



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona



CARTA DEI SERVIZI



AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA

Via Sette Pievi, 9

38089 – Storo –Tn

Tel. 0465/686018

Fax 0465/680843

e-mail: info@apspstoro.it

rsastoro@pec.it

sito internet: www.apspstoro.it

EDIZIONE N. 15

Aggiornata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione
n. 3 del 27 FEBBRAIO 2026

Gentile signora / Egregio signore,

La Carta dei servizi è un documento che rappresenta l'identità di questa Azienda, chiamata dalla sua fondazione "Villa San Lorenzo", un "patto" tra il nostro Ente e coloro che si avvalgono dei nostri servizi.

Un importante strumento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, l'organizzazione, le figure professionali operanti nell'Azienda, nonché reperire informazioni utili per il soggiorno presso la nostra struttura e/o la fruizione dei nostri servizi.

Questo documento vuole offrire ai cittadini una visione completa e trasparente dell'Azienda, ma soprattutto vuole essere, per i residenti e i loro familiari, un'occasione importante per la loro partecipazione attiva nel rispetto del diritto di autodeterminazione, allo scopo di rispondere il più possibile, compatibilmente con le risorse disponibili, ai loro bisogni ed aspettative. L'essenza della cura che ci caratterizza è volta ad assicurare benessere, salute e dignità alle persone attraverso servizi personalizzati al fine di garantire la migliore qualità di vita ai nostri utenti.

I referenti dei vari servizi sono a completa disposizione per ogni Sua richiesta di chiarimento.

Il Presidente
e il Consiglio di Amministrazione

INDICE

PRESENTAZIONE DELLA CARTA

SEZIONE PRIMA

1.0	CENNI STORICI	8
1.1	Servizi Offerti.....	11

SEZIONE SECONDA

2.0	DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	13
2.1	Caratteristiche strutturali e descrizione dei piani della struttura.....	13
2.2	Efficientamento energetico e tutela dell'ambiente	14
2.3	Stanza di degenza standard	15

SEZIONE TERZA

3.0	INDIRIZZI GENERALI	16
3.1	Mission, obiettivi e principi fondamentali	16
3.2	Il nostro modello organizzativo di riferimento	18
3.3	La certificazione Family Audit.....	19
3.4	Il Marchio Qualità & Benessere	20
3.5	Figure professionali, Equipe multiprofessionale e piani assistenziali individualizzati	20
3.6	Il Volontariato.....	21
3.7	I familiari	22
3.8	Partecipazione dei rappresentanti dei residenti alla vita dell'azienda	23
3.9	Sistema informativo	23
3.10	Autorizzazione e Accreditamento.....	24

SEZIONE QUARTA

4.0	DATI DELL'AZIENDA	26
4.1	Posti letto.....	26
4.2	Rette.....	26
4.3	Accesso alla struttura	26
4.4	Sportello al pubblico.....	27
4.5	Divieto di fumo	27
4.6	Mance.....	27
4.7	Gestione denaro degli ospiti.....	27
4.8	Presenza di animali	27

4.9 Uso spazi comuni della struttura	27
4.10 Assistenza privata	28
4.11 Uscite del residente al domicilio o con i familiari	28

SEZIONE QUINTA

5.0 DESCRIZIONE DEI SERVIZI DELL'AZIENDA E MODALITÀ DI ACCOGLIENZA E DIMISSIONE.....	29
5.1 Servizi residenziali.....	29
5.1.1 Servizio di RSA.....	29
5.1.2 Posto di RSA accreditato non convenzionato.....	30
5.1.3 Accoglienza per anziani.....	30
5.1.4 Soggiorni esterni dei residenti.....	30
5.1.5 Servizi sanitario-socio-assistenziale-alberghiero e di supporto	31
Servizio amministrativo.....	31
Servizio medico e coordinamento sanitario della A.P.S.P.....	31
Servizio di coordinamento assistenziale.....	32
Servizio infermieristico.....	32
Servizio riabilitativo.....	33
Servizio assistenza diretta.....	33
Servizio di animazione.....	34
Servizio di ristorazione.....	35
Servizio di lavanderia e guardaroba.....	35
Servizio di sanificazione ambientale.....	36
Servizio di manutenzione.....	37
Servizio per la cura e il benessere della persona.....	37
Servizio religioso.....	38
Servizio di supporto psicologico.....	38
Servizio qualità e formazione.....	38
5.2 Servizi semiresidenziali e ambulatoriali	39
5.2.1 Centro Servizi per utenti esterni.....	39
5.2.2 Servizio di Fisioterapia per esterni.....	40
5.2.3 Servizio di podologia per esterni	41
5.2.4 Servizio infermiere in ambulanza.....	41
5.2.5 Servizio di Punto Prelievi.....	42
5.2.6 Servizio Trasporto Assistito	42
5.2.7 Servizio Camera mortuaria.....	42
5.2.8 Servizio di Pubblica Utilità.....	43
5.2.9 Servizio di tutoraggio.....	43
5.3 Servizi domiciliari e di contesto	43
5.3.1 Pasti a domicilio.....	43

