Siamo lieti di presentare la Carta dei Servizi dell' Azienda Pubblica di Servizi alla persona " Piccolo Spedale" di Pieve Tesino (TN) al fine di rendere noti i servizi offerti dalla nostra struttura, gli standard di qualità, gli obiettivi e le modalità di controllo per garantire il livello di qualità più alto possibile.

Siamo convinti che questo strumento permetterà di effettuare una scelta consapevole della nostra struttura, facilitando, grazie alla vostra collaborazione, l' attività del personale.

Alla presente viene allegato un modulo per la comunicazione di consigli, suggerimenti ed eventuali reclami, che analizzeremo sempre con cura per migliorare continuamente i nostri servizi.

IL PRESIDENTE
(Luciano Buffa)

LA DIRETTRICE
(dott.ssa Armanda Denicolò)

INDICE:

1. LA CARTA DEI SERVIZI
- 1.1 Riferimenti Normativi 4
- 1.2 Validità 4

2 LA NOSTRA STORIA 5

3 L' AMMINISTRAZIONE 7
- 3.1 Organi Amministrativi 7
- 3.2 Organigramma 9

4 LA STRUTTURA 10

5 PRINCIPI E IMPEGNI 12
- 5.1 Principi nell' Erogazione del Servizio 12
- 5.2 L' impegno dell' Ente 14

6 AMMISSIONE E INSERIMENTO 15

7 I NOSTRI SERVIZI 17
- 7.1 Servizio Assistenziale 17
  - Regolamento per l' assistenza privata nell' A.P.S.P. " Piccolo Spedale" 21
- 7.2 Attività Animative ed occupazionali 23
- 7.3 Cucina 24
- 7.4 Assistenza Religiosa 25
- 7.5 Altri Servizi 27

8 COSTI 29

9 STANDARD DI QUALITA' 32

10 CONTATTI 35

MODULO PER RECLAMO / SUGGERIMENTO / APPREZZAMENTO 38

Verrete accompagnati nella presentazione dei servizi offerti dalla nostra A.P.S.P. da " ***Sebastiano Pertega****" , il personaggio inventato dai nostri ospiti per dar voce ai ricordi di gioventù legati all' emigrazione ed in particolare legati alla figura dei " perteganti tesini" , commercianti di stampe.*

1 LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Riferimenti Normativi

La presente Carta dei Servizi è stata redatta secondo i principi della seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 " Principi sull' erogazione dei servizi pubblici" .
- Art.13 della Legge quadro nazionale per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali n.328/2000.
- " Linee guida per l' attuazione della Carta dei Servizi nelle Residenze Sanitarie ed Assistenziali" elaborate in data 21.05.2001 dal Dipartimento Salute ed attività sociali della Provincia Autonoma di Trento.

1.2 Validità

La Carta dei Servizi viene revisionata ed aggiornata di norma annualmente.
Approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 27 del 15.04.2009
Aggiornata con deliberazione n. 18 del 30.03.2010
Aggiornata con deliberazione n. 10 del 06.03.2013
Aggiornata con deliberazione n. 6 del 28.01.2014
Aggiornata con deliberazione n. 5 del 26.01.2016
Aggiornata con deliberazione n. 12 del 26.04.2017
Aggiornata con deliberazione n. 6 d.d.07.02.2018

2 LA NOSTRA STORIA

La Casa di Riposo di Pieve Tesino ebbe origine all' inizio dell' anno 1700 per iniziativa di tre Congregazioni religiose: la Congregazione del Santissimo, la Sacra Cintura e la Congregazione del S.Rosario.

Queste benemerite Congregazioni, sbocciate in una popolazione prettamente religiosa com' era e com' è quella di Pieve Tesino, diedero vita, precedendo lo Stato, alla " pubblica assistenza" .

Esse furono organizzate e gestite dal parroco, dal Capo Comune, dai Soci e sostenute da numerosi benefattori fra cui l' avvocato Giovanni Avanzo, Buffa Giobatta fu Stefano, Avanzo Pellizzaro Carestia, Giuseppe Pellizzaro Beatin, Emilia Fietta Avanzo, Sebastiano Buffa Caporale e don Giovanni Avanzo Marchi.

Le suddette Congregazioni ebbero finalità di pratica religiosa, di assistenza e beneficenza pubblica in genere e di assistenza agli anziani soli e ai malati in particolare, poiché l' assistenza statale ai malati non esisteva.

Nacque così il " Pio Istituto dei Poveri" di Pieve Tesino che gestiva contemporaneamente due importanti istituzioni il " Fondo Poveri" per la beneficenza pubblica e il " Piccolo Spedale" per l' assistenza ai malati e gli anziani soli.

Queste Istituzioni erano locate nell' attuale fabbricato della Canonica che disponeva di esigue disponibilità ricettive.

Nel 1830 l' ospedale veniva trasferito, mediante apposita permuta, nell' attuale edificio della Casa di Riposo destinato a Canonica e a Cappellania.

Nel 1906, entrarono nella Casa di Riposo (ex Piccolo Spedale) le Suore di Maria Bambina.

Durante la guerra 1915-1918, a causa dello sfratto della popolazione, le suore andarono profughe a Milano e l' Istituzione rimase sospesa fino al 1921, anno in cui riprese l' attività con le stesse suore, ritornate da Milano.

Subito dopo la costituzione degli E.C.A. da parte del Governo italiano, la gestione della Casa di Riposo venne assegnata per legge all' Ente Comunale di Assistenza di Pieve Tesino.

Dal 1961 al 1973 vennero costruiti il secondo e il terzo piano della struttura.

Nel corso degli anni l' attività di miglioramento del fabbricato è stata costante. In particolare nel corso del 1999 è stata affidato l' appalto per la costruzione della nuova ala.

Il nuovo blocco, collegato all' edificio principale tramite un corridoio, prevede la realizzazione di 9 stanze per complessivi 18 posto letto, la fisioterapia, un locale per lo svolgimento di attività culturali e di animazione, i nuovi uffici, lo spogliatoio del personale, nuovi magazzini.

