anziani ed invalidi.

La realizzazione della struttura passò, dapprima attraverso un Comitato e successivamente alle Amministrazioni Comunali di Pinzolo succedutesi nel tempo. L'apertura avvenne nel 1992 con l'accoglienza dei primi ospiti autosufficienti e la fornitura, in convenzione con il Comprensorio delle Giudicarie, di servizi alternativi al ricovero, quali pasti a domicilio e servizio lavanderia.

Dal 1995, con l'entrata in vigore della convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, è stato aperto il reparto per non-autosufficienti, dando così risposta concreta alle esigenze della popolazione locale.

L'accoglienza di utenti non autosufficienti ha comportato per la struttura un importante impegno di riconversione sia in termini strutturali che organizzativi.

Con l'anno 1998 si è aperta per le Case di Riposo la stagione delle riforme che ha trovato nella Legge Provinciale 6/98, istitutiva delle R.S.A. i suoi riferimenti giuridici fondamentali.

Il passaggio da Casa di Riposo ad R.S.A. ha comportato per la struttura il doversi misurare in modo più stringente, con la cultura sanitaria, con sistemi di qualità, con nuovi modelli organizzativi e gestionali.

La riforma delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.) è

avvenuta con la Legge Regionale 21 settembre 2005 n. 7 per garantire una migliore organizzazione e gestione dei servizi socio-sanitari inserendo così, la nuova Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (A.P.S.P.) nel sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali, partecipando alla programmazione zonale.

Nel corso degli anni la struttura ha subito una grande trasformazione sia strutturale che sotto l'aspetto ricettivo, attraverso interventi di ristrutturazione, adeguamento ed ampliamento.

Attualmente l'A.P.S.P. "Abelardo Collini" di Pinzolo è accreditata per n. 71 posti letto su un totale di n. 84 posti disponibili.

3. La mission

La Mission dell'A.P.S.P. è quella di contribuire, in coerenza ed armonia con gli obiettivi del Piano Socio Sanitario Provinciale (P.S.S.P.) all'assistenza dei cittadini che ne hanno bisogno a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più elevata possibile al residente, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia, i servizi del territorio ed il volontariato.



4. Prima delle azioni le idee: la persona al centro

A. I nostri modelli di riferimento

Le scelte organizzative ed operative adottate nella nostra struttura sono il frutto di un processo di elaborazione approfondito e condiviso da tutti gli operatori che affonda le proprie radici in alcuni modelli/approcci teorici di riferimento.

Gentelcare

È un modello ideato dalla dott.ssa Moyra Jones alla fine degli anni 90 in Canada e da lì esteso in tutta Europa. Si fonda sulla considerazione di come una persona affetta da demenza subisca una modifica delle sue

capacità di interagire con la realtà.

- Propone un modello di assistenza protesica in cui i tre elementi di cura (persona, programmi e ambiente fisico) lavorano in armonia per offrire un sostegno una “protesi”, incoraggiando un adattamento ambientale e sociale.
- Stimola alla comprensione profonda delle peculiarità della malattia e del tipo di disabilità che essa provoca, cogliendo e valorizzando le capacità presenti, le positività e le potenzialità, la storia personale e i desideri del malato. Persegue l'obiettivo del suo benessere con un sistema in grado di sostenerlo, senza sfidarlo.

Validation

- È una tecnica di comunicazione con e per i grandi anziani, disorientati o affetti da demenza e ha la peculiarità di porre attenzione al canale emotivo ispirandosi agli studi di Jung Erikson e Rogers.
- Propone un cambiamento di visuale e aiuta i caregivers a cambiare se stessi, al fine di entrare nella realtà della persona di cui si prendono cura, utilizzando l'empatia per sintonizzarsi sulla lunghezza d'onda dell'altro.
- Naomi Feil, la fondatrice di tale metodo, sostiene che "Esiste una causa dietro il comportamento delle persone molto anziane e disorientate" e l'obiettivo del metodo è convalidare il vissuto della persona anziana accettarlo dividerlo e riconoscerlo.

- Questo principio trae spunto da un concetto esplicitato in maniera chiara da Carl Jung "I sentimenti espressi, e poi riconosciuti e legittimati da un ascoltatore che gode di fiducia, diventeranno meno intensi. Quando vengono ignorati, o negati, i sentimenti acquistano forza: il gatto ignorato diventa una tigre."

Sente-Mente® Project

- È un progetto nazionale la cui ideatrice Letizia Espanolli, attraverso questa strada, porta una luce nuova nel mondo socio sanitario ed educativo e trova il suo fondamento scientifico negli studi della psico-neuro-endocrino immunologia.
- Propone un modello metodologico che si basa su sette pilastri scientifici:

- la vita non finisce con la diagnosi;
- il rapporto tra mente e corpo è bidirezionale;
- hearthmath e l'esistenza del campo elettromagnetico del cuore,
- la psicologia positiva di Seligman,
- il contatto,
- la risata e lo spirito interiore della risata,
- l'importanza di comprendere i disturbi del comportamento come forme di linguaggio.

Kinaesthetics

- Un approccio diverso rispetto al passato, che pone maggiore attenzione a tutte le fasi del movimento, al "tocco" e mette in luce tutte le autonomie della persona; l'operatore non si sostituisce più al residente ma si muove CON lui.



B. Dalle idee ai valori

Rispetto è... possibilità di vedere riconosciuti dall'organizzazione il rispetto dei tempi e ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy e della riservatezza dei dati, della dignità della persona e dei suoi valori;

Autorealizzazione è... possibilità di attuare ancora concretamente le proprie aspirazioni, desideri, passioni, stili di vita e sentirsi appagati e soddisfatti di ciò, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza;

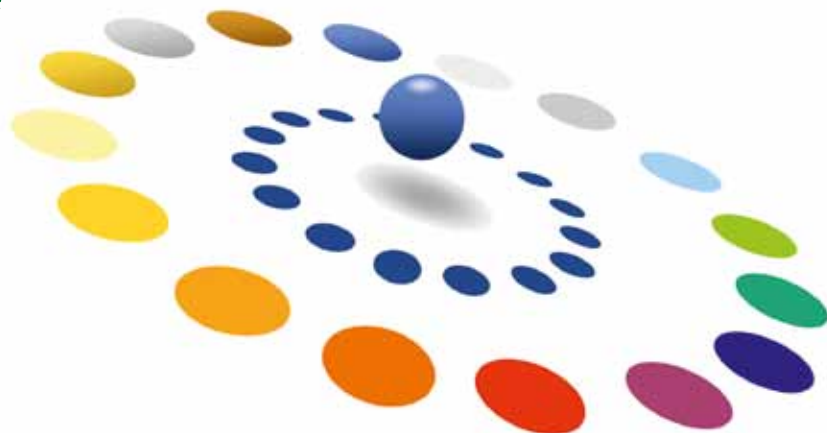
Operosità è... possibilità di vedere espresse, promosse e valorizzate le capacità, le attitudini, le abilità, le competenze del residente nell'agire quotidiano e nella gestione del tempo libero, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza;

Affettività è... possibilità di mantenere e sviluppare relazioni affettive ed emotive autentiche anche all'interno della residenza sia con persone, che con oggetti personali ed animali significativi;

Interiorità è... possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati per il raccoglimento spirituale (nel rispetto del pluralismo religioso), per riflettere sul sé ed il senso della vita anche affrontando l'esperienza della morte;

Comfort è... possibilità di fruire di un ambiente fisico nel quale la persona vive ed opera in grado di coniugare le proprie esigenze personali e vita comunitaria con particolare attenzione alla dimensione familiare;

Umanizzazione è... possibilità di essere accolti



nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza;

Socialità è... possibilità di trovarsi inseriti in un contesto sociale e comunitario aperto verso l'esterno e permeabile dall'esterno, nel quale mantenere la comunicazione e lo scambio con la comunità di riferimento;

Salute è... possibilità di fruire di azioni, personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiano, di prevenzione, cura e riabilitazione erogate da personale professionalmente preparato, evitando forme di accanimento e sanitarizzazione eccessiva o non gradita;

Libertà è... possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alle capacità presenti, esercitando la libertà di scelta, nel rispetto delle regole della civile convivenza e partecipando alle decisioni dell'organizzazione riguardanti la vita quotidiana dei residenti;

Gusto è... possibilità di fruire di un servizio ristorazione con un'alimentazione sana, completa, varia e gustosa, adeguata alla libertà di scelta e alle condizioni di salute senza eccessive restrizioni, collegata alle tradizioni alimentari del luogo ed attenta alla valorizzazione della funzione sociale e cognitiva del momento dei pasti;

Vivibilità è... possibilità di vivere in un luogo accogliente, confortevole, pulito, con un'atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze dei residenti e del contesto della vita comunitaria.