SEZIONE SESTA

6.0 ORGANIZZAZIONE GENERALE DELLA R.S.A. "VILLA SAN LORENZO"	44
6.1 Organigramma	44
6.2 Funzionigramma	45
6.3 Organi politico-amministrativi	46
6.3.1 Presidente	46
6.3.2 Consiglio di amministrazione	46
6.4 Funzioni tecnico gestionali	46
6.4.1 Direttore.....	46
6.4.2 Coordinatore Sanitario e Medico.....	46
6.4.3 Profili professionali.....	47
6.4.3.1 Dipendenti.....	47
6.4.3.2 Collaboratori esterni.....	47
6.4.4 Organi di controllo – Revisore unico.....	47

SEZIONE SETTIMA

7.0 LA VITA NELLA STRUTTURA: LA GIORNATA DEL RESIDENTE	48
--	----

SEZIONE OTTAVA

8.0 STANDARD DI QUALITÀ	50
-------------------------------	----

SEZIONE NONA

9.0 TUTELA E PARTECIPAZIONE	51
9.1 Reclami e suggerimenti	51
9.1.1 Scheda per suggerimenti e reclami.....	52
9.2 Diritti e Doveri dei residenti	53
9.3 Solidarietà	54
9.4 Figure di riferimento	55

Allegati

N.1 Rette RSA, Casa Soggiorno

N.2 Prestazioni assistenziali/sanitarie a pagamento per Casa di Soggiorno

N.3 Standard di qualità

PRESENTAZIONE DELLA CARTA

Con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, la Legge 11 luglio 1995 n. 2735 ed il DPCM 19/05/1995, è stato stabilito che le aziende e gli Enti che erogano servizi pubblici nei settori della sanità e dell'assistenza, sono tenuti ad elaborare ed adottare la propria "Carta dei Servizi".

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e sulla base delle "Linee guida per l'attuazione della Carta dei Servizi nelle Residenze Sanitarie Assistenziali" per il 2002 previste dalle direttive per l'assistenza sanitaria assistenziale nelle RSA della Provincia Autonoma di Trento.

(D.Lgs 30.07.1999 n. 286 art. 11 e Legge 8.11.2000 n. 328 art.13)

La Carta dei Servizi dell'A.P.S.P. "Villa San Lorenzo" quindi è:

- la rappresentazione fedele di quanto l'Azienda offre;
- un patto tra l'Azienda, i residenti, i loro parenti e tutte le persone che frequentano a vario titolo la struttura;
- l'impegno per un continuo miglioramento dell'attività e dei servizi offerti.

L'approvazione della prima edizione della Carta dei Servizi è avvenuta con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 84 dd. 30 dicembre 2002.

La Carta de Servizi è soggetta a revisione annuale ed è comunque aggiornata al verificarsi di cambiamenti sostanziali nell'organizzazione ed erogazione dei servizi.

La presente Carta dei Servizi è articolata in 9 sezioni:

sezione prima	- Indirizzi generali
sezione seconda	- Cenni storici
sezione terza	- Descrizione della struttura
sezione quarta	- Dati dell'Azienda
sezione quinta	- Descrizione dei servizi dell'azienda e modalità di accoglienza e dimissione
sezione sesta	- Organizzazione generale
sezione settima	- La vita nella struttura
sezione ottava	- Standard di qualità (prestazioni minime garantite)
sezione nona	- Tutela e partecipazione

SEZIONE PRIMA

1.0 CENNI STORICI

Villa San Lorenzo, dagli anni della sua costituzione fino ai giorni nostri, è stata interessata da tutta una serie di cambiamenti statutari e ordinamentali che ne hanno segnato l'evoluzione. Di seguito, brevemente se ne illustrano le tappe principali.