3 L' AMMINISTRAZIONE

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Piccolo Spedale" di Pieve Tesino, ente di diritto pubblico senza finalità di lucro, è nata il 01/01/2008 dalla trasformazione dell'Istituzione pubblica di assistenza e beneficenza Casa di Riposo di Pieve Tesino, fondata nel 1700, in azienda pubblica di servizi alla persona, ai sensi della Legge Regionale 21 settembre 2005 n° 7.

Con delibera n.23 d.d. 18 giugno 2013 è stato insediato il nuovo **Consiglio di Amministrazione**, i cui membri sono nominati dalla Giunta Provinciale di Trento su designazione motivata del Sindaco del Comune di Pieve Tesino, in carica per cinque anni ed è composto dalle seguenti persone:

Presidente	*Luciano Buffa*
Vice Presidente	*Valterio Nervo*
Consigliere	*Francesca Forlin*
Consigliere	*Selvino Roman*
Consigliere	*Gloria Trenti*

3.1 Organi Amministrativi

Il **Consiglio di Amministrazione** è l' organo di indirizzo, di programmazione e di verifica dell' azione amministrativa e gestionale dell' azienda. Provvede a fissare gli obiettivi strategici ed assume le decisioni programmatiche e fondamentali dell' azienda e verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite.

Il **Presidente**, *Buffa Luciano* è il legale rappresentante dell' azienda. In seno al Consiglio di Amministrazione coordina e stimola la definizione del piano programmatico. Con delega di assumere alcuni provvedimenti per semplificare e velocizzare l' azione amministrativa.

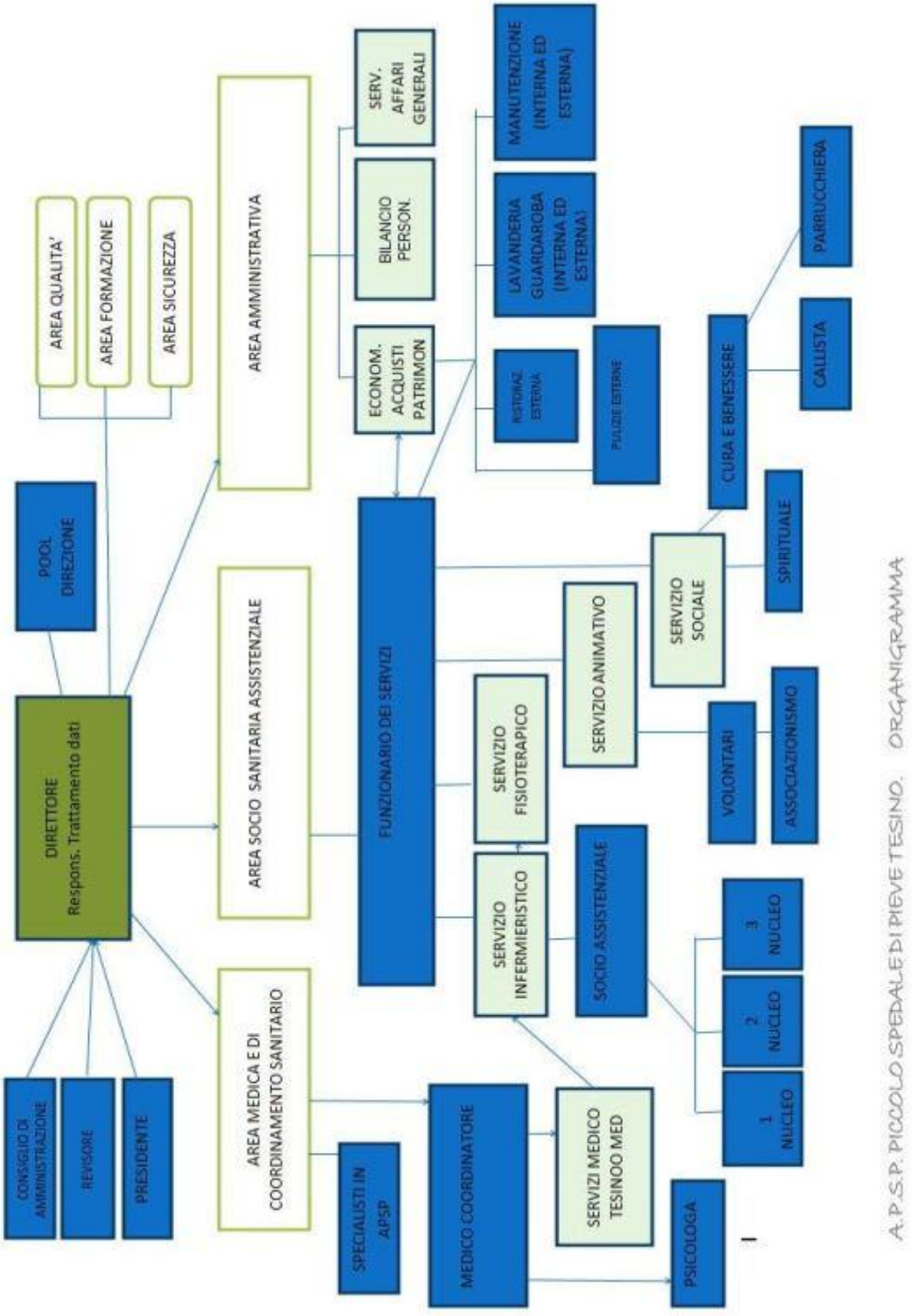
La **Direttrice**, la *dott.ssa Armanda Denicolò*, ha il compito di attuare le decisioni del Consiglio di Amministrazione e del Presidente per i quali mette a disposizione le necessarie competenze amministrative e legali. Agisce al meglio per garantire il più efficiente utilizzo delle risorse umane e materiali, con lo scopo di raggiungere gli obbiettivi prefissati dagli organi politico amministrativi.

L' organo di controllo della regolarità amministrativa e contabile di cui l' Ente si avvale è il **Revisore dei Conti**, dott. Carlo Paternolli.