C. Dai valori al nostro codice etico Residenti

- Noi crediamo nella **libertà** e ci impegniamo a: garantire la libertà di movimento ad ogni persona Residente, a permettere la scelta delle attività quotidiane di vita, a favorire l'espressione della sua unicità e a valorizzare i suoi desideri.
- Noi crediamo nella **dolcezza** e 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.
- Noi crediamo nella **creatività** e ci impegniamo a: creare nuove e stimolanti attività giornaliere, utilizzare la risata come strumento di relazione, promuovere un ambiente rilassante e tranquillo.
- Noi crediamo nell'**umiltà** e ci impegniamo a: accogliere i momenti di rabbia dei residenti ed a fare costante tesoro delle lezioni da loro impartite.
- Noi crediamo nella **pazienza** e ci impegniamo a: assecondare le esigenze espresse ed inespresse, ascoltandole e dando loro risposte semplici ma efficaci.

Familiari

- Noi crediamo nell'importanza della **famiglia** e quindi ci impegniamo a: coinvolgere i familiari nella vita della persona residente, a dare valore ai loro racconti e relazionarci accogliendoli come importante risorsa per il benessere dei loro cari.
- Noi crediamo nell'importanza del **sostegno ai familiari** e quindi ci impegniamo ad accogliere le loro emozioni, perplessità, domande e fornire loro, a seconda delle nostre diverse competenze, risposte adeguate; permettendo loro di continuare ad amare anche nel tempo della malattia.
- Noi crediamo nella **fiducia reciproca** e ci impegniamo ad offrire il meglio





- risolvendolo direttamente con maturità e coraggio.
- Noi crediamo nel **rispetto** e ci impegniamo a fare luce sull'unicità del collega, ad autovalutarci costantemente per migliorare noi stessi e le relazioni, ad aiutare e lasciarci aiutare nei nostri momenti di debolezza.
 - Noi crediamo nell'importanza della **crescita comune** e ci impegniamo a supportarci vicendevolmente, a creare un gruppo unito formato da residente, familiare e operatori, a credere nelle potenzialità proprie e altrui.
 - Noi crediamo nel valore dell'**obiettivo condiviso** e ci impegniamo ad individuare e raggiungere la medesima meta collaborando con positività e responsabilità.

della nostra professionalità ed a rispettare le decisioni assunte nel progetto individualizzato di assistenza.

- Noi crediamo nel **rispetto** e quindi ci impegniamo a non giudicare le loro abitudini, la loro storia ed il loro vissuto.

Operatori

- Noi crediamo nell'importanza della **conoscenza reciproca** e ci impegniamo a relazionare, ascoltarci e rispettarci.
- Noi crediamo nell'importanza di **non giudicare** e quindi ci impegniamo ad accettare il collega, a dare forza alle risorse positive di ciascuno, a chiarire ogni problema interpersonale



D. Dal codice etico alle nostre linee operative

*Prima di essere giovani, adulti, anziani,
maschi, femmine, padri, madri, figli,...*

soprattutto siamo persone.

*Siamo sempre persone, in ogni istante della
nostra vita, dall'inizio alla fine.*

Siamo **persone**, siamo individui, siamo unici, siamo
7 miliardi, tutti diversi, tutti unici, tutti persone.

Questa è la ricchezza più grande ed indiscutibile di
ciascuno: siamo persone, siamo un groviglio intrigante
di fisicità, di emozioni, di intenzioni, di esperienze,
di conoscenze, di sogni, di delusioni, di incontri, di
conquiste e di perdite, di realizzazioni e fallimenti...

La conoscenza della **propria storia unica ed
irripetibile** e la capacità di condividerla con le
persone che ci circondano aumenta la consapevolezza
interiore, ci rende capaci di dare il nostro meglio con
serenità e fiducia in noi stessi; facilitando l'ascolto della
sofferenza dell'altro ci permette **com-passione**
di aiutarlo empaticamente, abbassando il suo dolore.
La qualità delle relazioni umane si basa su questa
spirale affascinante di **"ascolto"** e **"racconto"** che
costituisce il fulcro-anima della progettualità della vita
nella nostra struttura.

L'invecchiamento non è per noi una malattia, ma
una normale tappa della vita in cui l'anziano deve
continuare ad essere protagonista attivo della sua storia
trovando rinnovate occasioni di condividerla con altre
storie, con altre vite: **non ha senso aggiungere giorni
alla vita, ma occorre aggiungere vita ai giorni**,
prendendosi cura della qualità di ogni istante.

Si tratta di una approccio riferito non solo ai Residenti
ma assunto da tutto il personale come **stile empatico**



di lavoro coerente con i nostri principi di riferimento:
se ogni figura operativa della struttura, nel proprio
ruolo e competenza, si adopera per "capire" ed "essere
capito", mettiamo le basi per una buona convivenza,
creando i presupposti per un altrettanto buona
socializzazione in tutte le attività proposte e realizzate.
Si tratta, fondamentalmente di assumersi la
responsabilità del nostro star bene per far star bene
gli altri: **non è la persona che deve adattarsi
all'organizzazione, ma l'organizzazione che deve
adattarsi alla persona.**

Accogliere per noi significa accettare l'altro per quello
che è e che ti sa dare... e che solo la conoscenza
ci permette di intervenire personalizzando e
uniformando i comportamenti socio-assistenziali,
consentendo la presa in carico dei problemi e bisogni,

valorizzando desideri ed emozioni, rispettando abitudini e tradizioni.

Il nostro punto di partenza per lavorare al meglio con la persona, quando il Residente entra nella nostra struttura, è la **raccolta della biografia**, condivisa da tutte le figure professionali.

Conoscere la storia ed il vissuto del residente permette a lui di restare ancorato ai suoi ricordi e permette a noi di progettare il futuro delle sue attività costruendo un ambiente in cui la Persona può vivere e non sopravvivere, partendo dalla stanza, resa accogliente da un caldo arredamento in legno e personalizzabile con piccoli mobili, soprammobili, fotografie e quadri, che ci ricordano chi siamo e da dove veniamo. L'aspetto della **personalizzazione** è il fattore più importante per assicurare ad ognuno la possibilità di rafforzare le proprie caratteristiche, il proprio vissuto e creare un ambiente in cui la persona non si senta ospite ma "padrona di casa".

La biografia ci consente di creare dei **progetti personalizzati** sia dal punto di vista assistenziale che sociale. Uno dei lavori che i nostri anziani apprezzano di più è la raccolta della loro storia di vita, dove la Persona si sente veramente libera di raccontare se stessa, il suo vissuto, portando alla luce tanti ricordi a volte dimenticati...

"ogni anziano ha una storia da raccontare a chi è disposto ad ascoltarlo".

Il nostro lavoro si sviluppa nel cercare di favorire i **rapporti sociali** andando anche a riscoprire usanze e abitudini del passato.

La complessa rete di relazioni fra Residenti, famigliari ed operatori ci obbliga a prestare una cura particolare agli stili comunicativi

e alla loro coerenza con i principi cui si ispira il nostro progetto. In qualsiasi ambito sociale, infatti, comunicazione e relazione, sono le due forze che esprimono la qualità della socializzazione.

Quanti esempi potremmo riportare per documentare una comunicazione superficiale, approssimativa, distorta, fasulla ed irrispettosa delle persone...

Quello in cui crediamo e che cerchiamo di favorire è uno **stile comunicativo efficace** ed empatico, ottenuto attraverso un linguaggio, verbale e non verbale, che ci rende capaci di creare l'intesa di metterci nei panni dell'altro, di saper condividere situazioni ricche di credibilità e fiducia.

Una buona comunicazione quindi si sviluppa con una relazione appropriata e calorosa. Noi operatori crediamo nella cultura del **"prendersi cura"**, mettersi cioè a disposizione in modo particolarmente attivo





all'ascolto di persone anziane per le quali non è facile cambiare le proprie abitudini, lasciare gli affetti e le cose costruite in una vita spesso di duro lavoro e sacrifici per entrare in Casa di Riposo.

Saper ascoltare ci permette di condividere alcune emozioni, conoscere situazioni, cogliere sfumature e stati d'animo ed è passaggio fondamentale essere in grado di dare risposte appropriate ed individualizzate. La comunicazione, tanto quella verbale quanto quella non verbale, fatta di gesti ed espressioni, ci permette di entrare più o meno intensamente in sintonia con chi abbiamo di fronte nel tentativo di creare una **relazione profonda**.

Ogni attività, anche la più banale, è finalizzata a creare una buona relazione e sviluppare, sostenere, rafforzare abitudini, capacità, interessi; in buona sostanza a creare una rete di socialità capace di aumentare il più possibile la qualità di vita delle persone che vivono in

RSA, che passa necessariamente attraverso un equilibrio tra salute fisica e psichica. Per questo motivo troviamo sia di estrema importanza costruire i nostri interventi focalizzati su ogni aspetto della persona, partendo dalle abitudini ed **esigenze individuali** di ognuno, facendo in modo che ogni nostra azione sia personalizzata e quindi efficace a livello sia fisico che mentale.