La Casa di Riposo "Villa San Lorenzo Pensionato per Anziani" di Storo ha origine nel 1966 grazie all'intervento del Comune, dell'Amministrazione separata usi civici (Asuc), dell'Ente comunale assistenza (Eca) e della Parrocchia di Storo, oltre ai tre enti cooperativi storesi: Cassa Rurale, Famiglia Cooperativa e Consorzio Elettrico. Il primo statuto della casa risale al 5 ottobre 1966.

L'edificio di via Sant' Andrea, 7 (Palazzo Cortella), donato dal comune di Storo al comitato promotore, è sede dell'Azienda dal 1966 al 2000 ed è stato restituito al comune di Storo nel 2006.

Nel dicembre 1966 arrivano da Genova le Suore Missionarie del Popolo e da allora vengono accolti in via Sant'Andrea i primi ospiti.

Nel marzo 1967 la Giunta Regionale approva lo Statuto della Fondazione "Villa San Lorenzo - Casa Di Riposo - Pensionato per Anziani" con sede in Storo e nomina il primo Consiglio di Amministrazione.

Nel 1991 viene approvato il secondo Statuto dell'Azienda con il Consiglio di Amministrazione formato da due rappresentanti nominati dal Consiglio Comunale di Storo, un rappresentante nominato dal Consiglio Comunale di Bondone, un rappresentante ciascuno nominato da: Consorzio elettrico di Storo, Famiglia Cooperativa di Storo, Cassa Rurale di Storo e Parrocchia di Storo.

Nel 1992 il Consiglio di Amministrazione delibera la costruzione della nuova sede dell'Azienda in via Sette Pievi e l'attività di Villa San Lorenzo viene trasferita nella nuova sede l'11 ottobre 2000.

A decorrere dal 1° gennaio 1999 la struttura è stata provvisoriamente autorizzata e accreditata come "Residenza Sanitaria Assistenziale" (R.S.A.) con delibera della Giunta Provinciale di Trento n. 14113 del 18.12.1998, operando quindi a pieno titolo nel sistema socio assistenziale provinciale. Di conseguenza la Giunta Provinciale di Trento, con deliberazione n. 1397 del 21.06.2002, ha provveduto all'aggiornamento della delibera n. 14113 del 18.12.1998, autorizzando e accreditando provvisoriamente i 56 posti letto presenti nella nuova struttura.

Con il primo gennaio 2008 l'Ente è stato trasformato in **"Azienda Pubblica di Servizi alla Persona - Villa San Lorenzo"** in applicazione della Legge Regionale 21 settembre 2005, n. 7, le cui norme regolano la vita della nuova azienda. Cambiano la ragione sociale e lo statuto, come pure i regolamenti di contabilità, dei contratti, di organizzazione e del personale; il Consiglio di Amministrazione rimane inalterato nelle rappresentanze degli Enti cooperativistici fondatori.

Con determinazione del dirigente del Servizio organizzazione e qualità delle attività sanitarie della Provincia Autonoma di Trento n. 105 di data 18.07.2012 è stata rilasciata autorizzazione

definitiva all'esercizio di attività sanitaria e/o socio-sanitaria per i 10 posti presso l'ala nuova e confermata la presenza dei requisiti minimi relativi all'autorizzazione in corso.

Con determinazione del dirigente del Servizio organizzazione e qualità delle attività sanitarie della Provincia Autonoma di Trento n. 121 di data 03.09.2010 è stato riconosciuto l'accREDITAMENTO istituzionale per la funzione residenziale di RSA. Nel 2026 è stato conseguito il rinnovo dell'accREDITAMENTO.

Nell'anno 2010 su deliberazione del Consiglio di Amministrazione e con il contributo della Provincia Autonoma di Trento, è stato realizzato l'ampliamento della struttura, inaugurato nell'ottobre 2011.

Nel primo semestre dell'anno 2012, a seguito di autorizzazione provinciale, è avvenuta l'apertura della Casa di Soggiorno per persone autosufficienti ed attivato il Centro Servizi per utenti esterni in convenzione con la Comunità delle Giudicarie.