Il coordinatore sanitario è il dott. Ignazio Iacona.

Il servizio di medicina generale viene svolto dalla TESINO MED – associazione professionale di medici.

3.2 Organigramma



4 LA STRUTTURA

I posti letto dell' A.P.S.P. " Piccolo Spedale" sono 54, di cui 52 per non autosufficienti 2 per autosufficienti.
Le stanze sono 29 di cui 4 camere singole e 25 camere doppie.
Tutte le stanze sono dotate di bagno, di tv e di due apparecchi telefonici abilitati in entrata ed in uscita.

La struttura è composta da due blocchi uniti fra di loro da corridoi di collegamento.

Il primo blocco è suddiviso in quattro piani:

- piano terra adibito a sala da pranzo, cucina, lavanderia e magazzini della cucina.
- primo piano adibito a stanze, ambulatorio infermieristico, cucinino, sala tv di piano e terrazzo.
- secondo piano adibito a stanze, ambulatorio di piano, cucinino, locale parrucchiera, bagno clinico, chiesa, sala tv di piano e terrazzo.
- terzo piano adibito a stanze, spogliatoio, bagno clinico e terrazzo.

Il secondo blocco è suddiviso in quattro piani:

- piano terra adibito a locale caldaia, camera mortuaria, magazzini generali;
- primo piano adibito a segreteria e direzione e stanze;
- secondo piano adibito a sala riunioni e ufficio Presidente, spogliatoio, stanze, sala TV, cucinino personale ed ambulatorio di piano;
- terzo piano adibito a bagni comuni, fisioterapia e sala polivalente per attività animative e culturali.

5 PRINCIPI E IMPEGNI

5.1 Principi nell' Erogazione del Servizio

I valori e i principi che orientano, regolano e guidano il comportamento e l' agire professionale di tutte le persone che, a tutti i livelli di responsabilità, operano all' interno dell' Ente, seguono il codice Etico adottato da questa A.P.S.P. che prevede i seguenti principi:

♦ Qualità delle cure

L' A.P.S.P. " Piccolo Spedale" presta la massima attenzione alla qualità delle cure sviluppando un modello di assistenza interdisciplinare a caratterizzazione geriatrica e riabilitativa

♦ Qualità della vita

L' A.P.S.P. " Piccolo Spedale" mira ad offrire un ambiente di vita gradevole, confortevole e fruibile da persone con autonomia ridotte, animando le giornate attraverso sollecitazioni di carattere ricreativo, culturale, creativo e sociale.

♦ Qualità dei servizi d' assistenza

L' A.P.S.P. " Piccolo Spedale" garantisce: l' erogazione delle prestazioni assistenziali, sanitarie, alberghiere e amministrative; la libertà e la dignità personale; lo sviluppo della personalità; il rispetto delle opinioni;

♦ Eguaglianza

L' A.P.S.P. " Piccolo Spedale" eroga il servizio secondo il principio dell' eguaglianza, ovvero si impegna ad erogare il servizio nel rispetto della

dignità della persona, senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua ed opinioni politiche.
Per gli ospiti stranieri e per i loro parenti per cui si presentassero ostacoli di lingua e cultura che impedissero di erogare il servizio secondo i suddetti principi, si provvederà (se possibile) ad attivare il servizio di mediazione linguistico – culturale.

L' A.P.S.P. " Piccolo Spedale" intende questo principio non solo come diritto all' uniformità delle prestazioni ma anche come divieto di discriminazione nell' erogazione del servizio.

♦ Imparzialità e continuità

L' A.P.S.P. " Piccolo Spedale" fa in modo che il personale abbia un indirizzo comportamentale che eviti atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia ovvero trattamenti non obiettivi nei confronti dell' ospite. Il servizio viene erogato in modo continuo e senza interruzioni attraverso lo strumento di aggiornamento dei Piani Assistenziali Individualizzati (P.A.I.) in base ai cambiamenti dello stato di salute dell' ospite.

♦ Diritto di scelta

L' ente promuove l' autonomia dell' ospite sostenendolo in condizioni di bisogno.
Si ricorda che ogni ospite è libero di impiegare il proprio tempo come meglio crede. L' A.P.S.P. " Piccolo Spedale" si impegna comunque ad offrire una gamma di opportunità in modo da arricchire la giornata di momenti interessanti e costruttivi, le possibilità offerte sono programmate e modulate a seconda delle condizioni psico-fisiche della persona e dei bisogni che esprime.

♦ Partecipazione

L' A.P.S.P. " Piccolo Spedale" garantisce sempre la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla cor-

retta erogazione della stessa, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L' utente ha diritto di accesso alle informazioni, in possesso della struttura, che lo riguardano, secondo le modalità disciplinate dalla Legge 07/08/90 n. 241 e D.Lgs 196/03. L' utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La struttura acquisisce periodicamente la valutazione dell' utente circa le qualità del servizio reso.

5.2 L' impegno dell' Ente

L' A.P.S.P. " Piccolo Spedale" ha lo scopo di ospitare persone anziane, sia in condizioni di autosufficienza che di non autosufficienza, e di provvedere alla loro assistenza in modo adeguato alle condizioni socio – economiche e culturali della comunità locale.

L' A.P.S.P. " Piccolo Spedale" promuove inoltre la realizzazione di servizi integrativi o alternativi al ricovero, sia all' interno che all' esterno, nel rispetto degli indirizzi nazionali e provinciali di assistenza agli anziani.

L' A.P.S.P. " Piccolo Spedale" si impegna quindi a garantire standard di servizi adeguati alle esigenze assistenziali degli ospiti, attraverso una gestione aperta delle attività e di eventuali servizi particolari, anche esterni.

L' A.P.S.P. " Piccolo Spedale" si impegna ad erogare i servizi in modo da garantire efficienza ed efficacia, dove per efficacia si intende il raggiungimento del continuo miglioramento dello stato di salute dell' ospite, mentre per efficienza l' uso più economico possibile delle risorse disponibili.

