

2017

CARTA DEI SERVIZI

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

"Casa Laner" - Folgaria

Approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 24 dd. 30/12/2008.

Aggiornata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 23 e 24 dd. 11/12/2009, n. 14 e 15 dd. 10/12/2010, n. 15, 16 e 17 dd. 29/12/2011, n. 16, 17 e 18 dd. 07/12/2012, n. 33 dd. 17/12/2013, n. 42 dd. 28/12/2013, n. 38 dd. 29/12/2014, n. 22 dd. 24/07/2015, n. 41 dd. 29/12/2015 e n. 36 dd. 28/12/2016.

PRESENTAZIONE

Gentile Cliente,

Questa Carta dei Servizi vi permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi erogati, gli obiettivi, le modalità di controllo adottate per garantire la miglior qualità dell'assistenza.

La Carta dei Servizi non deve essere considerata un opuscolo informativo, bensì uno strumento di trasparenza a tutela del diritto delle persone ospiti della struttura, ad avere una vita sociale, culturale e fisica ottimale, rapportata ovviamente alla loro età, al loro stato di salute ed alle specifiche esigenze.

La Carta dei Servizi, quindi, è un patto/contratto tra l'organizzazione ed il cliente ospite, volto a dare una risposta ideale ad ogni suo bisogno ed allo stesso tempo vuole essere da stimolo per un miglioramento continuo della qualità e della quantità delle prestazioni offerte.

Questo documento può anche essere inteso come Carta dei Diritti degli Ospiti. Da tale asserzione deriva la possibilità per l'utente ed i suoi familiari di esercitare il controllo sui servizi erogati e di contribuire a migliorarli mediante suggerimenti o eventuali reclami che saranno ascoltati con attenzione a beneficio della qualità del nostro lavoro.

Il Consiglio d'Amministrazione

PREMESSA

La **Carta dei Servizi** nasce da una disposizione del Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri al fine di tutelare i diritti degli utenti dei servizi pubblici.

Attraverso la Carta dei Servizi la CASA LANER si impegna a:

1. **presentare la struttura e la propria organizzazione;**
2. **illustrare l'offerta dei servizi;**
3. **adottare standard di quantità e qualità di cui garantisce il rispetto;**
4. **informare il cittadino/utente.**

La Carta dei Servizi orienta l'attività dell'Istituzione verso l'obiettivo di fornire al cittadino un servizio di buona qualità.

POLITICA PER LA QUALITÀ - ANNO 2017

La Casa Laner di Folgaria, in qualità di A.P.S.P., eroga servizi residenziali e semiresidenziali all'interno del sistema integrato dei servizi socio-sanitari e assistenziali sulla base delle norme specifiche di settore emanate annualmente dalla Provincia Autonoma di Trento.

OBBIETTIVO GENERALE AZIENDALE

"Presa in carico dei bisogni socio-sanitari in maniera integrata, partecipata e sostenibile finalizzata al benessere della persona"

Tale obiettivo generale viene perseguito attraverso i seguenti obiettivi strategici:

- **APPROPRIATEZZA:** *continuità dalla presa in carico mediante l'offerta di servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali, domiciliari;*
- **ECONOMICITA':** *equilibrio economico di bilancio e applicazione sistematica di un controllo di gestione;*
- **RETE:** *partnership con altre A.P.S.P. e con istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche e private presenti sul territorio;*
- **PROFESSIONALITA':** *formazione continua ed innovativa del personale anche attraverso FAD e FSC;*

- **BENESSERE:** *analisi e valutazione del benessere organizzativo;*
- **PARTECIPAZIONE:** *personalizzazione del servizio attraverso il coinvolgimento della famiglia;*
- **APERTURA:** *coinvolgimento della comunità e del volontariato;*
- **SODDISFAZIONE:** *customer satisfaction;*
- **INNOVAZIONE:** *realizzazione di progetti assistenziali innovativi e sostenibili.*

Il Presidente, in accordo con il Consiglio di Amministrazione e la Direzione, attraverso il perseguimento dei sopra citati obiettivi intende mantenere l'accreditamento istituzionale e ottenere la qualifica di benchmarker nell'ottica dell'eccellenza.

1 - PRESENTAZIONE DELLA CASA

1.1 - La storia

Già agli inizi del secolo scorso, vicino all'attuale edificio, esisteva un ospedale zonale, del quale però non sono reperibili documenti certi, probabilmente distrutti durante il conflitto mondiale del 1915/18, essendo Folgaria prima linea del fronte Austro-Ungarico. Da documenti in possesso delle Piccole Suore della Sacra Famiglia di Castelletto di Brenzone (VR), che per prime gestirono la casa, risulta che un Ricovero incominciò a funzionare nel 1919.

Nel 1926 fu data esecuzione al testamento della Signora Erminia Laner di Folgaria, che destinava metà dai suoi beni "pro erigendo ricovero in Folgaria" e l'altra metà "a beneficio dei poveri di Folgaria".

La costruzione fu realizzata nelle immediate vicinanze della vecchia struttura, su un terreno ceduto gratuitamente dall'Amministrazione comunale, "constatato che la Congregazione di Carità non è in condizioni finanziarie di acquistare con propri fondi il suolo occorrente, tenuto conto sia della necessità della costruzione, poiché la esistente è inadatta allo scopo, che dell'obbligo di adempiere alla volontà testamentaria della defunta donatrice".

La Casa di Riposo venne ultimata ed inaugurata nell'anno 1928. La gestione fu affidata alla Congregazione di Carità, in seguito divenuta E.C.A. (Ente Comunale di Assistenza), che la gestirà fino al 1982, anno nel quale per disposizione della Provincia di Trento, tutti gli enti comunali di assistenza furono soppressi e trasformati in I.P.A.B.. In quell'occasione la casa di riposo prese il nome di "Erminia Laner" con sede in Folgaria (TN), Via P. Giovanni XXIII, n. 1.

Dell'originario ospedale ricovero oggi non resta più traccia. Al momento della demolizione, avvenuta verso la fine degli anni sessanta, era adibito a deposito di legna, fieno e carriaggi.

Nel corso dei decenni la costruzione, sorta grazie al lascito della signora Laner, fu più volte rimaneggiata per essere ammodernata ed adeguata alle necessità del momento. Un primo ampliamento venne realizzato sul lato est dove trovarono posto, oltre a nuove stanze, anche gli alloggi per le suore. Nel 1990 fu costruita una nuova ala sul lato ovest ove fu sistemata anche la cappella, un salone multiuso ed altre stanze.

Malgrado questi ammodernamenti, la struttura denotava tutta la sua vetustà e si palesava sempre meno idonea ad accogliere persone sempre più bisognose di cure e di assistenza ed i servizi che ne conseguivano.

Nel 1999 ebbero inizio i lavori che avrebbero portato alla realizzazione dell'opera attuale. La prima parte fu edificata nel giardino della Casa di Riposo e già nel mese di Maggio del 2003 fu in grado di accogliere la metà degli ospiti. Gli altri, nel frattempo, venivano provvisoriamente trasferiti nella "Casa dei Nonni" ubicata nelle vicinanze. Fu così possibile abbattere la vecchia struttura e portare a termine la realizzazione di tutto il complesso, che iniziò il regolare funzionamento con il 1° ottobre 2006. Successivamente sono stati completati i lavori degli spazi esterni ed il 10 agosto 2011 la struttura è stata inaugurata ufficialmente.

Dal 1 gennaio 2008, a seguito della riforma delle I.P.A.B. la struttura è stata trasformata da Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza in Azienda Per Servizi alla Persona e denominata A.P.S.P. "Casa Laner" – Folgaria.

1.2 - La filosofia

In applicazione dello Statuto, lo scopo della Casa Laner è quello di erogare e promuovere, anche in forma sperimentale o integrativa, interventi e servizi alla persona e alle famiglie attraverso attività socio sanitarie e socio assistenziali assumendo come fine la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale dei cittadini.

Tale attività, che non riveste carattere di lucro, si pone come obiettivo l'erogazione di servizi e di prestazioni, nel rispetto delle singole individualità. L'approccio con i clienti/ospiti è percepito come offerta di un luogo di vita e non di un luogo di cura.

L'Ente si propone di soddisfare i bisogni di ognuno con il prevenire, ridurre o eliminare le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, svolgendo attività di erogazione di interventi e di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari.

La struttura garantisce ovviamente i servizi di assistenza alberghiera e cura della persona, assistenza medica, infermieristica e sociale. Vengono praticate attività di tipo riabilitativo, ricreativo, culturale ed occupazionale.