INAUGURAZIONE NUOVA STRUTTURA OTTOBRE 2000



INAUGURAZIONE AMPLIAMENTO OTTOBRE 2011



Nel 2014 è avvenuta l'apertura del Servizio Fisioterapia per esterni presso la Casa per la Salute di Storo, accreditato definitivamente nel luglio 2015 e riconfermato nel 2018 e 2019. Il servizio è convenzionato anche con l'INAIL di Trento per prestazioni extra LEA (Livelli Essenziali di Assistenza).

Nell'anno 2013 è stato autorizzato un posto letto di RSA non convenzionato, accreditato con provvedimento del dirigente provinciale competente n. 114 del 14/10/2013.

In convenzione con l'A.P.S.S. dal 1° Marzo 2017 l'A.P.S.P. è accreditata istituzionalmente per la gestione del punto prelievi per esterni presso la struttura denominata "Casa della Salute" e riconfermato nel 2026.

Dal 2013, come descritto di seguito, numerosi sono i servizi attivati dall'Ente sia in convenzione con l'A.P.S.S. sia con i privati.

1.1 SERVIZI OFFERTI

Villa San Lorenzo è autorizzata per:

1. **R.S.A:** servizio di residenza sanitaria assistenziale per anziani non autosufficienti, con 56 posti letto accreditati e convenzionati con la Provincia Autonoma di Trento ed 1 posto letto accreditato non convenzionato.
2. **ACCOGLIENZA PER ANZIANI:** con un totale di n. 8 posti letto per persone di età superiore a 64 anni (in caso di esigenze specifiche, anche inferiore), autosufficienti o parzialmente autosufficienti. ([Il Regolamento è disponibile sul sito internet aziendale](#)).
3. **PASTI A DOMICILIO:** convenzione con la Comunità delle Giudicarie per il servizio di confezionamento e trasporto pasti a domicilio.
4. **CENTRO DI SERVIZI PER UTENTI ESTERNI:** convenzione con la Comunità delle Giudicarie per la fornitura di servizi diversi a persone anziane o con difficoltà di vario genere.
5. **SERVIZIO AMBULATORIALE DI RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE PER ESTERNI (FISIOTERAPIA PER ESTERNI):** in convenzione con l'APSS, l'INAIL e a pagamento viene offerto agli utenti esterni il servizio di fisioterapia volto al recupero e alla rieducazione funzionale.
6. **SERVIZIO INFERMIERE DI AMBULANZA:** in convenzione con l'Associazione Volontari del Servizio Ambulanza di Storo e con Trentino Emergenza l'A.P.S.P. "Villa San Lorenzo" mette a disposizione dell'Associazione, per uscite sul territorio con l'ambulanza, i propri infermieri appartenenti al settore sanitario con preferenza per quelli che abbiano vantato formazione specifica e attività di servizio presso l'Associazione Ambulanza di Storo.
7. **SERVIZIO PODOLOGIA A PAGAMENTO:** il Servizio di podologia a pagamento, offerto dalla A.P.S.P. "Villa San Lorenzo" di Storo, nasce dall'idea di offrire alla popolazione locale la possibilità di fruire di un servizio sanitario "vicino all'utente". Le attività di podologia sono finalizzate alla cura delle patologie del piede per il massimo benessere.
8. **SERVIZIO TRASPORTO ASSISTITO:** l'Azienda dal 2020 offre a pagamento ai propri utenti, un servizio di trasporto per accompagnamento a visite specialistiche o pratiche personali.
9. **SERVIZIO PUNTO PRELIEVI:** nel 2017 in convenzione con l'A.P.S.S., presso la Casa della Salute, è stato attivato il Punto Prelievi, aperto 3 volte a settimana.

- 10. SERVIZIO CAMERA MORTUARIA:** l'A.P.S.P. "Villa San Lorenzo" mette a disposizione del Comune di Storo, per le proprie esigenze istituzionali, la camera mortuaria ed il locale preparazione salme esistenti a piano interrato dell'edificio sede dell'Ente.
- 11. SERVIZIO DI PUBBLICA UTILITA':** l'Ente in convenzione con il Tribunale di Trento è disponibile ad accogliere lavoratori condannati alla pena del lavoro di pubblica utilità per lo svolgimento di attività non retribuite in favore della collettività. Detti lavoratori potranno essere assegnati in supporto ad attività animative rivolte agli ospiti, o attività svolte dai manutentori dell'Ente, o attività organizzative ed amministrative.
- 12. SERVIZIO DI TUTORAGGIO:** il servizio di Tutoraggio, per tutti gli studenti interessati, è a disposizione gratuitamente, per tutto l'anno, previo accordo con il servizio di formazione e stipula di convenzione con l'istituto scolastico di appartenenza.