6 AMMISSIONE E INSERIMENTO

L' A.P.S.P. Piccolo Spedale dispone di:

n. 51 posti per ospiti autosufficienti accreditati e convenzionati (dei quali n. 1 posto di sollievo per rispondere ad un bisogno temporaneo e programmato di assistenza) con l' Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari. Tali posti sono quindi a disposizione del Servizio Sanitario Provinciale per le necessità di ricovero di persone non autosufficienti che hanno fatto domanda all' Unità Valutativa Multidimensionale (U.V.M.) e sono in lista d' attesa.

Per il ricovero in R.S.A. è necessario pertanto inoltrare domanda all' U.V.M. del distretto sanitario di appartenenza rivolgendosi:

- al proprio medico curante;
- al responsabile dell' unità ospedaliera presso cui la persona è eventualmente ricoverata;
- ai responsabili dei servizi socio-assistenziali o sanitari operanti a livello territoriale (assistente sociale, infermiere del territorio),

L' unità valutativa multidisciplinare (UVM) si riunisce e sottopone a valutazione il richiedente: ne valuta lo stato sanitario e sociale e formula un giudizio finale riguardante l' eventuale stato di non autosufficienza;

Se da tale esame emerge la necessità di assistenza sanitaria ed alberghiera, la persona interessata viene indirizzata presso la struttura che presenta la disponibilità di posto letto nel rispetto delle preferenze espresse dal richiedente in sede di attivazione dell' UVM;

L' UVM comunica all' A.P.S.P. " Piccolo Spedale" l' entrata del nuovo ospite;

L' interessato o i familiari prendono contatto con l' ufficio amministrativo per accordarsi sull' entrata (tempi, documentazione, biancheria personale…).

Si precisa che nel caso di iniziale ricovero in una struttura diversa dall' A.P.S.P. " Piccolo Spedale" di Pieve Tesino, qualora si renda disponibile un posto, sussiste la possibilità del trasferimento se, in sede di presentazione della domanda di inserimento, si era espressa una preferenza in tal senso.

n. 1 posto per ospite non autosufficiente residente in provincia di Trento **accreditato e non convenzionato**. Tale posto, se non messo a disposizione all' UVM come posto d' urgenza, è gestito direttamente dal Piccolo Spedale e chi è interessato deve presentare domanda all' ufficio ospiti;

n. 2 posti per ospite autosufficiente: i posti sono gestiti direttamente dall' Azienda e chi è interessato deve presentare domanda all' ufficio ospiti;

PROCEDURA DI ACCOGLIENZA

Prima dell' ingresso l' ospite e/o i suoi familiari effettuano un colloquio di pre-inserimento con il coordinatore dei servizi, l' infermiere, il fisioterapista, l' operatore di animazione, un operatore socio assistenziale (tenendo comunque conto della turnistica) per la presentazione e valutazione dell' ospite.

7 I NOSTRI SERVIZI

7.1 Servizio Assistenziale

L' attività socio – assistenziale (effettuata dagli operatori socio sanitari, figure con specifica preparazione professionale) garantisce l' attività inerente alla vita quotidiana dell' ospite:

- **ALZATA DEL MATTINO**: gli operatori verificano quotidianamente i bisogni dell' ospite e lo aiutano nell' alzata. Qualora l' ospite non sia in grado di gestire autonomamente la propria alzata gli operatori garantiscono un adeguato aiuto sulla base di idonei protocolli e nel rispetto della privacy. L' orario dell' alzata può essere diversificato a seconda dello stato di salute su prescrizione medica o infermieristica.
- **IGIENE PERSONALE:** viene eseguita rispettando lo stato fisico, di salute e la privacy dell' ospite, stimolando comunque l' autonomia residua. A tutti viene assicurato un bagno in vasca assistito ogni 7 giorni (considerando in ogni caso le condizioni cliniche e nel rispetto della volontà ed abitudini dell0' ospite).
- **VESTIZIONE**: viene assicurata una completa e decorosa vestizione, garantendo un abbigliamento idoneo e pulito, conforme alle condizioni atmosferiche e al particolare stato fisico-psicologico dell' ospite.
- **MOBILIZZAZIONE E POSIZIONAMENTO**: gli ospiti che possiedono capacità residue di deambulazione vengono stimolati a compiere autonomamente o con l' aiuto dell' operatore piccoli spostamenti all' interno della struttura. Per le persone non autosufficienti si adottano interventi per evitare posizioni scorrette e per prevenire eventuali complicanze. Tutto questo con la supervisione del fisioterapista.

- **PASTI PRINCIPALI**: vengono di norma consumati nella sale soggiorno/pranzo. Gli ospiti non autosufficienti vengono aiutati dagli operatori. L' infermiere professionale è responsabile della sorveglianza e della somministrazione della dieta, che deve essere appetibile ed assicurare un adeguato apporto calorico.

Assistenza Infermieristica

Viene garantita da infermieri professionali. Per le caratteristiche dell' utenza e per le finalità assistenziali dell' ente l' infermiere professionale è una figura estremamente importante nel garantire continuità all' intervento sanitario nonché nel perseguire gli obiettivi assistenziali che l' equipe si è data. È una figura che opera in stretta relazione con il medico per quanto riguarda la prevenzione, la cura e la riabilitazione della malattia.

Nell' organizzazione delle attività assistenziali, l' infermiere è il responsabile dell' assistenza sanitaria offerta agli anziani ed il riferimento più immediato per i parenti su questioni che riguardano la salute dei loro familiari.

Fisioterapia

La riabilitazione fisioterapica viene garantita da un dipendente dell' Azienda. L' attività si articola attraverso un complesso organico di prestazioni a carattere valutativo, preventivo e terapeutico.
Vengono presi in considerazione i bisogni riabilitativi della persona, le capacità presenti nell' ospite, l' esigenza d' ausili (carrozzine, girelli…), le limitazioni che potrebbero verificarsi a seguito di un evento acuto (ictus, frattura…).
I bisogni identificati sono tradotti in un adeguato intervento terapeutico e in una sua periodica valutazione.
La prestazione può essere fornita attraverso attività individuali o di gruppo, in palestra o nei reparti.