La qualità degli interventi è assicurata da un'organizzazione che mira all'eccellenza, in grado di coinvolgere attivamente tutte le figure professionali della struttura.

L'erogazione delle prestazioni si basa sui principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia, sanciti dalla Carta Costituzionale e dalle disposizioni specifiche.

Altre prerogative concrete di ogni intervento sono il comportamento etico, la tempestività unita alla sicurezza, l'accettabilità con la soddisfazione.

Al residente non solo è garantita la partecipazione, ma anche la possibilità di intervento a tutela del suo diritto alla corretta fruizione di ogni servizio.

I dipendenti da parte loro, consci di essere in prima persona gli erogatori dei servizi ed identificando nel rispetto dell'assistito la componente fondamentale di ogni loro azione, instaurano rapporti di relazione ottimale con gli assistiti ed i loro familiari.

Con l'adozione di questa Carta dei Servizi, la Casa Laner s'impegna altresì a verificare il rispetto degli standard di seguito indicati ed a riscontrare il grado di soddisfazione degli utenti.

1.3 - I principi sull'erogazione dei servizi

Eguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei residenti garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza è intesa come divieto di qualsiasi discriminazione non giustificata e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei residenti. La Casa Laner fa proprio tale principio programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

Imparzialità

La Casa Laner ispira i propri comportamenti nei confronti dei residenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

Continuità

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. La Casa Laner garantisce un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24.

Diritto di scelta

La Casa Laner rispetta e promuove l'autonomia del residente. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione del cliente.

Partecipazione

Il residente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso della Casa Laner e può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Casa Laner facendo proprio tale principio, nella realizzazione dei piani individualizzati, coinvolge e responsabilizza i familiari sugli obiettivi di salute creando in tal modo i presupposti affinché tra residenti, familiari ed Istituzione si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali dei residenti.

Efficacia ed efficienza

Il servizio pubblico è erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia. La Casa Laner fa propri sia il principio di efficacia che di efficienza verificando il raggiungimento degli obiettivi di salute relativi al residente e accertando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili. La Casa Laner, inoltre, mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

Privacy

La Casa Laner tutela la libertà dei propri residenti e degli utenti dei servizi, ispirandosi al rispetto dei principi della tutela della privacy e della fragilità, eliminando ogni tipo di disparità e discriminazione.

2 - STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La costante erogazione di prestazioni tese a soddisfare le esigenze di ordine sanitario e socio-assistenziale, la ricorrente necessità di continui interventi per appagare i bisogni di ordine fisico, psicologico e spirituale delle persone ospitate, nonché la gestione materiale di tutto il complesso, hanno determinato il sorgere, all'interno dell'Ente, di una organizzazione alquanto complessa. Tale organizzazione realizza i suoi scopi avvalendosi di servizi diversi che operano però in perfetta sintonia integrandosi e compenetrandosi l'un l'altro. Ogni intervento è caratterizzato da prontezza ed efficacia, senza trascurare i parametri della globalità e della personalizzazione.

2.1 - L'amministrazione

La Casa Laner è amministrata da un Consiglio di Amministrazione, che svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo, composto da cinque membri nominati dalla Giunta Provinciale di Trento su indicazione del Sindaco del Comune di Folgaria e dura in carica cinque anni.

Il legale rappresentante dell'Ente è il **Presidente** rag. Davide Palmerini.

Direttore dell'Ente è il dott. Giovanni Bertoldi a cui compete la gestione tecnico - amministrativa, organizzativa e manageriale.

2.2 - Il Coordinamento sanitario e socio-assistenziale

Considerando l'articolazione dei servizi, l'organizzazione interna della Casa Laner prevede la presenza di un Coordinatore responsabile dei servizi sanitari e socio-assistenziali.

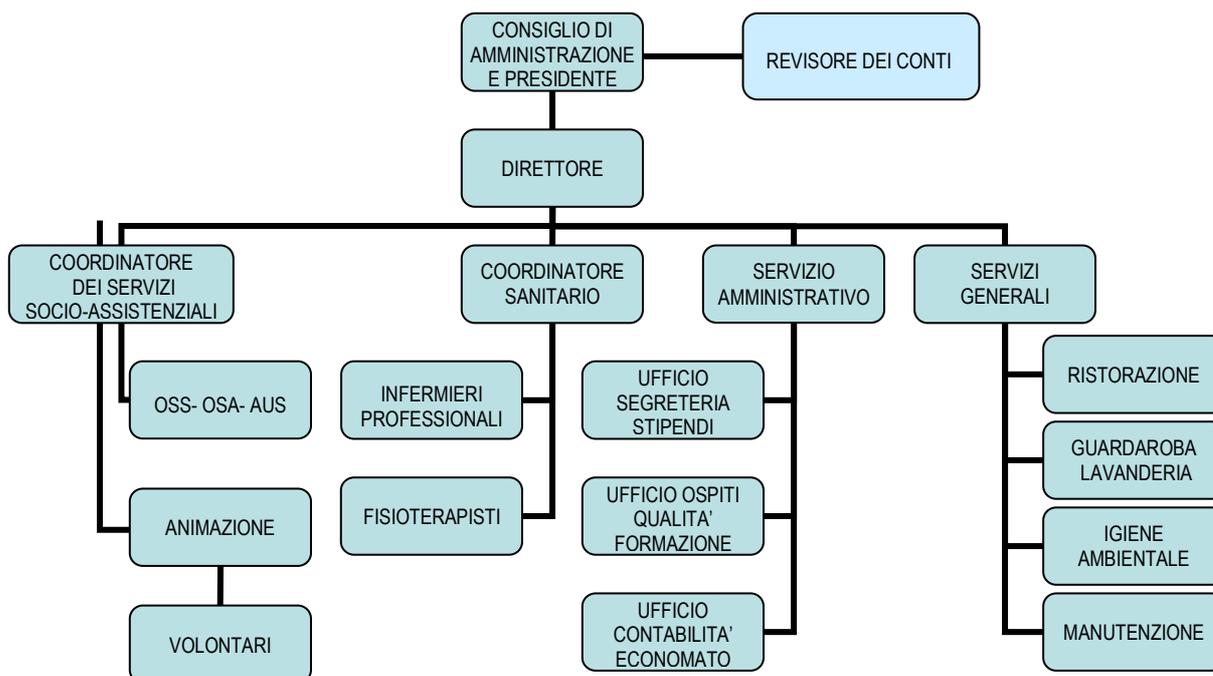
Tale figura:

- coordina i diversi ruoli professionali operanti nell'Istituzione;
- collabora con la Direzione della struttura e con il personale medico per quanto riguarda l'andamento dei servizi di assistenza e propone la riorganizzazione degli stessi;
- collabora con la Direzione nell'elaborazione e progettazione dell'aggiornamento del personale;
- coordina i gruppi di lavoro interni;
- rappresenta il referente principale per l'Ospite e per i familiari.

La funzione di coordinamento si articola in attività di pianificazione, gestione e verifica dei servizi e nella gestione delle risorse tecnico / strumentali e dei presidi sanitari e farmacologici.

2.3 - L'organigramma

Riportiamo di seguito uno schema esemplificativo dell'organigramma della Casa Laner. Nella realtà i rapporti fra i vari settori sono assai più complessi.



2.4 – La struttura e la sua ubicazione

La struttura residenziale ha sede nel Comune di Folgaria, in via P. Giovanni XXIII, nelle immediate vicinanze della Chiesa parrocchiale e di Piazza S. Lorenzo. L'ingresso principale è posto sul lato nord dell'edificio e corrisponde al n. 1 di Via Papa Giovanni XXIII, mentre l'accesso da Via Matteotti è riservato ai servizi della cucina.

L'edificio è strutturato su 6 livelli:

- ⇒ *Nel piano interrato* si trovano i garage, le centraline per l'aspirazione e gas medicali, la camera mortuaria convenzionata con il Comune di Folgaria.
- ⇒ *Al piano terra* si trovano la direzione, gli uffici amministrativi, la palestra di fisioterapia per utenti esterni, il locale per il podologo, la sala riunioni, la lavanderia, l'officina, la centrale termica, depositi vari.
- ⇒ *Al primo piano* si trovano la cappella, la sala pranzo, la cucina, le camere per i residenti, l'infermeria, spogliatoi per i dipendenti.
- ⇒ *Al secondo* si trovano l'ingresso, l'ampia sala soggiorno, i laboratori per le attività ricreativo-culturali ed occupazionali, la palestra, l'ufficio del coordinatore, l'ufficio del presidente, le stanze per i residenti.
- ⇒ *Al terzo piano* si trovano la direzione sanitaria, l'ambulatorio medico, l'infermeria, le camere per i residenti
- ⇒ *Al quarto piano* sono situate le stanze per i residenti.