La nostra struttura residenziale socio sanitaria è un microcosmo, nel quale trovano terreno fertile per essere rappresentati, sviluppati e rielaborati molti aspetti della sfera più intima delle persone in riferimento alla propria identità ed al proprio vissuto.

Per assolvere a questa funzione, niente di meglio che **abbattere ogni barriera** e mettere in comunicazione bidirezionale l'interno con l'esterno.

Le grandi vetrate permettono la vista e l'accesso al giardino, alla piccola fattoria, alla natura, ingrediente indispensabile per la qualità della vita di tutti.

5. Gli organi

Il Consiglio di amministrazione

È l'organo di programmazione e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'Azienda. Provvede a fissare gli obiettivi strategici, assume le decisioni programmatiche fondamentali dell'Azienda, verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite. È composto da 7 membri compreso il Presidente, nominati dalla Giunta Provinciale di Trento su designazione dei Comuni di Carisolo, Pinzolo, Giustino e Massimeno.

Il Presidente

È il legale rappresentante dell'A.P.S.P. A lui competono tutti gli adempimenti previsti dalle leggi vigenti e dallo Statuto aziendale. In particolare spetta al Presidente dare impulso e promuovere le strategie aziendali, curare i rapporti istituzionali con gli altri soggetti del sistema integrato di servizi sociali e socio-sanitari, con l'utenza e le relative rappresentanze e con le comunità locali. In caso di assenza e/o impedimento è sostituito dal Vicepresidente. Il Presidente riceve previo appuntamento dalle ore 11.30 alle ore 12.30.

Il Direttore

È la figura apicale dell'A.P.S.P. a cui spetta la responsabilità complessiva della gestione: amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e socio-assistenziale della medesima, nei limiti delle risorse, delle direttive e degli obiettivi assegnati dal



Consiglio d'Amministrazione. Egli è responsabile della correttezza amministrativa, nonché dell'efficienza ed efficacia di gestione in relazione alle risorse assegnate e alle attribuzioni conferite.

Il Direttore riceve previo appuntamento dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

L'Organo di revisione

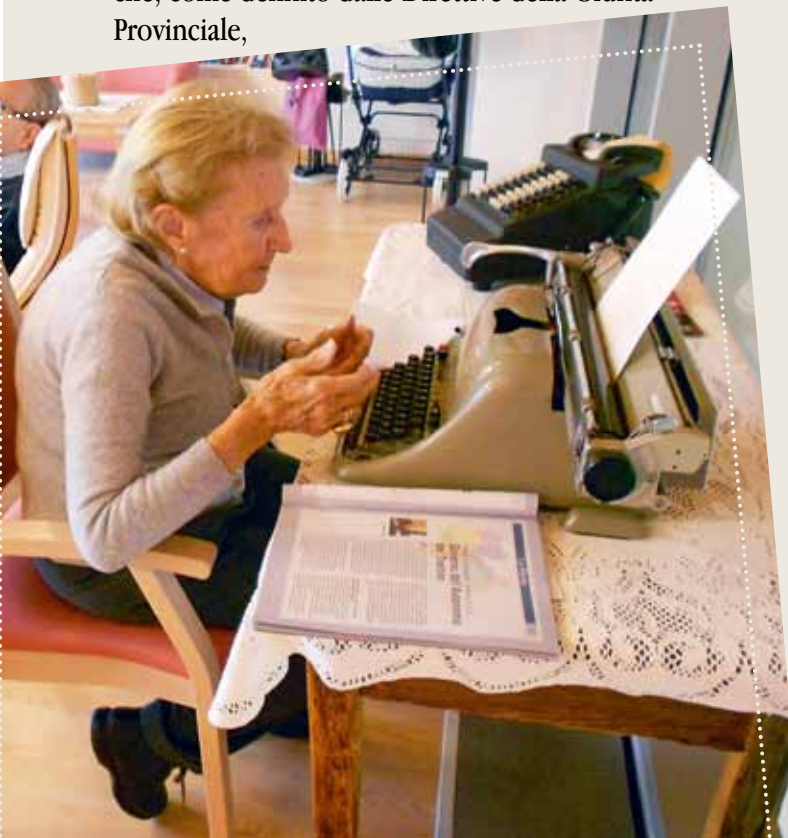
Collabora con il Consiglio d'Amministrazione nella sua funzione di controllo, esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione dell'A.P.S.P. e attesta la corrispondenza del bilancio d'esercizio alle risultanze della gestione redigendo apposita relazione accompagnatoria. Attualmente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

6. Le nostre idee diventano organizzazione e figure di riferimento

Nella struttura operano in stretta collaborazione figure diversificate che, nel rispetto delle singole competenze, assumono la responsabilità complessiva della struttura e ne forniscono le direttive principali per l'organizzazione sanitaria e socio-assistenziale.

Il Medico coordinatore

Svolge funzioni di coordinamento dell'attività sanitaria che, come definito dalle Direttive della Giunta Provinciale,



comprendono:

- collaborazione nelle attività di organizzazione della vita comunitaria e nell'accogliimento dei Residenti;
- coordinamento dei piani di intervento individuali e controllo di qualità della cura e dell'assistenza in generale;
- direzione dell'attività del personale infermieristico e di riabilitazione, sulla base delle indicazioni del medico specialista e del coordinatore dei servizi;
- adozione, controllo e vigilanza delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza secondo le norme vigenti;
- approvvigionamento dei farmaci forniti direttamente dall'Azienda e vigilanza sul loro utilizzo;
- organizzazione di incontri periodici con i medici che svolgono funzioni di diagnosi e cura all'interno della struttura residenziale e partecipazione ad incontri con medici coordinatori di RSA;
- raccordo con i medici specialisti e con l'Azienda ed il Distretto;
- ogni altro adempimento connesso alla gestione sanitaria della struttura.

Il Coordinatore dei servizi socio-assistenziali e sanitari

Il Coordinatore è il responsabile del buon andamento della struttura, è garante dell'erogazione dei servizi secondo gli orientamenti aziendali, i principi dell'accreditamento e in raccordo con quanto dichiarato nella Carta dei Servizi, nonché dal Progetto Assistenziale Individuale.

Garantisce il governo unitario del servizio sotto il profilo della qualità tecnica, organizzativa e relazionale. Assumendo il principio del benessere dell'anziano, indirizza e coordina l'integrazione tra i processi socio-assistenziali e sanitari.



In particolare l'attività è svolta nei seguenti ambiti:

- coordinamento del personale di assistenza ed infermieristico;
- gestione della parte burocratica per l'ammissione, la dimissione ed ogni altra pratica di interesse dei Residenti;
- verifica della corretta pulizia degli ambienti;
- promozione dei gruppi di lavoro e verifica dei risultati;
- costruzione/stesura del progetto assistenziale individualizzato (P.A.I.);
- ricerca e promozione, in collaborazione con la direzione dell'Ente, di iniziative, ed interventi volti al costante miglioramento della qualità, dell'efficienza, dell'efficacia dei servizi;

- cura della gestione dei rapporti con i Residenti e i loro familiari;
- responsabilità professionale dei risultati delle attività direttamente svolte nonché quella relativa all'organizzazione delle figure professionali sottordinate;

Nella gestione dell'attività socio assistenziale e sanitaria sono quotidianamente coinvolti, il medico, il Fisioterapista, l'Infermiere, l'Operatore di Animazione e l'Operatore di assistenza.

Il Pool di direzione

È un organo consultivo della direzione ed è composto dai responsabili dei settori Sanitario, Socio – Assistenziale Amministrativo formazione e qualità.

L'equipe multiprofessionale ed il P.A.I.

L'equipe multi-professionale è composta da rappresentanti delle diverse figure professionali presenti nella RSA.

I principali scopi che persegue sono di personalizzare l'assistenza erogata attraverso l'elaborazione del progetto assistenziale individualizzato (P.A.I.) e di orientare gli interventi assistenziali di tutti gli operatori verso gli obiettivi emergenti.

Si riunisce solitamente una volta a settimana.

Il P.A.I. (Progetto Assistenziale Individualizzato) quale strumento di sintesi del progetto globale sulla persona, consente la presa in carico di bisogni/problemi, di desideri/abitudini inerenti la sfera personale, relazionale/sociale, clinico-sanitaria, valorizza le capacità, le funzionalità e le potenzialità dei Residenti. Orienta l'organizzazione al lavoro per obiettivi favorendo il benessere del residente, dei suoi cari e



Il P.A.I. è il risultato di un processo metodologico di lavoro multidimensionale costruito con il coinvolgimento di tutta l'equipe multiprofessionale e condiviso con la famiglia e/o il Residente, tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri. Viene predisposto all'ingresso ed aggiornato semestralmente o quando se ne presenti la necessità. Il familiare o altra persona di riferimento è coinvolto, al fine di costituire un'alleanza ed un imprescindibile rapporto di fiducia, nella stesura del primo P.A.I. e delle revisioni, se emergono particolari problematiche. Viene inoltre informato rispetto alle più significative attività assistenziali e sanitarie praticate. Il familiare potrà, comunque, chiedere in ogni momento al personale infermieristico o medico informazioni in merito allo stato di salute del proprio caro.

degli operatori attraverso:

- il colloquio iniziale con il residente e/o le persone di riferimento per la raccolta biografica;
- la valutazione del residente tramite l'utilizzo di test di valutazione gerontologici;
- le informazioni derivanti dall'osservazione dei Residenti, da parte degli operatori, registrate nelle consegne;
- la formulazione e la diffusione di obiettivi realistici e specifici, pianificati nel tempo e misurabili mediante indicatori.