Il fisioterapista svolge la sua attività con il supporto del fisiatra e del medico dell' Ente e collabora costantemente con tutto il personale sanitario ed assistenziale.

Attualmente l' incarico è svolto dal fkt FRANCESCO NATALI.

Assistenza medica e specialistica

Gli ospiti usufruiscono dell' assistenza da parte di un medico di medicina generale che opera presso la struttura in convenzione con l' Ente.
L' assistenza medica specialistica è garantita in parte in sede ed in parte con visite ospedaliere.
Il servizio di medicina generale viene svolto dalla TESINO MED – associazione professionale tra medici.
Al dott. Ignazio Iacona è inoltre assegnato l' incarico di coordinatore sanitario della Struttura. Tale funzione ha come sua finalità il coordinamento interno ed il raccordo con l' esterno degli interventi sanitari, l' organizzazione delle attività sanitarie nel contesto della vita comunitaria ed il controllo della qualità della cura e dell' assistenza in generale.

Consulenza psicologica

È garantito un servizio di consulenza psicologica volto a far emergere lo stato psicologico e le condizioni emotive dell' ospite allo scopo di rilevare eventuali stati depressivi dell' anziano.

Il servizio viene esteso anche ai familiari, avuto riguardo alle difficoltà relazionali con l' ospite familiare, e al personale, al fine di permettere agli operatoti un confronto costante sul tema degli aspetti emotivo-relazionali del lavoro con gli anziani.

Attualmente l' incarico è svolto dal dottor MICHELE ORLANDI. Lo psicologo è presente due/tre volte al mese. Il calendario delle presenze è comunicato con avviso.

Assistenza privata agli ospiti

Premesso che la struttura assicura e garantisce a tutti gli ospiti tutto ciò che attiene alle loro necessità primarie, come indicato nella presente Carta dei Servizi, su esplicita richiesta dei familiari possono essere attivati interventi assistenziali sussidiari secondari da parte di familiari o persone appositamente incaricate dagli stessi. Tali interventi devono avvenire con modalità concordate e compatibili con le disposizioni interne e non devono interferire in alcun modo con l' andamento e l' organizzazione dei servizi.

A tal fine è stato approvato con la deliberazione n. 127 d.d. 29.11.2002 un apposito " Regolamento per l' assistenza privata in Casa di Riposo" .

REGOLAMENTO PER L' ASSISTENZA PRIVATA NELL' A.P.S.P. " PICCOLO SPEDALE"

Art.1: l' A.P.S.P. " Piccolo Spedale" di Pieve Tesino riconosce all' ospite il diritto di attivare in proprio un' assistenza privata e personalizzata.

Art.2: L' assistenza privata deve essere considerata come un supporto assistenziale e relazionale e deve armonizzare il proprio intervento con le modalità assistenziali erogate dalla Casa, rispettando le indicazioni sanitarie, sociali ed assistenziali poste dai responsabili dei diversi servizi.

Art.3: L' ospite o i parenti, in nome e per conto dello stesso, devono concordare con gli infermieri l' esigenza di un' eventuale assistenza integrativa, comunicare nome e cognome dell' assistente privato, nonché le mansioni per le quali è prevista la sua presenza e l' orario di assistenza. Qualora l' assistente privato fosse impossibilitato a garantire l' assistenza, è pregato di avvisare preventivamente la struttura.

Art.4: Gli infermieri professionali sono responsabili della distribuzione del vitto e della dieta degli ospiti; pertanto a loro spettano le decisioni in merito alla composizione dei pasti e al modo di somministrarli. Al fine di non creare disservizio e di rispettare le norme igieniche agli assistenti è vietato avvicinarsi al carrello di distribuzione. I pasti saranno poi portati all' ospite, sia in sala sia nelle camere, dal personale di servizio. L' assistente privato deve astenersi dal somministrare cibi od altro al proprio assistito senza previo accordo con gli infermieri e tanto meno dare cibo o altro agli altri ospiti (questo per motivi igienici oltre che dietetici).

Art.5: Gli assistenti privati durante la loro prestazione sono tenuti a mantenere sempre un comportamento rispettoso della dignità dell' ospite ed a segnalare eventuali problemi o difficoltà del proprio assistito al responsabile di piano, secondo le rispettive competenze.

Art.6: E' fatto divieto agli assistenti privati impartire disposizioni al personale della Casa, di richiedere prestazioni non previste dal mansionario e di interferire con il lavoro degli operatori.

Art.7: Gli assistenti privati dovranno lasciare la stanza del proprio assistito durante le visite da parte del responsabile sanitario e durante le operazione di riordino ambientale e pulizia.

Il personale della Casa non è responsabile di eventuali oggetti personali dell' assistente lasciati incustoditi.

Art.8: L' amministrazione si riserva in qualunque momento la facoltà di allontanare dalla casa gli assistenti privati che assumono comportamenti o atteggiamenti giudicati non idonei nei confronti degli ospiti, degli operatori e dell' organizzazione. Per i casi di comportamenti o atteggiamenti inadeguati, si riserva di fare opportuna segnalazione all' ospite o ai parenti dello stesso.

Art.9: L' ospite o i parenti devono comunicare al responsabile di piano l' avvenuta interruzione del rapporto con l' assistente privato.

7.2 Attività Animative ed Occupazionali

L' Operatrice di animazione garantisce lo svolgersi delle attività di animazione e occupazionali. Il servizio è erogato 5 giorni alla settimana.
Il servizio di animazione è basato sulla stimolazione dell' autonomia fisica e psicologica dell' ospite valorizzando il percorso di vita dello stesso.