Per maggior chiarezza si riporta una sezione della struttura, con i diversi piani:

	NUCLEO NORD	SERVIZI E COLLEGAMENTI	NUCLEO SUD	
4° piano	degenze			4° piano
3° piano	degenze, ambulatorio medico, infermeria			3° piano
INGRESSO →	ingresso, palestra, ufficio coordinatore, ufficio presidente, degenze	soggiorno, sala animazione, distributori caffè	degenze	2° piano
<i>terreno</i>	cappella, cucina	sala pranzo, spogliatoi dipendenti	degenze, infermeria	1° piano
		lavanderia, officina, palestra fisioterapia per utenti esterni, locale per podologo	direzione, uffici, sala riunioni	piano terra
			camera mortuaria, garage	interrato <i>terreno</i>

Le camere, con bagno completo di doccia, sono da uno, due e tre letti, tutte fornite di televisione, possibilità di allacciamento alla linea telefonica e alla rete interna per collegamento ad internet.

Ogni piano è dotato di bagno clinico con vasca attrezzata, cucinino, presidio. Il 3° piano è dotato un salotto con angolo cucina ad uso esclusivo dei residenti.

La struttura è dotata di n. 69 posti letto di cui:

- n. 66 posti sono accreditati dal Servizio Sanitario Provinciale per l'esercizio di *Residenza Sanitaria Assistenziale* (R.S.A.); dei quali n. 60 convenzionati con l'A.P.S.S.;
- n. 3 posti di *Casa di Soggiorno* sono riservati a persone autosufficienti.

3 - SERVIZI RESIDENZIALI

3.1 - Residenza sanitaria assistenziale (R.S.A.)

MISSION E VISION DELLA R.S.A.

La **R.S.A.** garantisce l'accoglienza di persone non autosufficienti che necessitano di trattamenti ed assistenza continui e non possono essere assistite a domicilio. Tutela e promuove il rispetto dei principi di autonomia e libertà delle persone accolte, si impegna a mantenere un significato esistenziale alla loro vita, assicura una gestione dell'organizzazione che ne tuteli la dignità e ne rispetti i ritmi di vita abituali.

La R.S.A. persegue le seguenti finalità:

- mantenere/migliorare le capacità funzionali, comportamentali, cognitive, affettive-relazionali in coerenza con il Piano assistenziale individualizzato (PAI) elaborato dall'équipe multidisciplinare con l'apporto e la condivisione della persona e della famiglia, attraverso un'assistenza qualificata e personalizzata;
- sostenere i familiari dei residenti, assicurare la conoscenza del livello di assistenza garantito, la loro partecipazione all'organizzazione ed alla valutazione delle attività erogate;
- accompagnare la persona e la famiglia in fase avanzata di malattia e di fine vita;
- promuovere l'integrazione con la comunità, facilitando la partecipazione degli utenti alla vita comunitaria, anche attraverso la valorizzazione della presenza dei volontari;
- collaborare, quale nodo fondamentale, al funzionamento ed al rafforzamento della rete dei servizi presenti sul territorio.

AMMISSIONE IN R.S.A.

L'A.P.S.P. dispone di n. 66 posti letto come Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.), di cui n. 60 accreditati e convenzionati con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari:

⇒ n. 60 posti letto (dei quali n. 1 posto di sollievo per rispondere ad un bisogno temporaneo e programmato di assistenza) sono quindi a disposizione del Servizio Sanitario Provinciale per le necessità di ricovero di persone non autosufficienti (A) che hanno fatto domanda all'Unità Valutativa Multidimensionale (U.V.M.) e sono in lista d'attesa.

L'U.V.M. è uno strumento operativo per la valutazione di bisogni di natura socio-assistenziale e sanitaria finalizzato alla individuazione, nell'ambito delle risorse disponibili, degli interventi che meglio rispondono ai bisogni della persona;

⇒ n. 6 posti letto risultano direttamente gestiti dall'A.P.S.P. (B).

	POSTI CONVENZIONATI (A)	POSTI NON CONVENZIONATI (B)
NUMERO POSTI	60 posti	6 posti
SOGGETTO GESTORE	U.V.M. – Distretto sanitario	A.P.S.P.
SOGGETTO RICHIEDENTE	Medico di Medicina Generale Medico Ospedaliero Assistente Sociale	Utente - Familiare
A CHI RIVOLGERSI	Medico di Medicina Generale Responsabile dei Servizi Socio-assistenziali territoriali Unità Ospedaliera	Ufficio ospiti dell'A.P.S.P.
CRITERI D'ACCESSO	Esito della valutazione multidisciplinare (elenco dinamico)	Data di presentazione della richiesta
PRIORITA' DI ACCESSO	Gravità (punteggio SVM)	Data di presentazione della richiesta
DOCUMENTI DA PRESENTARE	Procedura a carico del Soggetto richiedente	Domanda di ammissione Quadro clinico
TEMPI	Valutazione da parte U.V.M. entro 15 gg. dalla data di presentazione della richiesta	Valutazione immediata da parte dell'A.P.S.P.
GESTIONE DELL'ACCESSO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicazione da parte dell'A.P.S.P. del posto letto 2. UVM individua il nominativo dell'utente da accogliere (entro 72 ore dalla disponibilità del posto letto); 3. Ufficio ospiti dell'A.P.S.P. contatta la persona di riferimento e fissa la data per il colloquio pre-ingresso 	Ufficio ospiti dell'A.P.S.P. individua l'utente, contatta la persona di riferimento e fissa la data per il colloquio pre-ingresso

3.2 - Casa di soggiorno

L'A.P.S.P. dispone di n. 3 posti letto per persone autosufficienti. L'Ammissione è disposta dal Direttore secondo criteri stabiliti dal Regolamento Interno.

4 - ASSISTENZA, CURA, BENESSERE DELLA PERSONA

4.1 - L'assistenza e la cura della persona

E' svolta 24 ore su 24 da Operatori in possesso di specifico attestato e da personale generico. In collaborazione con altre figure professionali garantiscono interventi di tutela, aiuto, socializzazione, integrazione della persona, al fine di migliorare e rafforzare l'autonomia di vita.



mi

I vari interventi di assistenza sono a misura del grado di autosufficienza della persona e alle sue effettive necessità.

Giornalmente si provvede ad effettuare l'igiene personale al residente, la vestizione e l'aiuto nei diversi bisogni espressi graduando l'intervento in base alle capacità residue della persona stessa.

Periodicamente si propone un bagno completo e l'acconciatura dei capelli, concordando modalità ed orari.

Il servizio assistenziale segue il residente nella soddisfazione dei bisogni individuali durante tutto l'arco della giornata.

Allo scopo di conservare le capacità residue si assicura l'aiuto nel cammino e l'accompagnamento al bagno, a richiesta o in momenti programmati. L'attività di assistenza prevede anche la gestione dell'alimentazione assistita.

Per prevenire la comparsa di lesioni da decubito, unitamente alla mobilizzazione della persona e all'igiene e cura della cute, si utilizzano presidi antidecubito e si valuta, e se necessario si integra, l'adeguatezza nutrizionale.

Durante la giornata gli operatori sono presenti nelle zone di soggiorno con compiti di compagnia, aiuto, sorveglianza, intrattenimento.