Facciamo P.A.I. per fornire, attraverso le competenze delle singole figure coinvolte nel processo di cura, socio sanitario educativo assistenziale, risposte adeguate alle problematiche che il residente manifesta.



7. Le nostre idee diventano struttura

L'APSP Centro Residenziale - Abelardo Collini di Pinzolo è una struttura residenziale finalizzata al soddisfacimento dei bisogni della popolazione anziana e di persone disabili che si trovano in condizioni di disagio.

L'edificio, recentemente interessato da importanti lavori di ampliamento e riqualificazione distributiva, funzionale e tecnologica degli spazi a disposizione dei residenti, offre un ambiente curato e suggestivo, in una gradevole atmosfera garantita anche da un'attenta gestione.

L'edificio è dislocato su 5 livelli:

Piano seminterrato, dove trovano spazio la lavanderia interna, la sala riunioni, la cappella, la camera ardente ed i locali tecnici

Piano terra, dove trovano spazio le aree comuni ed i relativi servizi alla persona, quali: la sala con l'angolo Bar, la sala TV, la stube, i servizi igienici, gli uffici amministrativi, la sala ristorante, la cucina, la palestra, il salone per i servizi di parrucchiera, barbiere, manicure e pedicure, la sala per attività di cucina, la sala per le attività manuali e ricreative, dotata di TV e punto connessione Skype ed il suggestivo giardino "d'inverno" con l'ampia superficie vetrata, godibile in qualsiasi stagione, con punto wireless gratuito FREE LUNA.

Piani superiori 1°, 2° e 3°, sono prevalentemente destinati agli alloggi dei residenti con relativi servizi di piano. Complessivamente la struttura dispone di 53 stanze di cui 34 a due letti e 16 singole.

Tutte le stanze sono dotate di servizi igienici interni, di impianto TV, telefonico e campanelli di chiamata nonché di un balcone che consente una vista panoramica sulle montagne circostanti. Alcune dispongono di un piccolo angolo cottura con frigorifero. Inoltre tutte le stanze del 1° e del 2° piano sono dotate di un punto di erogazione ossigeno centralizzato.

In posizione centrale al secondo piano si trova l'ambulatorio medico-infermieristico e l'ufficio del Coordinatore dei servizi Socio-assistenziali e sanitari, punti di riferimento per tutta la struttura. Sullo stesso piano si trova il N.A.D. (**Nucleo demenze Alzheimer**) con 7 stanze a due letti.

La casa dispone inoltre di un ampio GIARDINO, nella zona d'ingresso della struttura di circa 1000 metri quadrati, attrezzato con panchine, tavolini e gazebo, godibile nella stagione estiva e di un ulteriore spazio verde di circa 4.500 metri quadrati, posto a nord della struttura, che abbiamo chiamato per le sue caratteristiche architettoniche "IL GIARDINO DELLE EMOZIONI IN LIBERTÀ".

L'attenzione ai piccoli dettagli ha permesso di ricreare l'intimità ed il calore di una vera casa.

Reception - ufficio relazioni con il pubblico (U.R.P.)

L'ufficio reception - relazioni con il pubblico, istituito all'ingresso della struttura presso gli uffici amministrativi dell'Ente, al fine di agevolare i rapporti fra ente pubblico e cittadino, che fornisce le informazioni necessarie per l'accesso ai servizi applicando i principi di trasparenza, partecipazione ed accesso agli atti.

8. I nostri valori diventano servizi alla persona

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

- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA);
- Casa di Soggiorno per l'accoglienza di persone autosufficienti;
- Fisioterapia per Utenti Esterni;
- Centro di servizi (parrucchiera, barbiere, manicure, pedicure, bagno/doccia e di accoglienza)
- Pasti a domicilio e in sede
- Servizio di presa in carico diurna continuativa per persone affette da demenza con gravi disturbi del comportamento.

Presso l'Ente è attivo, allo scopo di rispondere ai bisogni delle famiglie e delle persone residenti nel territorio delle Giudicarie e Rendena affette da malattia di Alzheimer, lo sportello del "Centro di Ascolto Alzheimer" che risponde al numero dedicato 0465 500711.

Servizi residenziali

Residenza sanitaria assistenziale (R.S.A.)

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) è una struttura nella quale, in forma residenziale, sono organizzati servizi socio-sanitari integrati a prevalente valenza sanitaria. Per rispondere ai bisogni di chi necessita di

trattamenti continui, di anziani non autosufficienti, non curabili a domicilio, nonché di persone con gravi disabilità fisiche e/o psichiche.

La R.S.A. eroga:

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

La Residenza Sanitaria Assistenziale, dispone di 71 posti letto di cui 61 convenzionati con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari



(A.P.S.S.) dei quali due posti letto sono riservati alla risposta a bisogni urgenti, ma temporanei, per un massimo di sessanta giorni all'anno (posto di sollievo). È organizzata in 3 nuclei: **Orchidea, Girasole e Delfini** (gruppo stabile di operatori che si prende cura di un gruppo stabile di residenti) di cui uno protetto di 14 posti letto riservato alle persone con disorientamento cognitivo.

Nucleo Protetto (N.A.D.): Il nucleo Delfini, fortemente voluto dall'Amministrazione per dare risposte specifiche alle persone con disorientamento cognitivo (affette da demenza con problemi comportamentali), è stato specificatamente progettato e realizzato al secondo piano del nuovo volume per complessivi 14 posti letto.

Gli spazi appositamente studiati con specifici accorgimenti di carattere architettonico e di arredo sono funzionali a garantire alla persona assistita di **orientarsi, di muoversi in sicurezza** e di compiere con semplicità le normali attività quotidiane per il mantenimento della propria autonomia.

Viene gestito da uno staff, specificamente preparato all'approccio ed alla cura di questi residenti nel riconoscere i disturbi comportamentali, a ricercarne e rimuoverne le possibili cause ed a **mantenere il più a lungo possibile la loro autonomia**, (stimolazione continua in merito alle attività quotidiane).

Vogliamo enfatizzare la possibilità di utilizzare **terapie non farmacologiche** nel trattamento dei disturbi del comportamento, e lo sforzo costante di ridurre gli stimoli uditivi, i rumori, i movimenti troppo veloci e bruschi.

Una particolare attenzione è inoltre posta nell'apporto alimentare, nel controllo dell'alvo, nella prevenzione delle cadute nonché nella promozione e nel



mantenimento delle performance funzionali tramite attività di animazione e **coinvolgimento attivo** di queste persone. L'organizzazione del nucleo, così strutturato, ha portato, come ampiamente dimostrato da esperienze sul campo, ad una **riduzione dei problemi comportamentali** (quali agitazione, wandering, aggressività) ed anche delle pratiche di contenzione fisica e farmacologica.

Casa di soggiorno per l'accoglienza di persone autosufficienti

*La Casa di Soggiorno è una struttura residenziale destinata a fornire condizioni abitative in un contesto protetto e comunitario a **persone autosufficienti** per le quali risulti difficile la vita in solitudine.*

La Casa di Soggiorno offre:

- assistenza diurna e notturna;
- servizi tecnico alberghieri;
- attività ricreativo – culturali;
- attività di mobilitazione;
- prestazioni sanitarie.

Il Centro Residenziale dispone di 13 posti letto di Casa di Soggiorno.

Per i servizi sopra descritti, agli utenti è richiesto il pagamento di una retta giornaliera determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione che viene fatturata mensilmente in via posticipata.

Servizi non residenziali

Fisioterapia per utenti esterni

L'Azienda offre, alla popolazione locale, un servizio di fisiochinesiterapia destinato alla prevenzione, mantenimento o recupero delle funzioni motorie.

Con l'attivazione del servizio di recupero funzionale in favore di pazienti esterni si intende:

- aprirsi alla comunità, connotando così l'A.P.S.P. quale struttura operativa rivolta al territorio;
- garantire agli utenti continuità nel percorso assistenziale e riabilitativo, in collaborazione con il Medico di medicina generale;
- offrire competenza, professionalità ed efficacia rispetto ai bisogni di recupero e rieducazione funzionale dei cittadini.