SEZIONE SECONDA

2.0 DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

2.1 CARATTERISTICHE STRUTTURALI E DESCRIZIONE DEI PIANI DELLA STRUTTURA

L'edificio di Villa San Lorenzo è strutturato su tre piani:

1. Il piano seminterrato che comprende i locali dei servizi generali; magazzino, archivio, locali manutenzioni, spogliatoi del personale, guardaroba, lavanderia, cucina e camera mortuaria.
2. Il piano terra formato dal blocco "servizi" e dal blocco "degenze" collegati tra loro da due corridoi; a questo piano si accede dall'ingresso principale, da un ampio salone, dove troviamo la reception; percorrendo i due corridoi, si accede al blocco "degenze", alle sale da pranzo, alla sala polivalente, alla palestra di fisioterapia, alla cappella, all'ambulatorio infermieri, al locale servizio parrucchiera/podologa. Molti spazi di uso comune sono presenti in questa parte della struttura, incantevole l'ampio giardino d'inverno con tutte piante vere, panchine per potervi sostare al suo interno, la vasca con pesci e un angolo per la spiritualità. Suggestivo il moderno "chiostro" dislocato tra i due corridoi, accessibile da più parti, con aiuole e pergola con uva. Sono disponibili diverse sale tv, un locale ristoro con angolo gioco per i bambini. Il lato sud della nuova sala animazione, molto luminosa, è costituito da ampia vetrata completamente apribile, attraverso la quale si accede al parco. Nel periodo estivo, la suddetta sala acquisisce una veranda sul giardino protetta da tenda parasole e pioggia che consente anche ai residenti più compromessi di stare all'aperto.
3. Al primo piano, costituito prevalentemente da stanze di degenza, si trova una ulteriore sala con angolo soft corner, una sala per visite parenti ed altri piccoli luoghi dove gli ospiti o i familiari possono stare in tranquillità. Sopra la reception, in un corpo di fabbrica separato dalla RSA, sono collocati gli uffici amministrativi, la sala del consiglio amministrazione e le quattro stanze della casa soggiorno.





La struttura è circondata da 5.000 metri quadrati di giardino sul quale sono posizionati due gazebo, numerosi alberi da frutto e fioriere gestite anche dai residenti.



2.2 EFFICIENTAMENTO ENERGETICO E TUTELA DELL'AMBIENTE

Nel corso degli anni l'Apsp "Villa San Lorenzo" ha fatto importanti investimenti volti a migliorare l'efficientamento energetico della struttura al fine di ridurre i costi energetici e di diminuire l'impatto sull'ambiente delle emissioni di anidride carbonica nell'atmosfera.

I principali interventi, che hanno permesso alla struttura di essere più indipendente e meno impattante hanno riguardato l'installazione di pannelli fotovoltaici, la messa in campo di una pompa di calore in grado di sfruttare l'energia termica proveniente dal suolo e l'installazione di un impianto in grado di produrre ed iniettare ozono all'interno delle lavatrici, riducendo così l'impiego di acqua calda e detersivi.

La struttura, costantemente si impegna a limitare il proprio impatto sull'ambiente anche e soprattutto nella propria attività quotidiana, ponendo in atto svariate strategie tra cui l'eliminazione progressiva di componenti ed oggetti monouso e la costante sensibilizzazione alla corretta differenziazione dei rifiuti. Nel suo piccolo l'Apsp crede molto nella salvaguardia dell'ambiente e lo ritiene un aspetto chiave per tutelare il territorio limitando l'inquinamento e i danni all'ecosistema.



2.3 STANZA DI DEGENZA STANDARD

Ogni stanza rispetta gli standard dimensionali previsti dalle normative vigenti ed è dotata di:

- bagno per Non Autosufficienti con lavabo, water/bidet, doccia;
- presa telefonica e presa TV;
- comodino;
- armadio personale provvisto di armadietto con chiave;
- collegamento con l'impianto di ossigeno e del vuoto centralizzato, ad eccezione delle stanze casa soggiorno
- letti snodabili ad altezza variabile;
- sistema per le chiamate urgenti diurne e notturne;
- sistema di ricambio aria;
- le stanze al piano terra hanno porta finestra con accesso diretto al giardino esterno;
- le stanze al primo piano sono tutte dotate di terrazzo;
- le stanze nella zona ampliamento sono tutte dotate di sollevatore a soffitto e controllo del riscaldamento di ogni singolo locale regolabile in domotica;
- tenda per la privacy;
- wifi



Nel limite degli spazi disponibili è caldamente consigliato di personalizzare la stanza con piccolo mobilio, suppellettili, fotografie, quadri, utili a creare un ambiente il più familiare possibile all'ospite.