Terapia occupazionale

Per favorire la voglia di " fare, creare, ideare" , nell' ambito delle terapie occupazionali, vengono svolte le seguenti attività:

- Ascolto musicale
- Laboratorio manuale/artistico
- Tombola
- Giochi e movimento
- Stimolazione cognitiva
- Attività ricreative
- Attività narrative
- Attività video
- Attività di cucina
- Attività di canto
- Teatro mimico ed espressivo

Gite

La casa organizza due uscite estive mensili nei mesi da giugno a settembre, alle quali possono partecipare tutti gli ospiti che siano in grado fisicamente di affrontarle. In alcune circostanze possono partecipare i familiari.

7.3 Cucina

L' Ente ha affidato il servizio di ristorazione ad una ditta esterna la quale, per la produzione dei pasti, utilizza la cucina dell' A.P.S.P. Piccolo Spedale.

Il servizio di mensa viene effettuato nelle sale da pranzo al piano terra, al primo ed al secondo piano con il seguente orario:

	colazione	pranzo	cena
PIANO TERRA	8.30 - 9.00	11.45 - 12.15	18.45 - 19.15
PRIMO PIANO	07.45 - 8.30	11.15 - 11.45	18.15 - 18.45
SECONDO PIANO	07.45 - 8.30	11.30 - 11.45	18.30 - 19.00

Il menù è articolato in quattro settimane e si differenzia primaverile/estivo ed autunnale/invernale; per ogni giorno sono previsti piatti diversi.

Il menù è strutturato sotto il controllo di una dietista e con la presenza di menù personalizzati in base alla necessità dell' ospite, garantendo le necessarie diete terapeutiche.

È prevista anche la possibilità di integratori alimentari e/o di diete differenziate per ospiti che si alimentano scarsamente e per i quali quindi diventa necessario provvedere con un particolare sostegno nutrizionale.

7.4 Assistenza religiosa

Il servizio di assistenza religiosa è garantito dal parroco dell' Unità pastorale del Tesino, don Bruno Ambrosi, con visite dirette agli ospiti (su richiesta) e quando possibile, con la celebrazione della Santa Messa.
Ogni mercoledì pomeriggio alle ore 17.00 ed in corrispondenza delle principali ricorrenze religiose viene comunque svolta la liturgia della parola.

Per gli ospiti residenti di confessione differente rispetto a quella cattolica la struttura garantisce la disponibilità di spazi per coltivare il proprio credo.
L' azienda si impegna, per quanto possibile, ad attivarsi per favorire l' assistenza spirituale secondo la propria fede.
Nessuno viene obbligato ad assistere a funzioni religiose non desiderate.

7.5 Altri Servizi

Guardaroba

Il servizio di lavanderia effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale degli ospiti. Viene richiesta al familiare esclusivamente la fornitura dei numeri per l' etichettatura dei capi.
Il lavaggio degli asciugamani, delle lenzuola, comprese tovaglie e tovaglioli, viene affidata ad una ditta esterna.

Parrucchiere

Ogni settimana il servizio di parrucchiere viene svolto da una parrucchiera in convenzione, in un locale appositamente attrezzato all' interno della nostra struttura.
L' A.P.S.P. Piccolo Spedale assicura, di norma e a seconda dell' esigenza, garantisce, gratuitamente, per gli uomini un taglio ogni due mesi e per le donne un taglio e messa in piega con la stessa periodicità. Il servizio che preveda prestazioni diverse dal taglio e messa in piega è comunque possibile, a pagamento, e previ accordi individuali.
Le tariffe per le prestazioni aggiuntive sono le seguenti:

applicazione e risciacquo colore	€ 10,00
permanente completa	€ 11,90

Agli ospiti che desiderano effettuare un taglio oppure una messa in piega oltre a quella garantita, verrà chiesto un compenso:

lavaggio e taglio uomo/donna	€ 8,50
taglio rasoio uomo	€ 5,00
lavaggio, taglio e messa in piega donna	€ 17,50

lavaggio e piega € 9,00

L' ospite non dovrà pagare direttamente alcun compenso per le prestazioni aggiuntive, in quanto l' importo corrispondente alla prestazione richiesta sarà addebitato sulla retta mensile.

Pedicure

Il servizio di pedicure viene svolto da un professionista in convenzione e viene garantito mensilmente agli ospiti che presentano la necessità.

Servizio di pulizia

Il servizio è garantito dagli operatori di una ditta esterna che agiscono sulla base di specifici protocolli. Giornalmente tali operatori effettuano la pulizia delle stanze, dei bagni e degli ambienti comuni.

Manutenzione

La manutenzione ordinaria è svolta da un tecnico interno, quella degli impianti da ditte esterne specializzate.

Visite

Non sono previsti orari di visita in quanto una delle convinzioni dell'Azienda è quella di favorire al massimo la partecipazione dei familiari. Per questo l'unica cortesia che si chiede ai visitatori è quella di evitare i momenti in cui l'organizzazione è impegnata in attività particolari quali l'igiene, la messa a letto, ecc.

Il giardino

Nel periodo estivo è possibile usufruire degli spazi verdi " custoditi" comunicanti con la struttura

principale. È garantita comunque l' eventuale supervisione del personale addetto.

La privacy

In tutti i processi di erogazione dei servizi è fatta massima attenzione al rispetto della privacy delle persone residenti, sia in ambito del trattamento dei dati, sia nell'assistenza alle persone.

8 COSTI

Con deliberazioni del Consiglio di Amministrazione n. 45 e 46 del 28.12.2017 sono state determinate le rette giornaliere residenziale per la Struttura al netto del finanziamento provinciale per la parte sanitaria come da tabella che segue:

OSPITE CON RESIDENZA ANAGRAFICA IN	RESIDENZIALE (EURO-GIORNO)	SANITARIA (EURO - GIORNO)	RETTA GIORNA-LIERA (EURO)	RETTA GIORNA-LIERA IN CASO DI ASSENZA
PAT autosufficienti	45,50		45,50	35,13
PAT non autosufficienti	45,50		45,50	35,13
FUORI PAT autosufficienti	45,50		45,50	35,13
FUORI PAT non autosufficienti	45,50	75,91	121,41	111,04
PAT non autosufficiente (posto libero mercato)			80,00	69,63

Qualora gli ospiti si assentino per ricoveri ospedalieri o per altre assenze autorizzate conservando il posto letto, saranno applicate le rette giornaliere totali detratte di euro 10,37 (relativi al costo pasto).