4.2 - La giornata tipo dell'ospite

- Dalle ore 6.00 si inizia l'igiene personale (igiene intima, viso, mani). Il residente viene alzato o mobilizzato a letto. Tale attività continua fino alle ore 10.30 con le alzate personalizzate.
- Dalle ore 8.00 alle 9.00 colazione
- Dalle ore 9.00 il residente può accedere alle sale comuni e, se lo desidera, partecipare ad attività animative, riabilitative e di culto organizzate.
- Nella stessa fascia oraria, secondo una programmazione prestabilita, il residente accede al servizio parrucchiera, al servizio podologico e al servizio bagno o doccia assistita.
- Durante la mattina vengono servite bevande calde o fredde.
- I residenti che ne hanno bisogno sono accompagnati in bagno.
- Alle ore 12.00 è previsto il pranzo per chi necessita di aiuto nell'assunzione del pasto e per i residenti allettati. Per tutti gli altri il pranzo è previsto alle ore 12.15.
- Dopo il pranzo i residenti che ne hanno bisogno si coricano per il riposo pomeridiano; la successiva alzata avviene dalle ore 14.30 alle ore 16.30.
- A partire dalle ore 15.00 ogni residente può accedere alle sale comuni e, se lo desidera, partecipare ad attività animative, riabilitative e di culto organizzate.
- Dalle 15.00 in poi vengono somministrate bevande calde o fredde e la merenda. Nella stessa fascia oraria, secondo una programmazione stabilita, l'ospite accede al servizio bagno o doccia assistita.
- Nel periodo estivo i residenti che lo desiderano sono accompagnati in giardino o in terrazza.
- Alle ore 18.00 è prevista la cena per gli ospiti che necessitano di aiuto nell'assunzione del pasto e per i residenti allettati. Per tutti gli altri la cena è prevista alle ore 18.15.
- Dopo cena i residenti vengono coricati con l'aiuto degli operatori oppure possono rimanere alzati a leggere, a guardare la televisione, a conversare.
- Durante la notte la sorveglianza è assicurata da un operatore e un infermiere.
- Quando l'ospite è a letto la mobilizzazione è garantita secondo la pianificazione stabilita dai fisioterapisti in accordo con il medico.

4.3 - Il servizio parrucchiera

L'A.P.S.P. garantisce le prestazioni da parrucchiera. Al servizio possono accedere tutti i residenti su richiesta, o comunque, ogni qual volta se ne ravvisi la necessità da parte del personale.

Le prestazioni da parrucchiera saranno garantite a tutti gli ospiti sulla base degli standard di qualità e delle tariffe stabilite di anno in anno dal Consiglio di Amministrazione.



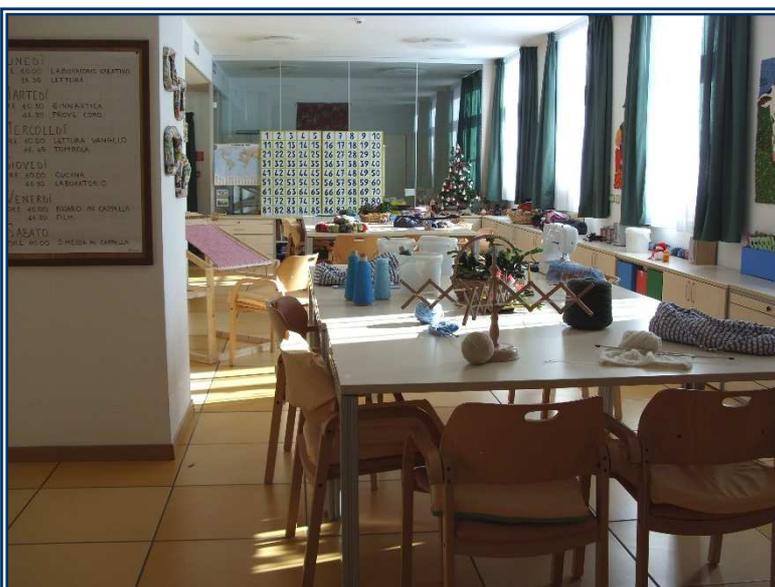
4.4 - Il servizio podologico

La Casa Laner garantisce prestazioni podologiche secondo le necessità sanitarie e di cura degli ospiti individuate dall'Infermiere professionale. Gli accessi vengono programmati secondo un calendario prestabilito che rispetta le priorità di intervento. Sono escluse dal servizio podologico le prestazioni di pedicure.

Gli eventuali ausili/protesi, prescritti dal podologo a seguito di visita, si intendono a carico dell'ospite residente.

4.5 - L' intrattenimento e l'animazione

Il servizio animazione opera per dare significato e valore alla quotidianità.



Agevola la socializzazione, valorizza competenze, capacità personali, ricordi, esperienze, favorisce l'inter-scambio di informazioni, stimola lo sviluppo della creatività e della espressività dei desideri.

L'animazione lavora con i volontari e in équipe con le altre figure professionali e con esse partecipa alla progettazione ed attivazione del P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato).

Agevola l'inserimento

dei nuovi residenti e collabora con la fisioterapia in attività di riabilitazione e mantenimento delle abilità individuali.

Il servizio animazione, nello svolgimento delle proprie attività, pone molta attenzione all'apertura sul territorio, coinvolgendo i familiari, gli operatori, le associazioni locali, le istituzioni scolastiche, ed altri enti che con un lavoro di rete favoriscono l'inserimento nella comunità e il mantenimento dei rapporti sociali e dei legami con la comunità di origine.

Le varie attività coinvolgono singoli residenti o piccoli e grandi gruppi, intervenendo nelle aree:

- ⇒ sociale/culturale (relazione, ascolto, lettura, recitazione, cinema, mostre e musei, mercatino di Natale);
- ⇒ riabilitativa (laboratori manuali quali: maglia/cucito, ricamo, cucina, carta, gruppi, colore, lavorazione del legno, cruciverba);
- ⇒ ludico ricreativa (gruppo coro, uscite e gite, giochi di società, tombola, musica dal vivo);
- ⇒ spirituale (presenza a funzioni religiose interne/esterne, lettura e commento del vangelo).



4.6 - L'assistenza religiosa e spirituale

L'A.P.S.P. fa proprio e garantisce il principio della libertà religiosa espressa volontariamente da ogni singolo ospite residente. Nel rispetto di ogni credenza individuale, viene garantita l'assistenza religiosa cattolica.



Essa si svolge nell'ambito della struttura, sia attraverso la visita agli ospiti di sacerdoti della parrocchia di Folgaria e delle parrocchie limitrofe, sia con la celebrazione delle funzioni liturgiche.

La Santa Messa è celebrata nella cappella della RSA una volta la settimana e in corrispondenza delle principali ricorrenze religiose.

I parroci dell'altipiano sono disponibili a garantire un'assistenza religiosa individuale, su richiesta.

L'A.P.S.P., attraverso la presenza e l'opera di personale religioso, garantisce quotidianamente agli ospiti che lo desiderano conforto spirituale, visite agli ospiti allettati e la recita del Santo Rosario.

Nel rispetto di ogni singolo credo, gli ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi al coordinatore per i contatti con i Ministri degli altri culti.

4.7 - Il volontariato

Il Consiglio di Amministrazione e la Direzione promuovono ogni forma di volontariato, per lo svolgimento di attività di sostegno ai residenti.

All'interno della struttura operano volontari in modo strutturato ed organizzato.

Qualsiasi associazione di volontariato o singola persona può essere autorizzata a svolgere attività di volontariato purché si integri con le finalità e le modalità operative della struttura.

4.8 - L'assistenza sussidiaria agli ospiti

La struttura assicura alle persone ospitate tutto ciò che attiene alle necessità primarie. In particolari e documentate situazioni, per espressa volontà e su iniziativa dei familiari, consente l'assistenza specifica da parte di familiari o persone incaricate dai familiari stessi a patto che tali interventi non interferiscano con l'andamento e l'organizzazione interna e che si realizzino con modalità concordate e compatibili con le disposizioni del Medico e del Coordinatore.

Nel caso tali interventi assistenziali sussidiari siano forniti da persone incaricate dai familiari dei residenti, i committenti devono farsi carico delle relative responsabilità assicurative e civili, comunicando preventivamente e per iscritto al Coordinatore il nominativo, i compiti e gli orari di presenza del loro incaricato nella Struttura.

All'assistenza privata è consentito, per il periodo di tempo necessario, la consumazione del pasto all'interno della struttura utilizzando il servizio mensa.

Per tale prestazione è dovuto, dai residenti, il corrispettivo fissato di anno in anno dal Consiglio di Amministrazione.

Al fine di mantenere opportuni contatti e legami con i familiari a ciascun residente è consentito invitare saltuariamente, previa comunicazione preventiva al Coordinatore, persone ad esso gradite per consumare assieme a loro il pasto previo pagamento del corrispettivo fissato di anno in anno dal Consiglio di Amministrazione.

4.9 - Il servizio amministrativo

Il servizio cura la parte amministrativa e contabile della Casa Laner. Garantisce un'attività di assistenza agli ospiti nel disbrigo degli atti amministrativi relativi all'accoglienza, alla permanenza e alla dimissione dalla struttura.