L'accesso alle prestazioni avviene:

- in convenzione con il Servizio Sanitario Provinciale mediante prescrizione da parte di un medico fisiatra dell'A.P.S.S. con prenotazione direttamente presso gli uffici amministrativi dell'Ente;
- a pagamento, con prenotazione direttamente presso gli uffici amministrativi dell'Ente.

Centro di servizi

L'Azienda offre alla popolazione locale in convenzione con la Comunità delle Giudicarie, molteplici servizi a carattere diurno che si caratterizzano per la polifunzionalità delle prestazioni offerte e si propongono come alternativa alla residenza in struttura, quali:





- **parrucchiera:** lavaggio e messa in piega, taglio, colorazione riflessante, tintura, permanente;
- **barbiere:** taglio barba, taglio e lavaggio capelli;
- **manicure;**
- **pedicure;**
- **bagni:** bagno o doccia con/senza trasporto e con/senza assistenza;
- **servizio di accoglienza:** allo scopo di favorire la socializzazione, lo sviluppo delle relazioni interpersonali e lo stimolo per una vita attiva ed integrata l'utente può partecipare alle attività socio – ricreative, culturali ed educative organizzate dall'A.P.S.P.

Con l'attivazione del Centro di Servizi le finalità che si intendono perseguire sono:

- consentire la permanenza nel proprio ambiente di vita il più a lungo possibile, nella salvaguardia dell'unità del nucleo familiare;

- mantenere, recuperare e stimolare le capacità, le potenzialità fisiche, psichiche e sociali della persona;
- fornire sostegno, aiuto alle famiglie con significativo carico assistenziale quotidiano;
- favorire la socializzazione, lo sviluppo di relazioni interpersonali e lo stimolo per una vita attiva ed integrata.

I servizi sono attivabili tramite richiesta al Servizio Socio Assistenziale della Comunità delle Giudicarie - Via Padre C. Gnesotti n. 2 (tel. 0465 339526).

Pasti a domicilio o in sede

L'A.P.S.P. provvede in convenzione con la Comunità della Giudicarie a confezionare e consegnare pasti a domicilio agli utenti dell'alta Rendena.

Chi desidera consumare il pasto presso il Centro Residenziale "A. Collini" deve darne preventiva comunicazione alla cucina dell'Ente, che provvederà a preparare un tavolo separato per la consumazione del pasto.

I servizi sono attivabili tramite richiesta al Servizio Socio Assistenziale della Comunità delle Giudicarie - Via Padre C. Gnesotti n. 2 (tel. 0465 339526).

Servizio di presa in carica diurna continuativa per persone affette da demenza con gravi disturbi del comportamento

L'A.P.S.P. offre, all'interno del Nucleo Protetto (N.A.D.), un servizio per persone con demenza grave, per un massimo di 2 posti.

Rappresenta il primo livello dell'offerta residenziale all'interno Centro Residenziale "Abelardo Collini" di Pinzolo: collocato a ponte tra i servizi di assistenza domiciliare ed il ricovero in struttura, permette alle persone affette da demenza severa con disturbi del comportamento (tendenza alla fuga, agitazione, aggressività verbale e fisica, irritabilità, disinibizione o affaccendamento motorio ecc.) un'adeguata assistenza, senza interrompere quei legami affettivi e sociali che rappresentano l'aspetto più importante della vita relazionale.

Il servizio ha nello specifico le seguenti finalità:

- favorire la permanenza dell'utente nel contesto sociale e familiare di appartenenza, supportando la famiglia nel carico assistenziale;
- offrire un'assistenza globale calibrata sulla base di quanto emerso dalla valutazione multidimensionale ed indicato nel PAI formulato dall'UVM;
- finalizzare le azioni terapeutiche ed assistenziali al mantenimento delle abilità della persona, preservando l'autosufficienza il più a lungo possibile;
- offrire sostegno alla famiglia e ai caregivers, prevenendo situazioni di stress psico-fisico;
- contenere i costi assistenziali a lungo termine legati all'istituzionalizzazione.

Il servizio, rivolto a persone affette da demenza con gravi disturbi del comportamento, è attivato:

- su richiesta dell'UVM secondo le regole di cui alle direttive provinciali in materia di Centri diurni;
- per gli accessi privati, su domanda presentata direttamente agli uffici amministrativi dell'Ente.

9. Le nostre idee diventano procedure

Informazioni per l'accesso

Gli accessi in R.S.A. per i residenti in provincia di Trento sono gestiti dalle Unità Valutative Multidisciplinari (U.V.M.) distrettuali attivate dal medico di base o dai servizi sociali o in caso di ricovero in struttura sanitaria dai medici della stessa. Le U.V.M. procedono alla compilazione della scheda di valutazione multidisciplinare (S.V.M.) il cui punteggio finale determina la posizione nella lista d'attesa per l'ingresso in struttura.

L'accesso su posti letto residenziali per autosufficienti, non convenzionati con l'U.V.M., avviene previa domanda da presentare direttamente su apposito modulo agli uffici amministrativi disponibile sul sito internet: www.apsp-pinzolo.it.



Se la domanda viene valutata positivamente, viene collocata in lista d'attesa sulla base dell'incrocio fra più criteri:

- quello dell'urgenza del ricovero (dimissione ospedaliera / segnalazione dei servizi sociali)
- quello dell'ordine cronologico della domanda
- quello della compatibilità del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo utente.

Accoglienza e presa in carico

Per il Residente e la sua famiglia l'ingresso in struttura rappresenta un momento molto delicato che deve essere organizzato e gestito in maniera tale da limitare il più possibile i disagi che potrebbero verificarsi a seguito del distacco dal proprio domicilio.

A tal fine, durante il periodo di inserimento, il Coordinatore dei Servizi fissa uno o più colloqui con la famiglia e/o il Residente, finalizzati ad un'attenta raccolta di informazioni rispetto alle condizioni socio sanitarie e assistenziali della persona, delle sue abitudini di vita, interessi e preferenze.

All'ingresso in struttura saranno fornite le informazioni necessarie al soggiorno e dovranno essere presentati i seguenti documenti: carta d'identità, codice fiscale, tessera sanitaria, documentazione sanitaria ed eventuale certificato di invalidità civile.

La presa in carico della Persona in fase critica e sostegno ai familiari

Per i Residenti in fase critica, i familiari possono rimanere presso

il proprio congiunto senza limitazioni di orario e consumare i pasti presso la struttura.

Al fine di agevolare il familiare nella vicinanza al proprio caro, viene data la possibilità di disporre di una poltrona relax posizionata nella stanza dell'ospite.

Dimissioni

Le dimissioni dovranno essere concordate con congruo anticipo con il personale sanitario.

Al termine del soggiorno viene consegnata una relazione che rappresenta un quadro sintetico contenente informazioni su aspetti socio assistenziali, riabilitativi, sanitari e infermieristici relativi al periodo di degenza.

Decesso

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i familiari qualora le condizioni del Residente diventassero critiche. In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato alla famiglia dal personale sanitario.

La salma viene composta nella camera mortuaria della Residenza; spetta ai familiari la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla legge.

Tutti gli effetti personali del Residente verranno raccolti da un incaricato e dovranno essere ritirati dai familiari, possibilmente entro 48 ore.

L'Ufficio amministrativo provvederà, a sua volta, ad espletare le pratiche necessarie ed a riconsegnare tutti i documenti personali del Residente.

10. I nostri valori diventano una giornata di vita

Una giornata qui ...

Il mattino...

La nostra giornata inizia con il **risveglio naturale**.

Il personale di assistenza assicura a tutti i Residenti che lo richiedono la necessaria assistenza durante l'igiene personale, l'alzata, la vestizione e l'accompagnamento in sala ristorante per la prima colazione, servita a partire dalle ore 07.30, durante la quale è assicurata la presenza dell'infermiere per la somministrazione della terapia orale.

A partire dalle ore 09.00, i Residenti che lo desiderano possono partecipare alle diverse proposte: attività di routine come lettura dei quotidiani, risveglio muscolare in gruppo ed altre attività particolari come yoga della risata, piccole attività con Cathy (il nostro labrador), ginnastica con base musicale, passeggiate in fattoria, organizzate dal personale del servizio di animazione, fisioterapico e di assistenza.

Accanto a queste attività vengono sviluppati progetti animativi personalizzati.

La programmazione settimanale delle diverse attività è esposta alla bacheca posta nell'atrio d'ingresso del giardino d'inverno.

A metà mattinata vengono servite bevande naturali in Sala Bar o, tempo permettendo, in giardino.

Nell'arco della mattinata è garantita la cura della persona



con la proposta del bagno periodico in vasca o in doccia. Con l'approssimarsi del pranzo è assicurato ai Residenti che lo richiedono l'accompagnamento ai servizi e il lavaggio delle mani, al fine di assicurare igiene e tranquillità durante il momento del pasto.

Il pranzo, salvo momentanea indisponibilità fisica del Residente, per il quale è previsto il pasto in camera, è **servito in sala Ristorante** a partire dalle ore 12.00.