Per esigenze organizzative dell'Ente o per favorire la relazione interpersonale tra i residenti, durante la permanenza in struttura, il posto in camera può variare



SEZIONE TERZA

3.0 INDIRIZZI GENERALI

3.1 MISSIONE, OBIETTIVI E PRINCIPI FONDAMENTALI

Mission

L'A.P.S.P. "Villa San Lorenzo", in quanto soggetto pubblico istituzionale inserito nel sistema integrato di interventi e servizi, vuole essere uno strumento attivo nella realtà del proprio bacino di utenza (comuni di Storo e Bondone) con il quale fronteggiare i problemi socio-assistenziali e socio-sanitari della popolazione, promuovere la coesione sociale e la qualità della vita delle persone, specialmente in relazione ai temi dell'invecchiamento e della non autosufficienza.

Villa San Lorenzo è chiamata da un lato a dare risposte alle richieste socio-assistenziali e socio-sanitarie differenziate per persone in situazioni di malattia, non autosufficienza e disagio sociale e dall'altro a partecipare alla costruzione e alla gestione di interventi e servizi territoriali atti a sostenere la persona e la famiglia nel processo senile, a promuovere stili di vita salutari, a favorire la ricerca di soluzioni ai problemi di diversa natura che condizionano la sostenibilità della vita indipendente a domicilio, attraverso un lavoro di rete nell'ambito di tavoli e percorsi promossi e coordinati dalla Comunità delle Giudicarie.

Gli aspetti più significativi da sviluppare riguardano in particolare il consolidamento dei raccordi tra funzioni programmatiche degli amministratori e quelle gestionali e amministrative dell'Azienda stessa, nonché le forme di esercizio del controllo di gestione e della valutazione strategica. Si agisce nella direzione di rafforzare e diffondere, a partire dalla valorizzazione delle buone pratiche, l'innovazione e la creatività dei soggetti istituzionali nella ricerca di un nuovo ruolo e legittimazione all'interno del sistema dei servizi. Si consolida inoltre l'adozione di modalità di coinvolgimento e partecipazione dei residenti e familiari nel processo di gestione, valutazione e miglioramento dei servizi anche attraverso l'adesione al Marchio Qualità e Benessere.

I cardini della "Politica per la qualità" riguardano la tutela della persona anziana o non autosufficiente sotto il profilo del miglioramento o del mantenimento delle capacità fisiche, psichiche e relazionali, nel rispetto della sua dignità, individualità, riservatezza e secondo i seguenti valori ispiratori:

- la promozione della salute
- la tutela della vita
- il recupero delle risorse fisiche compromesse
- la migliore assistenza ed il massimo comfort per i residenti
- l'accompagnamento al fine vita sereno, tra gli affetti più cari e in assenza di dolore.

Nell'attività di assistenza socio-sanitaria rivolta ai residenti in struttura e ad utenti esterni dei diversi servizi, l'A.P.S.P. "Villa San Lorenzo" si impegna ad applicare con la massima efficacia possibile i seguenti principi:

- Rettitudine e correttezza

- Rispetto delle norme e dei regolamenti vigenti
- Trasparenza
- Riservatezza
- Accettazione delle diversità e pari opportunità
- Miglioramento continuo della qualità, delle cure e della sicurezza degli utenti
- Valore delle Risorse Umane
- Difesa del patrimonio aziendale.

Obiettivi

L'A.P.S.P. "Villa San Lorenzo" nel pieno rispetto degli indirizzi programmatici del Ministero della Salute e degli obiettivi fissati dall'Assessorato alla salute, politiche sociali e cooperazione della Provincia Autonoma di Trento, ha individuato gli obiettivi strategici di seguito esposti:

1. Supporto alla comunità locale

Disponibilità a rispondere alle esigenze manifestate da interlocutori pubblici e privati attraverso la realizzazione e l'erogazione di ulteriori servizi rispetto a quelli già in essere nel rispetto della Mission e dei documenti di programmazione Provinciali.