4.10 - Il servizio ristorazione

La Casa Laner è dotata di propria cucina interna che garantisce il confezionamento dei pasti per i residenti, nel rispetto delle norme igienico – sanitarie vigenti e secondo la tradizione culinaria locale.



Il servizio di ristorazione si basa sui seguenti principi qualificanti:

- ◇ acquisto di materie prime di ottima qualità;
- ◇ stagionalità e genuinità dei prodotti e dei menù;
- ◇ varietà del menù;
- ◇ diete personalizzate in caso di prescrizione medica;
- ◇ utilizzo di strumentazioni moderne per il trattamento e la conservazione dei cibi e degli alimenti e per il rispetto delle temperature;
- ◇ costante rivisitazione del menù da parte della direzione sanitaria interna e nel rispetto delle particolari esigenze degli ospiti.

La giornata alimentare del residente è organizzata nel seguente modo:

Colazione	Pranzo	Merenda	Cena
8.00 – 9.00	12.00	15.00 – 16.00	18.00



In caso di bisogno è possibile la consumazione del pasto nel rispetto di diete personalizzate o con particolari grammature.

Nell'arco dell'intera giornata è garantita la distribuzione di bevande calde e fredde in base al gradimento dei residenti e stimolando l'assunzione di liquidi.

4.11 - Il servizio pulizia dell'ambiente

E' assicurato da personale dipendente, cura la sanificazione ambientale e la pulizia giornaliera e periodica secondo procedure e calendari stabiliti.

4.12 - Il servizio guardaroba e lavanderia

La Casa Laner è dotata di propria lavanderia interna per il lavaggio, la riparazione e la stiratura dei capi di vestiario degli ospiti. I capi di vestiario sono identificati da apposita targhetta nominativa applicata dal servizio lavanderia.

Gli indumenti lavati sono riconsegnati e riposti nell'armadio personale, riordinandolo, dagli operatori del servizio.

Per quanto riguarda il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani) la struttura si avvale di ditte esterne.

4.13 - Il servizio di manutenzione

Cura l'efficienza tecnica e materiale della struttura. Effettua con immediatezza i piccoli interventi conservativi o di riparazione. A fronte di problemi di carattere complesso (elettrico, idraulico ecc.) assicura la prima ricognizione e la messa in sicurezza dell'impianto, in attesa dell'intervento del tecnico specializzato.

Ogni disservizio di ordine tecnico deve essere segnalato al servizio di manutenzione, che interviene anche in aiuto a problemi individuali.

4.14 - L'assistenza medica

E' assicurata da un Medico di medicina generale, presente nella struttura dal lunedì al venerdì secondo un orario concordato annualmente con la direzione e nel rispetto delle Direttive provinciali in materia di RSA annualmente approvate dalla Giunta Provinciale di Trento.

Nella fascia oraria dalle ore 8.00 alle ore 20.00, quando non è presente in struttura, il medico assicura la reperibilità.

Nelle ore notturne (dalle 20.00 alle 8.00), nei giorni prefestivi e festivi il servizio è garantito dalla guardia medica dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.

Il medico è a disposizione per colloqui con famigliari e/o ospiti, presso l'ambulatorio medico al 3° piano, il mercoledì dalle 11.00 alle 12.00 e comunque al bisogno se in concomitanza con l'orario di presenza in struttura dello stesso.

Il servizio medico garantisce:

- la prima visita all'ingresso;
- le visite periodiche comprensive di esami ematochimici indipendentemente dallo stato di salute;
- il monitoraggio permanente dei parametri vitali e accertamenti strumentali al bisogno;
- supervisiona il P.A.I. di ingresso e successivi aggiornamenti;
- la vigilanza delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza;
- l'inserimento nella cartella clinica informatizzata, periodicamente aggiornata, dei dati medici relativi allo stato di salute del residente (anamnesi patologica remota/prossima, diario giornaliero, gestione terapie, referti visite specialistiche, registrazione valori esami laboratorio).

La Casa Laner si avvale di consulenze di medici specialisti messi a disposizione dall'Azienda Sanitaria Provinciale su prescrizione e richiesta del medico della R.S.A..

La Direzione Sanitaria garantisce la supervisione ed il controllo dell'alimentazione in generale.

Il medico coordina le attività sanitarie effettuate nella struttura ed esplica, nei confronti degli ospiti, attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione, avvalendosi di esami strumentali e di consulenze specialistiche.

La Casa Laner inoltre è dotata di impianto centralizzato per l'ossigenoterapia e al fine di rispondere tempestivamente alle esigenze dell'ospite e sulla base di idonea certificazione medica l'A.P.S.P. è in grado di mettere a disposizione anche dei concentratori di ossigeno utilizzabili pure da ospiti deambulanti.

4.15 - L'assistenza infermieristica

E' garantita da infermieri professionali in possesso del diploma e regolarmente iscritti all'albo professionale. E' attiva 24 ore su 24, domeniche e giorni festivi compresi, secondo turni prestabiliti.

L'infermiere è responsabile dell'assistenza ed opera in stretta collaborazione con le altre figure professionali diventando figura di riferimento per il nucleo e per la gestione dei rapporti quotidiani con i parenti in quanto mantiene i contatti con il medico interno, i medici specialisti dell'Azienda Sanitaria, i fisioterapisti e gli operatori garantendo nel contempo continuità all'intervento sanitario e il perseguimento degli obiettivi assistenziali che l'equipe di nucleo ha definito.

Eroga assistenza completa, utilizzando la modalità del lavoro di équipe e della "presa in carico" della persona e partecipa nell'equipe multiprofessionale alla elaborazione del Progetto di Assistenza Individualizzato. Il rapporto quotidiano e la conoscenza delle peculiarità dell'ospite permettono all'infermiere di sviluppare una relazione terapeutica, rilevare e risolvere problemi e/o necessità, mettendo in atto interventi assistenziali mirati.

4.16 - La riabilitazione

E' assicurata da fisioterapisti in possesso dell'abilitazione all'esercizio della professione che operano dal lunedì al venerdì.

L'obiettivo è di mantenere e migliorare il grado di autonomia, stimolare le capacità residue per migliorare la qualità della vita e assicurare il benessere globale dell'anziano. Suoi referenti sono il Medico della struttura e lo specialista Fisiatra.

Le attività si svolgono sia in palestra che al piano.

Attività in palestra:

- trattamenti individuali di rieducazione neurologica, ortopedica e motoria;
- cicli di terapia fisica;
- attività di gruppo e ginnastica collettiva.

Attività ai piani:

- posizionamenti personalizzati agli allettati;
- trattamenti di ospiti che non possono recarsi in palestra;
- deambulazione assistita.

Attività particolari:

- valutazione, scelta, verifica di carrozzine, di ausili per la deambulazione (girelli, bastoni), di materassi e cuscini antidecubito, di scarpe ortopediche, di ausili per l'alimentazione.

5 - SERVIZI SEMIRESIDENZIALI

5.1 – Centro diurno

MISSION E VISION

DEL SERVIZIO DI PRESA IN CARICO DIURNA CONTINUATIVA

L'A.P.S.P. gestisce un **Servizio di presa in carico diurna continuativa** (un inserimento diurno all'interno della R.S.A. sino ad un massimo di 5 posti).

Il Servizio di presa in carico diurna continuativa ha queste finalità:

- promuovere la domiciliarità favorendo il mantenimento del soggetto al proprio domicilio;
- offrire alla persona un'alternativa alla vita a domicilio provvedendo alla miglior vita quotidiana possibile;
- mantenere/migliorare le capacità funzionali, comportamentali, cognitive, affettive-relazionali, attraverso un'assistenza qualificata e personalizzata;
- sostenere i familiari nella gestione della cura e assicurare la loro partecipazione all'organizzazione delle attività e la conoscenza al tipo di assistenza erogata;
- valorizzare la presenza dei volontari per coadiuvare e qualificare l'attività, per favorire i rapporti dell'utente con l'esterno e per una più efficace integrazione con la rete dei servizi e con le risorse del territorio;
- assicurare una flessibilità organizzativa che consenta di rispondere in maniera efficace alle diverse richieste;
- costituire un nodo della rete dei servizi presenti sul territorio;
- promuovere l'integrazione con la comunità, facilitando la partecipazione degli utenti alla vita comunitaria.

IL CENTRO

Il Centro Diurno è una struttura semiresidenziale a carattere diurno in cui sono erogati servizi socio-assistenziali a favore di persone anziane.