Per i Residenti che necessitano di una particolare assistenza durante l'alimentazione o tempi più lunghi per l'assunzione del pasto in autonomia, l'inizio della distribuzione può essere anticipato o posticipato in relazione alle diverse esigenze, con il supporto del personale assistenziale ed infermieristico.

Inoltre, al fine di ridurre l'uso dei lassativi, in accordo con il servizio medico, viene pianificato un trattamento naturale a base di fibre con frutta, verdure, decotti, triolio.

Il Pomeriggio...

Terminato il pranzo, i Residenti vengono accompagnati ai servizi, ed assistiti nelle loro necessità.

Chi desidera riposare nella propria stanza viene accompagnato in camera.

Per coloro che invece preferiscono trattenersi in sala Bar, dotata di poltrone relax, è sempre garantita la presenza di operatori a disposizione per ogni necessità assistenziale e relazionale.

Durante il pomeriggio il servizio animazione propone con gli operatori progetti personalizzati ed attività individuali e di gruppo, anche con il coinvolgimento di famigliari, volontari ed associazioni locali. Periodicamente, e più intensamente nel periodo estivo, vengono proposte uscite e gite di gruppo, spesso in collaborazione con gruppi di volontari.

Dalle ore 15.30 alle ore 16.30 viene servita una merenda altamente personalizzata.

La Sera...

A partire dalle ore 18.30 in sala Ristorante viene servita la cena (valgono a riguardo tutte le informazioni, già precedentemente fornite per il pranzo).

Cercando di assecondare le esigenze e le abitudini personali, terminata la cena, i Residenti vengono gradualmente accompagnati nelle loro stanze o in sala Bar dove possono guardare la TV o intrattenersi con amici e parenti.

Ai Residenti che lo desiderano è offerta una tisana calda.

La Notte...

Durante la notte, particolare importanza viene data ai seguenti aspetti assistenziali:

- cambio di postura,
- idratazione,
- cambio ausili per l'incontinenza,
- controllo parametri vitali e terapia in corso,
- accompagnamento ai servizi.

Durante la notte sono sempre presenti in struttura un infermiere ed operatori di assistenza. In caso di bisogni/problemi sanitari l'infermiere può richiedere l'intervento del medico di continuità assistenziale oppure il trasporto presso la più vicina struttura ospedaliera (Tione 17 km.).



11. I nostri servizi diventano qualità di vita/benessere

La Residenza garantisce ai Residenti l'assistenza medica, specialistica, infermieristica, riabilitativa e socio assistenziale nel rispetto delle Direttive provinciali.

Ad ogni Residente è garantita la fornitura di tutti i farmaci previsti nel prontuario dell'A.P.S.S., ossigenoterapia, materiale sanitario, nutrizione artificiale e dei farmaci di fascia C (non rientranti nel prontuario dell'A.P.S.S.). La spesa per l'acquisto dei farmaci di fascia C viene conteggiata in fattura. È vietato ai visitatori e ai famigliari fornire farmaci ai residenti. La Struttura fornisce, altresì, gli ausili per la gestione dell'incontinenza e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito. La persona in possesso di attestazione di invalidità può ottenere ausili personalizzati (carrozine, deambulatori) forniti dall'A.P.S.S. su prescrizione del medico fisiatra. La casa dispone comunque di ausili e di carrozzine per un utilizzo occasionale.

Servizio medico

Il servizio medico è assicurato da medici liberi professionisti ad uno dei quali è affidato l'incarico di coordinamento sanitario. Ai medici, i Residenti si rivolgono su semplice richiesta e/o su segnalazione da parte del personale infermieristico.

Il servizio medico è attivo dal lunedì al venerdì nella fascia oraria dalle ore 08.00 alle ore 20.00, come di seguito specificato:

- presenza medica dalle ore 09.00 alle ore 12.00 dal lunedì al venerdì;
- disponibilità nelle rimanenti ore del giorno.

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

I medici oltre all'attività di diagnosi e cura, partecipano:

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

Particolare attenzione è posta, inoltre, al monitoraggio dei profili di utilizzazione dei farmaci (appropriatezza prescrittiva).

La presenza del medico assume particolare rilevanza nella fase di accoglienza/inserimento del Residente in quanto ad esso **viene garantita una visita medica completa entro un giorno lavorativo dalla data d'ingresso.**

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

Per tutta la durata della permanenza presso l'APSP, per i Residenti non autosufficienti (in regime di convenzione/U.V.M.) è sospesa la scelta del medico di medicina generale al quale subentra il medico dell'A.P.S.P.

Il medico è disponibile a ricevere utenti e famigliari come da avviso esposto all'atrio d'ingresso.

Servizio specialistico

Ogni utente può accedere, su prescrizione del medico, a consulenze specialistiche e/o accertamenti sanitari assicurati dall'Azienda Provinciale per i Servizi

Sanitari (A.P.S.S.) o a prestazioni di liberi professionisti a pagamento diretto. Il personale infermieristico provvede a gestire l'intero iter burocratico.

Se vengono prescritti esami di laboratorio generici, gli infermieri della struttura provvedono al prelievo dei reperti/campioni, nonché al successivo invio al laboratorio della struttura ospedaliera di Tione. Per accertamenti diagnostici o consulenze sanitarie particolari, il personale infermieristico provvede a contattare l'ospedale o la struttura sanitaria più idonea, interessandosi dell'intera pratica.

Servizio infermieristico

*La presenza dell'infermiere è garantita tutti i giorni 24 ore su 24 e rappresenta per i Residenti, **il punto di riferimento più immediato per qualsiasi esigenza sanitaria-assistenziale.***

L'infermiere:

- è la figura a cui è affidata la gestione quotidiana degli interventi sanitari e terapeutici;
- orienta e controlla le attività sanitarie / assistenziali eseguite dal personale socio-assistenziale;
- collabora nelle visite mediche.

Esso interviene:

- nelle fasi di ammissione e dimissione dei Residenti;
- nell'organizzazione di visite specialistiche per accertamenti;
- nell'aggiornamento e tenuta delle cartelle socio-sanitarie dei Residenti;
- nella stesura in equipe del PAI;
- nel controllo della dieta quotidiana e gestione dell'alimentazione artificiale;



- nel controllo dei parametri vitali;
- nella somministrazione della terapia farmacologica, nell'esecuzione di prelievi e medicazioni.

L'attività viene svolta secondo protocolli, linee guida e procedure scientificamente validate.

Servizio di riabilitazione

Il nostro pensiero si fonda sul concetto che si debbano preservare il più a lungo possibile le autonomie dell'individuo. È per questo motivo che l'approccio riabilitativo va inteso in senso ampio e deve guardare al quadro globale della persona, estendendosi a tutto l'arco della sua giornata, a partire

dall'attenzione all'igiene, alla vestizione, alla mobilizzazione, al consumo dei pasti, ai momenti di terapia fisica ed a quelli di socializzazione, passando per la condivisione degli obiettivi e trasferimento delle competenze a tutti i membri dell'equipe ed ai familiari.

A questo scopo i fisioterapisti collaborano con il personale socio assistenziale ed infermieristico per condividere il progetto per il mantenimento dell'autonomia della persona definito nel P.A.I. ed affiancare gli operatori durante la giornata.

Con riferimento alla diagnosi ed alla eventuale prescrizione del medico, il fisioterapista:

- pratica una valutazione funzionale;
- elabora, in sintonia con il P.A.I., il programma riabilitativo;



- pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali;
- propone l'adozione di ausili, attrezzature, protesi e presidi strumentali per la riabilitazione, istruisce all'uso il Residente, il personale ed i parenti e ne verifica l'efficacia;
- verifica le rispondenze della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale.

Tutti i programmi di riabilitazione sono registrati nella Cartella Riabilitativa informatizzata del Residente, e portati all'attenzione dell'Equipe Multidisciplinare per la verifica periodica degli stessi.

Servizi socio-assistenziali

Il personale socio assistenziale svolge e assicura, in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore, assistenza diretta alla persona.

È quotidianamente presente al fianco dei nostri residenti per fornire i servizi di cura alla persona, nel momento dell'alzata, dell'igiene personale, della cura dell'abbigliamento rispettando le preferenze, i desideri e le abitudini individuali e del loro accompagnamento durante tutta la giornata preservando più a lungo possibile il grado di autonomia.

Servizio animazione

Il servizio di Animazione persegue obiettivi volti alla riattivazione, mantenimento ed incremento del potenziale psico-fisico di ogni singola persona.

A tal fine il servizio, attingendo dal vissuto del singolo mediante la raccolta biografica, sviluppa in sintonia con il PAI, **progetti personalizzati volti alla valorizzazione della persona, della sua dignità, espressività, individualità e libertà.**

A fianco dei progetti personalizzati il servizio garantisce una vasta gamma di **attività programmate settimanalmente** ed espone nel giardino d'inverno. La variabilità delle proposte pianificate consente all'utenza di poter scegliere a quali di esse aderire sulla base del personale criterio di affinità, interesse e capacità. Le proposte animative si sviluppano attorno ai seguenti ambiti principali:

- riabilitativo,
- ludico ricreativo,
- spirituale,
- sociale, culturale e relazionale.