2. Immagine sociale

Intraprendere azioni allo scopo di migliorare l'immagine sociale della A.P.S.P. "Villa San Lorenzo", specialmente in ambito locale. Proporsi come centro catalizzatore di attività e proposte aperte alla cittadinanza per attivare uno scambio intergenerazionale e sfatare vecchi tabù.

3. Centralità della persona residente in struttura

In relazione alla complessità dei residenti e al pericolo di considerare l'ospite-residente come paziente, si intende accogliere la persona nella sua dimensione globale mediante la garanzia di un'assistenza multiprofessionale con interventi personalizzati nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, il mantenimento e/o il recupero delle capacità funzionali residue dell'anziano oppure contenendo il peggioramento stesso.

4. Attività consortile

Vista la situazione periferica del Comune di Storo, dove è situata la struttura, rispetto al capoluogo di provincia, rafforzare politiche di ottimizzazione delle risorse mediante la realizzazione di attività in consorzio con altre A.P.S.P. della zona, senza pregiudicare in alcun modo la qualità degli interventi.

5. Sviluppo delle risorse umane

Attuare politiche di sviluppo per il personale attraverso progetti per migliorare l'appropriatezza clinica nell'utilizzo degli interventi assistenziali, lo sviluppo di nuove competenze attraverso la formazione e la qualificazione, la riorganizzazione dei servizi in funzione di obiettivi di miglioramento o di avvio di nuovi servizi, la promozione di politiche di conciliazione famiglia-lavoro.

La tensione continua verso la Qualità rappresenta il valore condiviso e l'obiettivo prioritario per tutte le figure professionali impegnate a vario titolo in A.P.S.P. nei distinti settori socio sanitari assistenziali, nonché gestionali e amministrativi.

L'Amministrazione si impegna a riesaminare la Politica della Qualità ogni qualvolta la realtà dei servizi lo renda necessario.

Principi Fondamentali

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ: l'Azienda eroga prestazioni e servizi garantendo parità di trattamento e condizioni ai propri ospiti, considerando la persona nella sua unicità e programmando le attività in modo personalizzato, secondo le singole necessità. La valutazione dei singoli bisogni viene fatta dall'equipe multi professionale interna, che redige un piano assistenziale individuale, atto a potenziare o mantenere il livello di autonomia residuo.

CONTINUITÀ: l'Azienda garantisce la continuità e regolarità delle prestazioni assistenziali tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24. Eventuali emergenze sono affrontate cercando di arrecare il minor danno possibile all'ospite.

PARTECIPAZIONE: l'Azienda pone particolare attenzione nell'informare i residenti e i loro familiari sulle principali scelte della Casa al fine di renderli consapevoli e favorire il loro coinvolgimento nei servizi, nelle attività ed iniziative proposte. Viene inoltre favorita la loro partecipazione attiva prendendo in considerazioni eventuali suggerimenti o osservazioni volti al miglioramento del benessere e della qualità della vita.

EFFICACIA ED EFFICIENZA: l'Azienda garantisce un servizio efficace attraverso il costante monitoraggio dei bisogni degli ospiti, ponendosi come obiettivo il loro soddisfacimento cercando di ottimizzare tutte le risorse disponibili.

QUALITÀ DI VITA DELL'OSPITE: Obiettivo primario dell'insieme dei servizi offerti dall'Azienda è quello di prendersi cura dell'anziano come persona unica, assicurandogli qualità di vita, salute e benessere mediante il rispetto della sua dignità, dei suoi ritmi e abitudini di vita in tutti i momenti del vivere quotidiano, mirando all'umanizzazione dei rapporti ed alla tutela della riservatezza, entro i limiti organizzativi che una comunità di ospiti pone.

3.2 IL NOSTRO MODELLO ORGANIZZATIVO DI RIFERIMENTO

Come previsto nel Piano Sanitario Nazionale (PSN) e nelle Direttive Provinciali, l'efficace integrazione delle politiche degli indirizzi e degli interventi da parte delle diverse aree del welfare, necessitano di un sistema coeso che porti alla convergenza delle risorse nella direzione di raggiungere obiettivi specifici collegati al settore della **sicurezza e qualità** delle cure. Una riflessione capace di orientare la modalità di erogazione assistenziale, verso una cultura professionale, organizzativa e gestionale finalizzata a rispondere tempestivamente alle domande di salute dell'utenza. Per questo dal mese di ottobre 2018, la Direzione della A.P.S.P. "Villa San Lorenzo" ha proposto ai suoi dipendenti di affrontare un cambiamento organizzativo e sperimentare il nuovo modello organizzativo del "Primary Nursing".