Il servizio è diretto a **garantire la permanenza della persona nella propria casa** tramite prestazioni ed attività volte ad **integrare funzioni proprie del nucleo familiare**.

In relazione alla tipologia degli utenti, il Centro offre attività terapeutiche e riabilitative, attività socio-educative atte a garantire l'integrazione sociale, prestazioni di cura ed igiene della persona, servizio ristorazione e servizio di trasporto.

Tali servizi possono integrare gli interventi di assistenza domiciliare ed essere luogo di incontro sociale, culturale, ricreativo e di ristoro. Per ogni utente è prevista la definizione di un Progetto Individualizzato.



A chi è rivolto

Agli anziani parzialmente autosufficienti e a quelli non autosufficienti ma non allettati.

Che servizi offre

Il Centro offre direttamente i seguenti servizi socio-assistenziali

- prestazioni di cura ed igiene della persona;
- attività terapeutiche e riabilitative per il mantenimento e/o miglioramento delle capacità funzionali, comportamentali, cognitive e affettivo-relazionali;
- possibilità di riposo e sonno nel corso della giornata;
- attività di socializzazione ed animazione;
- ristorazione (pranzo e merenda) ed aiuto nell'alimentazione;
- servizio di trasporto (casa-Centro-casa) per chi non è in grado di provvedervi autonomamente.

In base al bisogno specifico delle singole persone il Centro può chiedere la collaborazione dell'Azienda Sanitaria a svolgere le prestazioni infermieristiche e fisioterapiche.

Cosa non offre

Farmaci, presidi e ausili sanitari (pannoloni, girello, carrozzina...) sono a carico dell'utente.

Ubicazione del centro

Il servizio di Centro diurno sarà effettuato presso le sale ed i soggiorni della R.S.A. con la quale condivide gli spazi.

Il servizio è dotato di sala pluriuso, sala da pranzo, sala riposo, servizi e accesso diretto al giardino.

I trasporti dall'abitazione al Centro e viceversa sono garantiti con apposito servizio di trasporto.

Caratteristiche del servizio

Il servizio di Centro Diurno è organizzato in maniera integrata con il servizio residenziale ed è garantito sia da personale della RSA che da personale dedicato.

Le giornate sono programmate per offrire attività di vario interesse con particolare attenzione alla manualità, nonché ad attività specifiche definite nel Piano Individualizzato.

Su richiesta dell'utente è possibile effettuare il bagno assistito e usufruire di prestazioni di parrucchiere e del servizio podologico.

Servizio ristorazione

La struttura residenziale è dotata di propria cucina interna che garantisce il confezionamento dei pasti all'utente nel rispetto delle norme igienico - sanitarie vigenti.

Il servizio di ristorazione si basa sui seguenti principi qualificanti:

- acquisto di materie prime di ottima qualità;
- stagionalità e genuinità dei prodotti e dei menù;
- varietà del menù;
- diete personalizzate in caso di prescrizione medica;
- utilizzo di strumentazioni moderne per il trattamento e la conservazione dei cibi e degli alimenti e per il rispetto delle temperature;
- costante rivisitazione del menù da parte della direzione sanitaria interna e nel rispetto delle particolari esigenze degli utenti.

Il menù della Centro prevede la possibilità di scelta, tenendo conto della stagionalità e della cultura culinaria e gastronomica locale. In caso di bisogno è possibile la consumazione del pasto nel rispetto di diete personalizzate o con particolari grammature.

MODALITÀ DI AMMISSIONE AI SERVIZI SEMIRESIDENZIALI

L'A.P.S.P. Casa Laner dispone di n. 5 posti come Centro Diurno, di cui n. 2 convenzionati (A) con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari e n. 3 posti gestiti direttamente dall'A.P.S.P. (B).

	<i>POSTI CONVENZIONATI (A)</i>	<i>POSTI NON CONVENZIONATI (B)</i>
NUMERO POSTI	2 posti	3 posti
SOGGETTO GESTORE	U.V.M. – Distretto Sanitario	A.P.S.P.
SOGGETTO RICHIEDENTE	Medico di Medicina Generale Assistente Sociale	Utente - Familiare
A CHI RIVOLGERSI	Medico di Medicina Generale Responsabile dei Servizi Socio-assistenziali territoriali	Ufficio ospiti A.P.S.P.
CRITERI D'ACCESSO	Esito della valutazione multidisciplinare (elenco dinamico)	Data di presentazione della richiesta
DOCUMENTI DA PRESENTARE	Procedura a carico del Soggetto richiedente	Domanda di ammissione Quadro clinico
TEMPI	Valutazione da parte U.V.M. entro 15 gg. dalla data di presentazione della richiesta	Valutazione immediata da parte dell'A.P.S.P.
GESTIONE DELL'ACCESSO	L'UVM individua il nominativo dell'utente da accogliere L'A.P.S.P. contatta la persona di riferimento e fissa la data per il colloquio pre-ingresso	L' Ufficio ospiti individua l'utente, contatta il referente e fissa la data per il colloquio pre-ingresso
APERTURA CENTRO	Dal lunedì al venerdì con orario 8.30 – 17.30 (escluso festività infrasettimanali)	Tutti i giorni con orario 08.30 – 17.30
SERVIZI OFFERTI	Servizio trasporto, servizio ristorazione (pranzo) e bagno assistito	Servizio trasporto, servizio ristorazione (pranzo) servizio di cura e benessere alla persona (parrucchiere, podologo e bagno assistito)
MODALITÀ DI ACCESSO	Secondo quanto stabilito dal Piano individualizzato definito dall'U.V.M.	Secondo quanto concordato dal Piano individualizzato tra l'A.P.S.P. e l'utente
COSTO DEL SERVIZIO	L'utente partecipa alla spesa con una quota stabilita dalla Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri in base al coefficiente ICEF	L'utente è chiamato al pagamento di tariffa stabilita di anno in anno dal Consiglio di Amministrazione

6 - SERVIZI AMBULATORIALI

6.1 – Fisioterapia per utenti esterni

L'A.P.S.P. Casa Laner è autorizzata ed accreditata per l'erogazione delle prestazioni di recupero e rieducazione funzionale presso la R.S.A. a favore dell'utenza esterna sia a pagamento che in convenzione con l'A.P.S.S.. Il servizio è garantito da personale dell'A.P.S.P..

A chi è rivolto

Il servizio è rivolto a favore degli assistiti aventi titolo all'assistenza del Servizio Sanitario Nazionale.

Orario di effettuazione delle prestazioni

Successivamente alla prenotazione dei trattamenti, le prestazioni saranno effettuate nelle fasce orarie, concordate preventivamente con il fisioterapista di riferimento.

Modalità di accesso al servizio

1) Con prescrizione medica e con partecipazione della spesa (ticket)

L'accesso viene previsto con prescrizione su ricettario del SSP (Servizio Sanitario Provinciale) dal Medico Fisiatra aziendale in normale visita ambulatoriale presso una delle sedi dell'APSS. Lo specialista, in caso di patologia cronica, può prevedere direttamente nell'impegnativa la ripetibilità, per una seconda volta nel corso dei successivi 12 mesi, del ciclo di trattamento. In questo caso la prescrizione successiva sarà effettuata direttamente dal Medico di Medicina Generale.

2) A pagamento

L'accesso al servizio avviene direttamente su richiesta del cittadino-utente, con prescrizione del Medico di Medicina Generale, al quale verrà addebitata la relativa spesa sulla base delle tariffe approvate annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell' APSP.

Criteri di priorità

La lista di prenotazione, al fine di garantire uniformità, trasparenza e correttezza, è gestita secondo i seguenti criteri:

- a) all'utente che accede al servizio in stato di convenzione;
- b) alla data di prenotazione.

Prenotazione dei trattamenti

E' possibile prenotare telefonando al numero 0464 / 721174 int. 606 - dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 10.00.

Che servizi offre

Le prestazioni che possono essere erogate presso la R.S.A. a favore dell'utenza esterna, con riferimento al nomenclatore tariffario delle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale di cui all'allegato 1) D.M. 22 luglio 1986 e s.m., recepito con modifiche nell'ambito del SSP in base alla deliberazione della Giunta Provinciale n. 15047/1996 e s.m., riguardano in particolare:

- cod. 93.19.2: esercizi posturali – propriocettivi (per seduta collettiva di 60 minuti max 5 pazienti – ciclo di 10 sedute);
- cod. 93.11.4: rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale semplice, incluso di Biofeedback (per seduta di 30 minuti – ciclo di 10 sedute)
- cod. 93.39.4: elettroterapia antalgica – Diadinamica (ciclo di 10 sedute);
- cod. 93.39.5: elettroterapia antalgica – elettro-analgesia transcutanea (ciclo di 10 sedute);
- cod. 93.11.2: rieducazione motoria individuale in motuleso grave semplice, incluso Biofeedback (per seduta di 30 minuti - ciclo di 10 sedute);
- cod. 93.22: training deambulatori e del passo, incluso addestramento all'uso di protesi, ortesi, ausili e/o istruzioni dei familiari (per seduta di 30 minuti – ciclo di 10 sedute).