Le principali attività proposte sono::

- lavori manuali (es. lavori a maglia, etc.);
- pittura e disegno;
- laboratorio di cucina;
- ginnastica di gruppo;
- ascolto di musica;
- canto;
- giochi di società (memory, cruciverba, tombola, bocce, etc.);
- feste (compleanni, carnevale, feste paesane, bande, cori, etc.)
- gite e passeggiate.

Nell'organizzazione delle attività forte è il coinvolgimento di associazioni locali e del volontariato, allo scopo di mantenere viva l'**integrazione con la Comunità** territoriale. L'attività di animazione vuole essere elemento portante ed insopprimibile della vita quotidiana, strettamente attinente al "prendersi cura" globale della persona, come pratica volta a valorizzare, riconoscere e promuovere in ogni modo l'autonomia e pertanto l'**autostima** e la fiducia in se. Gli operatori sono altresì a disposizione per soddisfare eventuali **richieste particolari** dei Residenti quali: visite al cimitero, accompagnamento in banca, al mercato, in negozi e visite a parenti e amici.





Assistenza religiosa

*Pur garantendo ai Residenti il **rispetto di qualsiasi credo religioso**, l'Ente si avvale, in ambito cattolico, della collaborazione della parrocchia locale.*

La Santa Messa viene celebrata settimanalmente nella cappella, solitamente in un giorno feriale e nei giorni festivi dedicati a particolari momenti liturgici come Natale e Pasqua.

Il Sacerdote è a disposizione dei Residenti per qualsiasi esigenza di natura religiosa-spirituale.

Ogni domenica gli operatori propongono la lettura del vangelo e a seguire la visione della santa messa alla tv.

Un pomeriggio a settimana, grazie alla valida collaborazione di un gruppo di volontarie, viene recitato il Santo Rosario e particolari preghiere devozionali (Novene e Via Crucis).

Servizio di parrucchiera, barbiere, pedicure e manicure

La struttura dispone di un accogliente salone, per le cure estetiche, per i servizi di parrucchiere, barbiere, pedicure e manicure.

Vengono garantiti ai Residenti le prestazioni base di parrucchiera (shampoo, taglio e messa in piega) con una prestazione ogni 15 giorni.

Per le prestazioni aggiuntive quali permanenti, colorazioni riflessanti e tinture varie il Residente dovrà concorrere alla spesa secondo un tariffario stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione

Per l'accesso al servizio è necessaria la prenotazione al servizio assistenziale.





Da qualche anno abbiamo cambiato il nostro modo di «vedere» il lavoro. Prima eravamo più legati a schemi precisi su chi e cosa doveva fare. Adesso, dopo una adeguata formazione, siamo dei sarti che con pazienza creiamo un vestito per ognuno dei nostri residenti che è unico e particolare come lo sono loro. Non è stato semplice cambiare, tanti erano i dubbi, ma il tempo ha dato ragione a chi ha creduto in questo cambiamento e adesso anche noi siamo lieti di far parte di questo progetto e di continuare a crescere professionalmente, perché la nostra soddisfazione è nello sguardo grato dei nostri residenti e dei loro famigliari.



Servizio trasporto accompagnamento, visite, acquisti...

L'A.P.S.P. dispone di **due pulmini attrezzati per il trasporto di disabili**, utilizzati sia per l'accompagnamento a visite specialistiche o ricoveri ospedalieri, sia per effettuare gite, visite a famigliari, acquisti in paese, votazioni, etc.

Il volontariato

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

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

Assistenza privata

Al Residente che lo desidera è data la possibilità di attivare una propria assistenza privata.

Essa, intesa come integrativa e non sostitutiva dell'assistenza assicurata dall'Ente, deve armonizzarsi con le modalità operative e organizzative della struttura e non viceversa.



12. Servizi alberghieri e di supporto

Servizio di ristorazione

La struttura è dotata di una propria cucina, gestita da personale dipendente che, sulla base di menù ciclici settimanali (estivo-invernale), assicura varietà e qualità nonché attenzione alle preferenze di gusto, alle abitudini e consuetudini culinarie trentine.

Il servizio di ristorazione si basa sui seguenti principi qualificanti:

- acquisto di derrate alimentari di prima scelta;
- stagionalità e genuinità dei prodotti;
- varietà del menù;
- diete personalizzate in caso di prescrizione medica;
- utilizzo di integratori naturali “crema Budwig”;
- costante rivisitazione del menù da parte della direzione sanitaria interna e nel rispetto delle particolari esigenze dei Residenti.

Il menù del giorno è esposto quotidianamente all'ingresso dell'Ente. Durante la prima colazione il personale di sala provvede a raccogliere eventuali variazioni.

Per i Residenti affetti da particolari patologie vengono predisposte, specifiche diete alimentari.

Inoltre, per i Residenti con difficoltà di masticazione o di deglutizione, i cuochi preparano, su indicazione del personale infermieristico, piatti con alimenti tagliati, tritati o frullati.

La cucina è inoltre impegnata nei servizi di supporto alle attività di animazione (feste di compleanni, feste in giardino, gite con pranzo al sacco, eccetera) o nella

preparazione di particolari menù in occasione di ricorrenze significative (Natale, Capodanno e Pasqua).

Previa prenotazione, i famigliari dei Residenti possono pranzare o cenare con i loro congiunti con un tavolo riservato.

Servizio bar

La struttura è dotata di un bar interno situato al piano terra, gestito dal servizio ristorazione, facilmente accessibile da Residenti e famigliari.

Servizi di guardaroba e lavanderia

La struttura è dotata di lavanderia interna che provvede al ritiro, al lavaggio e restituzione del vestiario e della biancheria personale dei Residenti.

Il personale di lavanderia si occupa inoltre di:

- effettuare piccole riparazioni;
- consegnare e riordinare il vestiario nell'armadio della stanza;
- riorganizzare l'armadio in stanza per il cambio di stagione;
- etichettare tutti i capi di abbigliamento al fine della loro individuazione ed identificazione;
- tenere i contatti con i famigliari per l'eventuale integrazione/sostituzione di capi.

Ai Residenti o loro congiunti suggeriamo di dotarsi di indumenti di facile utilizzo per un quotidiano lavaggio, precisando altresì, di provvedere personalmente per i capi delicati.

Il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria da letto, divise del personale è invece affidato ad una ditta esterna.



Servizio pulizie ambientali

Il servizio di pulizie ambientali è affidato ad una ditta esterna.

Tale servizio garantisce attività di sanificazione ed igiene degli ambienti di vita della struttura, con frequenza adeguata al grado di utilizzo degli stessi.

Servizio manutenzione

Il servizio si occupa della cura degli ambienti, delle attrezzature, degli strumenti e degli impianti della struttura, nonché di tutti i problemi di piccola manutenzione, segnalati dal personale dell'Ente o direttamente dai Residenti.

Il servizio è garantito sia da personale dipendente, presente in struttura dal lunedì al venerdì, che da ditte specializzate.

Deposito di valori o denaro

Il Residente può depositare denaro e oggetti personali di valore presso l'ufficio amministrativo dell'Ente che rilascerà apposita ricevuta.

Per ritirare i propri oggetti o somme di denaro depositato, il Residente potrà rivolgersi al personale amministrativo in orario di ufficio.

A richiesta potranno essere fornite casseforti con chiusura a codice da tenere in stanza.

Come contattarci: accesso e referenti

L'accesso alla struttura è consentito 24 ore su 24: dalle 07.00 alle 21.00 liberamente, dalle 21.00 alle 7.00 suonando il campanello.

Gli uffici amministrativi aperti dal lunedì al giovedì, dalle ore 08.00 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 17.00, il venerdì dalle 08.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.00 offrono un servizio di segreteria e di informazione.

Nel medesimo orario possono essere contattati:

- il Direttore
- la Coordinatrice dei servizi Socio-Assistenziali e Sanitari
- il Responsabile del servizio Animazione
- il Fisioterapista.

Il Medico è disponibile in orario di ambulatorio.

L'Infermiere, presente in struttura 24 ore su 24, può essere contattato in ogni momento.

All'ingresso della struttura è presente una bacheca informativa con indicati i servizi offerti e relative figure professionali di riferimento, gli orari di ricevimento e gli standard di qualità dichiarati.

Telefono

Ogni stanza è dotata di telefono.

Il costo delle telefonate viene addebitato mensilmente in fattura. È possibile ricevere telefonate esterne in qualsiasi orario. È consentito inoltre l'utilizzo del cellulare personale.

Skype

È presente un punto skype per comunicare con i parenti lontani.