Con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 48 del 28.12.2017 è stata inoltre definita una tariffa giornaliera per la prenotazione del posto letto da applicare a partire dal terzo giorno successivo al ricevimento della comunicazione d' ingresso da parte dell' U.V.M. per l' importo di € 45,50.

Si precisa che il giorno di ingresso viene addebitato indipendentemente dall' ora di entrata, mentre non viene conteggiato il giorno di uscita come da delibera della Giunta Provinciale n. 2194 del 14.12.2017.

INFORMATIVA SUL TRASPORTO OSPITI

L' APSS assicura i trasporti sanitari gratuiti solo agli ospiti non deambulanti nel caso in cui gli stessi debbano sottoporsi a prestazioni sanitarie, ricovero/dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati o in caso di trasferimenti tra RSA.

In tutti gli altri casi e cioè in ipotesi di:

- pazienti deambulanti
- prestazioni sanitarie presso medici o presidi sanitari privati
- accesso a strutture non ospedaliere o sanitarie

non è attivabile gratuitamente alcuna forma di trasporto.

In tali situazioni, laddove i parenti degli ospiti non possano provvedervi autonomamente con il proprio automezzo, è possibile richiedere A TITOLO ONEROSO il trasporto con l' ambulanza da parte del Servizio Trasporto Infermi del Tesino

Solo nel caso in cui il Servizio Trasporti Infermi del Tesino non abbia la possibilità di offrire il servizio, lo stesso verrà offerto, in base alla disponibilità dell' ente, con il veicolo ed il personale dell' APSP " Piccolo Spedale" .

I costi che verranno applicati (delibera n. 34 d.d. 29.12.2016) nel caso di servizio da parte dell' Azienda saranno i seguenti:

- rimborso chilometrico: € 1,00 al chilometro;
- rimborso costo orario del conducente: € 15,00 all' ora.

Il relativo importo verrà addebitato sul conto della retta del mese in cui il servizio è stato erogato.

Il servizio di trasporto offerto dall' APSP Piccolo Spedale non comprende l' accompagnamento sanitario ed è erogabile solo nel caso in cui il veicolo ed il dipendente preposto alla sua guida non siano diversamente impegnati.

Esso, inoltre, non potrà essere fornito nel caso in cui le condizioni psico-fisiche dell' ospite rendano opportuno – se non necessario - l' utilizzo di particolari ausili o la presenza di operatori qualificati.

Spetta all' Amministrazione la decisione circa l' erogabilità o meno del servizio di trasporto ed essa è insindacabile.

ORARIO DI RICEVIMENTO PRESIDENZA E DIREZIONE

PRESIDENTE – sig. Luciano Buffa riceve su appuntamento
DIRETTORE – dott.ssa Armanda Denicolò riceve su appuntamento

Gli appuntamenti possono essere richiesti in segreteria o telefonicamente (tel. 0461/594179)

ASSISTENZA MEDICA

dott. IGNAZIO IACONA	lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 7.00 alle 9.00
dott. ORONZO BENIGNO	martedì dalle 13.00 alle 15.00 mercoledì dalle 8.00 alle 10.00

I MEDICI RICEVONO GLI OSPITI E/O I FAMILIARI SU APPUNTAMENTO

9 STANDARD DI QUALITÀ

Nella tabella sotto riportata vengono presentati gli standard di qualità che l' A.P.S.P. " Piccolo Spedale" intende rispettare.

Con il termine *standard di qualità* ci si riferisce alle singole prestazioni che ci si impegna sempre a garantire.

Nella tabella, gli standard vengono accompagnati anche da una percentuale che indica il limite di rispetto, ovvero il valore minimo sotto il quale l' Ente si impegna a non scendere.

Questi standard sono oggetto di un controllo a campione e di una verifica finale annuale che ha lo scopo di valutare i risultati conseguiti dall' Ente.

Gli esiti delle verifiche annuali saranno resi noti.

	STANDARD DI QUALITÀ	LIMITE DI RISPETTO
ACCOGLIENZA	Effettuazione entro 1 giorno lavorativo dall' ingresso della prima visita medica da parte del medico presente nella struttura	95%
	Programmazione ed effettuazione, con la compilazione della cartella di pre-inserimento, da parte dell' equipe di lavoro del colloquio almeno 1 giorno prima dell'inserimento esclusi i casi di ingresso urgente.	95%
	Proposta di partecipazione alla stesura del primo PAI al residente e suoi familiari/referenti	90%

	Esecuzione ogni 7 giorni del bagno assistito (o della spugnatura) nel rispetto della volontà ed abitudini degli ospiti eccetto rifiuti, malessere o indicazioni mediche.	95%
	La deambulazione quotidiana assistita dell' ospite (SULLA BASE DI UN ELENCO PREDISPOSTO AD INIZIO MESE DAL FISIOTERAPISTA) viene eseguita, salvo rifiuto o malattia, con la presenza costante del fisioterapista e/o degli operatori.	90%
	Rilevazione mensile programmata dei parametri vitali (pressione, frequenza..) dell' ospite.	95%
SERVIZI RIABILITATIVI FISIOTERAPIA	Valutazione da parte del fisioterapista dell' ospite entro 7 giorni lavorativi dall' ingresso	95%
SERVIZI GENERALI	Cambio lenzuola ogni 10 giorni, salvo necessità	95%
	Effettuazione degli interventi di manutenzione previsti nel giornale di servizio periodico	90%
	I Rappresentanti degli ospiti vengono consultati prima dell'approvazione del menù periodico.	100%
SERVIZIO SOCIALI E DI ANIMAZIONE	Festeggiamento dei compleanni degli ospiti nel corso dello stesso mese del compleanno con una festa unica ogni mese per tutti gli ospiti.	95%
	Nel periodo giugno-settembre si garantiscono almeno 2 gite al mese.	100%
	Una volta al mese, dietro richiesta dell'ospite all'animatrice, si potrà invitare a pranzo un proprio familiare o amico.	90%