Il servizio di fisioterapia propone inoltre il trattamento riabilitativo che comprende le seguenti prestazioni:

- ♦ cod. 93.15: mobilizzazione della colonna vertebrale
- ♦ cod. 93.16: mobilizzazione delle altre articolazioni
- ♦ cod. 93.26: risoluzione manuale di aderenze articolari

Le prestazioni possono essere eseguite anche in giornate non sequenziali, secondo modelli organizzativi stabiliti dalla R.S.A.. Il fisioterapista della R.S.A., al termine del ciclo di trattamento, invia al medico prescrittore una relazione sul raggiungimento degli obiettivi.

Sede del servizio

Le prestazioni di recupero e rieducazione funzionale saranno effettuate presso la palestra al piano terra della R.S.A. di Via P. Giovanni XXIII, n. 1 – Folgaria.

7 - SERVIZI ALLA COMUNITÀ

7.1 – Servizio assistenza domiciliare

La Casa Laner offre, in convenzione con la Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri, prestazioni di assistenza domiciliare rivolta agli utenti del Servizio socio-sanitario della Comunità.

7.2 – Alloggi protetti

La Casa Laner gestisce in convenzione con la Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri, n° 4 alloggi protetti presso la Casa dei Nonni sita a Folgaria in via C. Battisti, n.38.

I destinatari del servizio sono, di norma, anziani autosufficienti e persone esposte al rischio di emarginazione che, pur conducendo vita autonoma, abbisognano di servizi collettivi che forniscano protezione e appoggio.

8 - STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Gli Standard di Qualità sono le prestazioni più qualificanti che si intendono concretamente garantire, i limiti di tempo della loro erogazione o il grado di accettabilità del servizio.

Tutte le prestazioni vengono sempre garantite anche se il tempo della loro fornitura può essere influenzato da fattori esterni non controllabili.

Il valore percentuale, esposto in tabella per ogni servizio, indica il numero dei casi che ci si impegna mediamente a rispettare in ogni condizione di operatività.

Si riconferma che, anche in caso di non rispetto dei tempi di erogazione, i servizi sono sempre garantiti.

ACCOGLIENZA E INSERIMENTO

	fattori di qualità	indicatore di qualità	risultato	indicatore di qualità	modalità di rilevazione	limite di rispetto
1	Colloquio iniziale di inserimento	giorni	Effettuazione del colloquio d'ingresso da parte dell'équipe multi professionale interna	entro il giorno d'ingresso del nuovo ospite, esclusi casi urgenti	sistematica	100%
2	Predisposizione per l'ingresso del nuovo residente	giorni	Presentazione all'équipe delle schede con i dati del residente	entro il giorno d'ingresso del nuovo ospite	sistematica	100%
3	Accoglienza e inserimento del nuovo residente	giorni	L'ospite sarà accolto e seguito dal coordinatore o da un suo delegato per la conoscenza della struttura, degli operatori e dell'organizzazione della casa. Il coordinatore o suo delegato redigerà apposita scheda accoglienza con tutti i dati dell'Ospite e di come è avvenuto l'inserimento del residente	il giorno dell'ingresso	sistematica	100%
4	Presa in carico del residente	giorni	Predisposizione del progetto assistenziale provvisorio (<i>scheda bisogni ingresso, diario</i>) da parte del coordinatore	entro 2 giorni dall'ingresso	sistematica	100%
		giorni	Valutazione infermieristica e compilazione della documentazione da parte dell'infermiere che accoglie il nuovo residente	entro il giorno d'ingresso del nuovo ospite	sistematica	100%
		giorni	Effettuazione della prima visita medica da parte del medico della struttura	entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso	sistematica	95%
		giorni	Valutazione delle capacità motorie ed individuazione delle necessità di ausili da parte del fisioterapista	entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso	sistematica	100%
5	Progetto di Assistenza Individualizzato P.A.I.	giorni	Valutazione multidimensionale e redazione del P.A.I. da parte dell'équipe multiprofessionale interna.	entro 21 giorni dall'ingresso	a campione 20%	100%
		giorni	Revisione del P.A.I. da parte dell'équipe multiprofessionale interna	entro 180 giorni dal precedente	a campione 20%	100%

	fattori di qualità	indicatore di qualità	risultato	indicatore di qualità	modalità di rilevazione	limite di rispetto
6	Coinvolgimento e partecipazione dell'ospite/familiare	ore	Convocazione dell'ospite / familiare alla stesura del P.A.I.	almeno 72 ore prima della data del P.A.I.	a campione 20%	90%
7	Soddisfazione dell'ospite	giorni	Monitoraggio della soddisfazione dell'ospite rispetto alla convivenza all'interno della stanza / nucleo / sala da pranzo	entro 7 giorni dall'ingresso	a campione 20%	80%

SERVIZI DI ASSISTENZA, CURA E BENESSERE DELLA PERSONA

	fattori di qualità	indicatore di qualità	risultato	indicatore di qualità	modalità di rilevazione	limite di rispetto
8	Tutela della libertà e della dignità	%	Livello di contenzione considerato inevitabile dalla struttura	nr. ospiti con almeno 1 contenzione	sistematica	≤ 30%
9	Bagno assistito	giorni	Effettuazione del bagno assistito	almeno ogni 10 giorni, esclusi i rifiuti e le controindicazioni mediche	a campione 20%	95%
10	Cambio biancheria del letto	giorni	Cambio completo delle lenzuola	almeno una volta alla settimana e comunque al bisogno	a campione 10%	95%
11	Servizio parrucchiera	giorni	Effettuazione di n° 1 taglio e/o piega gratuito ogni 2 mesi	Effettuazione di n° 1 prestazione ogni 2 mesi esclusi i casi di rifiuto	a campione 20%	90%

SERVIZI DI INTRATTENIMENTO, ANIMAZIONE e RISTORAZIONE

	fattori di qualità	indicatore di qualità	risultato	indicatore di qualità	modalità di rilevazione	limite di rispetto
12	Mantenere il legame con il territorio	nr.	Effettuazione di uscite in alcune località di origine dei residenti, durante il periodo estivo	almeno 3 uscite da giugno a settembre	sistematica	100%
13	Raccolta "Storie di vita"	%	Raccolta e stesura "Storie di vita" degli ospiti	entro 21 giorni dall'ingresso	sistematica	85%
14	Periodico interno	nr. edizioni	Pubblicazione del giornalino interno	almeno 4 numeri all'anno	sistematica	100%
15	Calendario S. Messe	nr.	Celebrazione della S. Messa nella cappella della struttura	almeno 1 volta alla settimana	sistematica	100%
16	Pranzo con i familiari e/o persone care in occasione del compleanno dell'Ospite	%	Possibilità per 2 familiari e/o persone care di pranzare il giorno del compleanno	gratuita	sistematica	100%
17	Pranzo con i familiari e/o persone care	%	Possibilità di pranzare con i familiari e/o persone care previo pagamento del relativo corrispettivo (massimo 2 persone)	tutti i giorni	sistematica	100%

SERVIZI SANITARI E RIABILITATIVI

	fattori di qualità	indicatore di qualità	risultato	indicatore di qualità	modalità di rilevazione	limite di rispetto
18	Controllo periodico dello stato di salute	mesi	Effettuazione di visita medica ed esami di laboratorio da parte del medico	entro 6 mesi dalla visita precedente, fatte salve necessità / richieste individuali	a campione 20%	95%
19	Presenza continua del personale infermieristico	%	presenze dell'infermiere in struttura	24 ore su 24	sistematica	100%
20	Interventi riabilitativi	giorni	Predisposizione del progetto riabilitativo per il recupero delle abilità residue da parte del fisioterapista	Entro 7 giorni lavorativi dall'ingresso	sistematica	98%
21	Ginnastica dolce di gruppo	nr.	Effettuazione dell'attività di ginnastica dolce di gruppo gestita dal fisioterapista	almeno 2 volte al mese	sistematica	100%