Posta

I Residenti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla al Responsabile di Piano o direttamente alla reception; sempre attraverso il Personale della Reception verrà recapitata ai Residenti la corrispondenza in arrivo.



Mio marito, ammalato di Alzheimer, è stato accolto nel centro residenziale per un periodo di sollievo. Siamo stati accolti con molta disponibilità, ci hanno fornito indicazioni utili per questa patologia e rassicurazioni che ci hanno confortato nei giorni molto difficili dovuti al distacco dal nostro marito e papà. Ora, a distanza di un mese di permanenza siamo veramente sollevati nel vedere in quanto poco tempo lui si sia integrato, e nelle nostre visite lo troviamo sempre sereno. Sicuramente ciò è dovuto alla preparazione del personale sempre disponibile e gentile. Abbiamo molto apprezzato l'elevata competenza e flessibilità adottate nella gestione della giornata con l'attenzione alle esigenze di ogni singolo residente. Questo aspetto aggiunto alla struttura protetta in cui i residenti si possono muovere con molta libertà, permette loro di vivere la giornata in modo sereno senza tutti quei «NO» necessari a casa. Pertanto ci sentiamo di ringraziare tutti di cuore.



Servizio formazione

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

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



Servizio qualità

(orientamento alla qualità ed al miglioramento continuo)

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti ed al fine di garantire una sempre maggior soddisfazione nei nostri residenti/utenti, ormai da diversi anni l'Ente sta adottando e sviluppando una serie di strumenti, metodologie e modelli per promuovere e mantenere operante un sistema di monitoraggio e gestione della Qualità, orientato a:

- garantire che la pianificazione dell'attività e la gestione dei processi organizzativi sia costantemente tenuta sotto controllo e sottoposta a valutazione critica da parte dei soggetti coinvolti;
- promuovere la crescita professionale e motivazionale del personale;
- ascolto della voce dei fruitori dei nostri servizi ed attivare opportune azioni in relazione a segnalazioni e suggerimenti pervenuti;
- mantenere, migliorare e potenziare il comfort ambientale, le infrastrutture e le attrezzature al fine di garantire la migliore capacità di risposta possibile alle necessità di residenti/utenti, con particolare attenzione alla sicurezza, adeguatezza ed innovazione tecnologica;

A tali fini la Direzione si impegna a:

- definire, mantenere attive e migliorare costantemente le procedure e le prassi per l'erogazione ed il controllo dei servizi;
- definire, rilevare, monitorare ed aggiornare gli Standard di Qualità, ovvero degli obiettivi qualificanti i vari servizi che l'Ente si impegna a garantire, dando successiva comunicazione dei risultati raggiunti a clienti/utenti;
- rilevare periodicamente la percezione di gradimento dei servizi mediante indagini di soddisfazione, i cui risultati saranno oggetto di

comunicazione ai vari interessati e di analisi per eventuali azioni di miglioramento;

- adottare piani di miglioramento al fine di far fronte ad eventuali criticità individuate o potenziali aree di miglioramento;
- garantire al personale aggiornamento e formazione continua sulla base dell'analisi e valutazione dei fabbisogni formativi rispetto alla mission ed alla pianificazione strategica dell'Ente;
- sperimentare ed implementare nuovi modelli e metodologie per la rilevazione e valutazione della qualità dei servizi erogati (adesione al modello Marchio Q&B Upipa);

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





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

Apprezzamenti, reclami, comunicazioni

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

Per **reclamo** si intende ogni comunicazione scritta nella quale l'utente, oppure un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata riguardante la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con

quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore.

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

Il Residente o il familiare può presentare reclamo con le seguenti modalità:

1. compilando e sottoscrivendo il “**modulo segnalazioni e suggerimenti**” ritirabile presso l'ingresso/portineria dell'Ente da apposito espositore;
2. **lettera** in carta semplice, completa di data, firma ed indirizzo del mittente.

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

Sarà cura della Direzione dell'Ente provvedere a dare immediata risposta alle segnalazioni ed ai reclami che si presentano di veloce soluzione; nei casi più complessi, si avvierà un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e si fornirà una risposta al cliente/committente entro 15 giorni dalla presentazione, informando anche il Presidente dell'accaduto.

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

Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

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

In questo modo per l'Amministrazione diventa possibile individuare punti di forza, aree di debolezza e criticità dei servizi erogati dall'Azienda, nei confronti dei quali provvedere alla pianificazione di eventuali strategie di intervento ed azioni di miglioramento. I risultati raccolti ed elaborati vengono poi comunicati anche a Residenti e loro famigliari.

Standard di qualità dei servizi offerti

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



Da quando c'è stato il cambiamento rispettano i miei desideri di rimanere più a lungo a letto il mattino, perché mi piace e sono contenta.

Il fatto di alzarmi senza sollevatore di potermi alzare quasi da sola mi fa sentire più in forza e più giovane.

Il personale è sensibile alle mie richieste sia di giorno che di notte.

È un ambiente familiare e conosco tutti. Nasce una certa confidenza, gli operatori sono sempre quelli ed è molto bello.



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

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

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

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

13. I nostri valori diventano servizi relazioni con i famigliari

Rappresentanza dei Residenti nel consiglio di amministrazione

La partecipazione dei Residenti e dei loro famigliari è garantita attraverso l'elezione di 2 rappresentanti che svolgono funzione consultiva e propositiva su tutte le problematiche di carattere generale relative all'impostazione ed all'organizzazione dei servizi erogati.

Sono eleggibili a rappresentanza, i Residenti che hanno residenza abituale nella struttura o un loro delegato. Gli eletti restano in carica 2 anni e 6 mesi dalla proclamazione.

14. Info utili

Possibilità di personalizzare il proprio spazio

Compatibilmente con i vincoli strutturali ed organizzativi dell'Ente ogni residente è invitato ed incoraggiato a portare con se oggetti e suppellettili aventi valore affettivo da custodire nella propria stanza. ... un ricordo è sempre una parte di se stessi: perché rinunciarvi?

Possibilità di portare animali domestici

Compatibilmente con i vincoli igienico-sanitari e le capacità di ospitalità e di accudimento, valutati di volta in volta, è possibile portare con se animali domestici di piccola taglia.

Rientri temporanei in famiglia

Al Residente che si assenta dalla struttura per il rientro temporaneo in famiglia è garantito il mantenimento del posto letto con riduzione della retta alberghiera relativamente alla quota vitto.

Trasferimenti e uscite

Il trasferimento del Residente all'esterno della Residenza per qualsiasi motivo, ad eccezione delle urgenze sanitarie, è a carico dei famigliari. Dal momento dell'uscita e fino al momento del rientro la responsabilità del Residente è a carico del famigliare o della persona autorizzata ad accompagnarlo. Ogni uscita deve essere concordata con la Direzione Sanitaria.

Presso l'ambulatorio infermieristico è necessario compilare apposita modulistica, preferibilmente qualche giorno prima dell'uscita.

Stube

Possibilità di prenotare presso l'ufficio amministrativo la Stube per festeggiare il compleanno o ricorrenze particolari con il proprio caro.

... la richiesta per l'assunzione di un medico da noi...
... di questo nucleo. Sono stati accolti dalla
... di questa che, con molta disponibilità, ci ha
... delle indicazioni utili per questa parte fa
... assicurazioni che ci hanno confortato in questi
... difficoltà dovuti al distacco dal nostro lavoro
...
... dopo oltre un mese di permanenza, siamo
... parente sollevati nel vedere in quanto poco tempo
... si sia integrato e, nelle nostre visite, lo troviamo
... sempre sereno. Sicuramente ciò è dovuto alla
... preparazione del personale sempre disponibile e
... gentile e coordinato e soprattutto -
... Abbiamo molto apprezzato l'elevata competenza
... e flessibilità adottate nella gestione della gior-
... nata con l'attenzione alle esigenze di ogni singolo
... paziente - Questo aspetto - aggiunto alla strut-
... tura protetta in cui i pazienti si possono muo-
... vere con molta libertà - permette loro di vivere
... la giornata in modo sereno senza tutti quei "NO"
... necessari in casa.
... Abbiamo pertanto un'immagine di cuore tut-
... te le operatrici, la Signora Corona e una per ulti-
... mo il direttore Sig. Silvano che si prodiga con entusiasmo
... per il buon funzionamento della struttura -
... vive cordialità

Pinzolo, 6/9/2016



15. Riferimenti normativi per la carta dei servizi

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.10.1994
“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.

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

D. Lgs. 30.07.1999 n. 286

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

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

Legge 8.11.2000 n. 328

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

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





Azienda Pubblica
di Servizi alla Persona

**CENTRO
RESIDENZIALE
"ABELARDO
COLLINI"**

Pinzolo Tn

Via Genova 84

Tel. 0465.503665 - Fax 0465.503236

Cod. Fisc. 95003080223 - P. IVA 01368700223

www.apsp-pinzolo.it