	Svolgimento di una S. Messa, liturgia della parola o momento di preghiera nella struttura una volta alla settimana.	90%
SERVIZI PER LA CURA ED IL BENESSERE DELLA PERSONA	Si garantisce ad ogni ospite una prestazione di parrucchiera ogni 2 mesi.	95%
	Si garantisce il servizio di pedicure una volta al mese.	95%
VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE	Somministrazione agli ospiti di un questionario di soddisfazione ogni anno, con lo spazio riservato alle osservazioni o critiche personali	100%
	Somministrazione ai parenti o referenti degli ospiti di un questionario di soddisfazione ogni anno, con lo spazio riservato alle osservazioni o critiche personali	100%
	Comunicazione di risposta scritta entro 10 giorni dalla presentazione dei reclami e/o suggerimenti	95%

10 CONTATTI

A.P.S.P. " Piccolo Spedale"

Via Battaglion Feltre 19

38050 Pieve Tesino TN

Tel. 0461 594179 (ufficio amministrativo)

0461 592612 (linea ospiti)

Fax 0461 592034

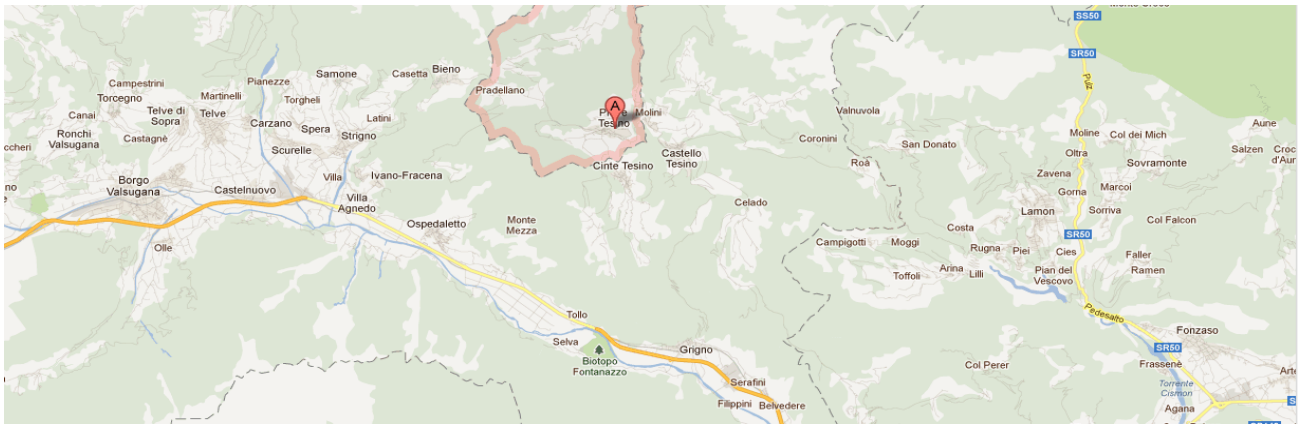
Indirizzo e-mail: upipa.pievetesino@mail.infotn

apsp.pievetesino@pec.it

Sito Internet : www.piccolospedale.it

DOVE SIAMO:

Pieve Tesino
Via Guglielmo Marconi
Via Trieste
Via di Campestrin
Via di Longana
Via degli Alpini
Buffa
Silvano
Via Alcide de Gasperi
Via Rovigo
Via Sergio Franchini
Piazza Dante
Via Fabio Filzi
Via Brigata Abruzzi
Piazza Giovanni Buffa Schievano
V. Fratelli Pellizzaro
Piazza Garibaldi
Via Eugenio Franceschini
V. Remondini
Via Cesare Battisti
Circonvallazione
Frati
Via 30 Maggio
Via Giovanni Avanzo
Piazza Maggiore
Via Rio Tolla
Via Brigata Veneto
Via di Circonvallazione
Via Gilberto Buffa
Via Maria E Bepi Brunello
Via Erminio Marchetto
Località Daziario
SP 78


SS50
SR50
Campestrini
Torcegno
Martinelli
Pianezze
Samone
Casetta
Bieno
Pradellano
Canai
Telve di Sopra
Telve
Torgheli
Carzano
Spera
Latini
Strigno
Ronchi Valsugana
Castagné
Scurelle
Villa
Ivano-Fracena
Borgo Valsugana
Castelnuovo
Villa Agnedo
Ospedaletto
Monte Mezza
Olle
Cinte Tesino
Castello Tesino
Molini
Valnuvola
Coronini
San Donato
Roa
Celado
Moline
Col dei Mich
Aune
Oltra
Sovramonte
Salzen
Zavena
Gorna
Marcoi
Lamon
Sorriva
Col Falcon
Costa
Campigotti
Moggi
Rugna
Piei
Cies
Faller
Ramen
Toffoli
Arina
Lilli
Pian del Vescovo
Pedesalto
Fonzaso
Frassenè
Col Perer
Tollo
Selva
Grigno
Biotopo Fontanazzo
Serafini
Filippini
Belvedere
Torrente Cismon
Agana

Con l'obiettivo di migliorare la Qualità dei Servizi offerti e di rilevare le non conformità agli standard previsti dalla Carta dei Servizi, l'A.P.S.P. le propone di compilare questo modulo, affinché Lei possa esprimere il suo reclamo.

Data: _____

Cognome e nome. _____

Eventuale grado di parentela con l'ospite: _____

Tipologia di ospite (barrare):

- □ *Ospite*
- □ *Parente del cliente*
- □ *Altro*

Reclamo o suggerimento migliorativo o apprezzamento che si vuole esprimere (precisare che cosa si è rilevato, il momento ed il luogo dell'avvenimento, le eventuali persone presenti/coinvolte):

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Firma _____

Indirizzo e n. di telefono _____

Si precisa che il reclamo/suggerimento/apprezzamento può essere anche in forma anonima.