SERVIZI ALBERGHIERI ED AGGIUNTIVI

	fattori di qualità	indicatore di qualità	risultato	indicatore di qualità	modalità di rilevazione	limite di rispetto
22	Piccola manutenzione ambientale e degli ausili	giorni	Saranno affrontate le segnalazioni relative a piccoli disservizi ambientali (<i>lampadina rotta, serratura che non funziona, rubinetto che spande, lavandino otturato, ecc.</i>) e le segnalazioni relative a piccola manutenzione degli ausili (<i>carrozze, girelli</i>)	entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta, fatte salve le assenze del manutentore	a campione 20%	90%

QUALITÀ, INNOVAZIONE E FORMAZIONE

	fattori di qualità	indicatore di qualità	risultato	indicatore di qualità	modalità di rilevazione	limite di rispetto
23	Riunione con i familiari degli ospiti	nr.	incontri con l'Amministrazione ed i familiari degli ospiti	almeno 2 incontri l'anno	sistematica	100%
24	Celerità nella gestione dei reclami/suggerimenti	giorni	comunicazione di risposta scritta dalla presentazione del reclamo/suggerimento	entro 20 gg	sistematica	100%
25	Parametro PAT	ore	garantito parametro del personale superiore a quello previsto dalle direttive in materia di RSA	+15% di ore oltre il parametro PAT	sistematica	100%
26	Formazione del personale infermieristico a tempo indeterminato	ore	attività formativa garantita al personale infermieristico a tempo indeterminato	almeno 15 ore medie annue	sistematica	100%
27	Riunioni programmate con tutto il personale	nr	effettuazione di riunioni tra l'Amministrazione e il personale	almeno 2 riunioni l'anno	sistematica	100%
28	Bilancio sociale	%	pubblicazione del Bilancio Sociale dell'APSP	entro il 31 agosto	sistematica	100%
29	Amministrazione trasparente	giorni	rispetto della normativa in materia di trasparenza	giornaliera	sistematica	100%

9 - PARTECIPAZIONE E TUTELA

9.1 - Suggerimenti e reclami

La Casa Laner garantisce la funzione di tutela nei confronti del residente, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento nella struttura.

Per reclamo si intende, quindi, ogni comunicazione nella quale il residente, o un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata circa 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.

Le segnalazioni saranno utilizzate per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti. Sulla base di tali segnalazioni verranno intraprese azioni volte a poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

Il residente (e/o familiare) può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- a. compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto "Reclami, suggerimenti e apprezzamenti", che può essere ritirato nell'atrio della struttura o richiesto al servizio di coordinamento. Può essere consegnato a mano oppure inserito nella cassetta della posta che si trova nell'ingresso principale.
- b. lettera in carta semplice, fax o e-mail;
- c. segnalando il disservizio direttamente, o telefonicamente.

Il Coordinatore, se in possesso di tutte le informazioni al riguardo provvede a dare o a far dare immediata risposta a quelle segnalazioni che si presentassero di veloce soluzione oppure, nei casi in cui lo ritiene opportuno, avvia un'indagine e fornisce la risposta al cittadino utente entro 20 giorni; in questi ultimi casi comunica quanto verificatosi alla Direzione.

Allo stesso modo dei reclami, saranno gestiti i suggerimenti e gli apprezzamenti, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

9.2 - Indagini sul grado di soddisfazione dei clienti

Con frequenza annuale si analizza il grado di soddisfazione dei servizi offerti.

10 - VALIDITÀ

La presente Carta dei Servizi ha validità dal 1 gennaio 2017 ed annualmente è oggetto di revisione ed aggiornamento.

RETTE E TARIFFE 2017**RETTE RESIDENZIALI**

giornaliera

Posti letto convenzionati	
Retta alberghiera	€ 45,80

Posti letto non convenzionati	
Retta residenti nella Comunità di Valle	€ 76,26
Retta residenti negli altri comuni della provincia di Trento	€ 118,23
Retta residenti fuori dalla provincia di Trento	€ 120,03

Tariffa per mantenimento posto letto	
Mantenimento posto letto fino al 30° giorno	
I. per utenti UVM	€ 34,35
II. per utenti Casa Soggiorno	€ 34,35
III. per utenti non convenzionati residenti in Comunità di Valle	€ 57,20
IV. per utenti non convenzionati (residenti PAT)	€ 88,67
V. per utenti non convenzionati (residenti fuori PAT)	€ 90,02
Mantenimento posto letto oltre il 30° giorno	
I. per utenti UVM	€ 70,57
II. per utenti Casa Soggiorno	€ 45,80
III. per utenti non convenzionati residenti in Comunità di Valle	€ 76,26
IV. per utenti non convenzionati (residenti PAT)	€ 118,23
V. per utenti non convenzionati (residenti fuori PAT)	€ 120,03

Prenotazione posto letto per ritardato ingresso in RSA per volontà dell'Ospite e/o familiare (dal 2° giorno successivo alla chiamata da parte della struttura al giorno d'ingresso)	
I. per utenti UVM	€ 106,78
II. per utenti Casa Soggiorno	€ 45,80
III. per utenti non convenzionati residenti in Comunità di Valle	€ 76,26
IV. per utenti non convenzionati (residenti PAT)	€ 118,23
V. per utenti non convenzionati (residenti fuori PAT)	€ 120,03

Maggiorazioni e riduzioni	
Maggiorazione stanza singola	€ 5,00

SERVIZIO PODOLOGICO

Prestazione compresa nella retta.

SERVIZIO MENSA

Pasto consumato presso la mensa (per familiari)	€ 8,00
---	--------

SERVIZIO PARRUCCHIERA

Taglio uomo	€ 12,00
Taglio e/o piega donna	€ 15,00
Permanente	€ 24,00
Tinta	€ 24,00
Un taglio e/o piega ogni 2 mesi sono compresi nella retta.	

ALTRI COSTI

Tariffa costo copia Cartella Sanitaria Ospite (a facciata)	€ 0,10
Costo servizio addebito SDD (ex RID) (a fattura)	€ 0,50
Tariffa costo per spedizione fattura mensile (in assenza di e-mail)	€ 0,95

CENTRO DIURNO**Tariffa per i posti non convenzionati (a pagamento)**

Tariffa oraria	€ 3,00
Tariffa giornaliera	€ 26,40
Pasto	€ 8,00
Tariffa bagno assistito	€ 12,50
Tariffa trasporto al chilometro	€ 1,20

ALLEGATO N° 1) ALLA CARTA DEI SERVIZI

ORARI DEI SERVIZI**ASSISTENZA MEDICA**

Lunedì e venerdì	dalle 08.00 alle 11.00
Mercoledì	dalle 09.00 alle 12.00
Martedì e giovedì	dalle 15.00 alle 18.00
Il medico inoltre riceve gli ospiti e/o familiari il MERCOLEDÌ dalle 11.00 alle 12.00.	

COORDINAMENTO SOCIO-SANITARIO

Il coordinatore riceve dal lunedì al venerdì	dalle 13.00 alle 14.00
--	------------------------

SERVIZIO PARRUCCHIERA

Tutti i lunedì	dalle 09.00 alle 12.00
----------------	------------------------

SERVIZIO PODOLOGICO

Il venerdì con cadenza quindicinale	dalle 09.00 alle 12.00
-------------------------------------	------------------------

SERVIZIO FISIOTERAPIA PER UTENTI ESTERNI

Le prestazioni saranno effettuate, previo appuntamento concordato preventivamente con il fisioterapista, nelle seguenti fasce orarie: dal lunedì al venerdì	dalle 08.00 alle 11.30
---	------------------------

CENTRO DIURNO

Dal lunedì al venerdì - escluso festività infrasettimanali (<i>posti convenzionati</i>)	dalle 8.30 alle 17.30
Tutti i giorni (<i>posti non convenzionati</i>)	dalle 8.30 alle 17.30

S. MESSA

Al sabato	alle 17.15
-----------	------------

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Dal lunedì al venerdì	dalle 09.00 alle 12.00
Martedì e giovedì	dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00
Il Presidente ed il Direttore ricevono su appuntamento.	

Via P. Giovanni XXIII n. 1
38064 FOLGARIA (TN)
Tel. **0464 - 721174** Fax **0464 – 723442**

e-mail: **amministrazione@casalaner.it**
pec: **amministrazione@pec.casalaner.it**
sito internet: **www.casalaner.it**