La professione infermieristica oggi, più che in altri tempi, è chiamata a rispondere ai bisogni di salute della popolazione in modo pertinente.

Il "Primary Nursing" (P.N.) è un modello organizzativo per l'erogazione di assistenza che si basa sulla relazione infermiere-ospite e, di conseguenza, mira all'erogazione di un'assistenza

di alta qualità. **Marie Manthey**, madre del modello, è un'infermiera ricercatrice e **"sostiene che il Primary Nursing sia un approccio logico al prendersi cura delle persone ammalate nel modo in cui noi vorremmo essere curati se fossimo ammalati"** (Manthey M. "La pratica del primary nursing"). Il P.N. può essere definito come la naturale evoluzione dell'assistenza infermieristica, da un modello per compiti ad un modello di assistenza personalizzata, risposta olistica ai bisogni dell'uomo, un'assistenza competente centrata sull'ospite e fondata sulla relazione. Il modello prevede che un singolo infermiere, definito l'Infermiere Referente (I.R.), supportato dall'OSS di riferimento (OSS Tutor) e dalle altre figure dell'equipe multiprofessionale, sia il responsabile dell'erogazione, qualità e appropriatezza dell'assistenza al singolo residente per tutta la durata della sua permanenza in struttura. La direzione dell'Ente mira a favorire un cambiamento che incrementi la soddisfazione dell'utenza, elevi la motivazione del personale, concretizzi la centralità del residente al fine di promuovere l'umanizzazione delle cure.

3.3 LA CERTIFICAZIONE FAMILY AUDIT

A partire da gennaio 2019 l'Amministrazione di Villa San Lorenzo ha intrapreso un cambiamento culturale ed organizzativo atto ad implementare le politiche di gestione del personale orientate al benessere dei propri dipendenti e delle loro famiglie. Infatti nel corso dell'anno 2019 Villa San Lorenzo ha aderito alla certificazione "Family Audit" ed ha conseguito il Certificato Base riconfermato anche per i successivi anni 2020 e 2021.

Nel 2022 si è concluso il primo triennio di certificazione e Villa San Lorenzo ha ottenuto il **Certificato Family Audit Executive**. Il Consiglio di Amministrazione ha poi scelto di proseguire nel procedimento aderendo al triennio di mantenimento.

Nel 2025 si è conclusa con esito positivo la valutazione relativa al terzo anno di mantenimento. Si evidenzia che, per l'anno 2026, l'Ente ha aderito alla fase di consolidamento.



Dal 2023 Villa San Lorenzo aderisce al "Distretto Family Audit delle A.P.S.P." e al "Distretto Famiglia della Valle del Chiese", una rete composta da forze sociali, economiche, culturali come pure ambientali che operano nella comunità locale e scelgono di costruire insieme iniziative, servizi e politiche orientate al benessere delle famiglie.

Attraverso l'adozione dello strumento manageriale della certificazione Family Audit e l'adesione ai Distretti Family, l'organizzazione sarà impegnata, nei prossimi anni, nella realizzazione di un bilanciamento efficace, consapevole, duraturo ed economicamente sostenibile tra gli interessi dell'organizzazione e quelli dei dipendenti. Tale percorso ha come fine ultimo la crescita aziendale di Villa San Lorenzo attraverso la promozione del benessere dei dipendenti.

3.4 MARCHIO QUALITÀ & BENESSERE

Ormai da diversi anni la A.P.S.P. "Villa San Lorenzo" aderisce all'accreditamento volontario del Marchio Qualità e Benessere di UPIPA. Un modello di riferimento basato sull'autovalutazione e valutazione reciproca che rileva la qualità e il benessere dell'anziano nelle strutture residenziali a carattere socio-sanitario, destinate alla presa in carico di persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti. Una certificazione delle migliori buone prassi e più rappresentative presenti in Italia relativamente agli aspetti del governo della qualità e del miglioramento continuo con un obiettivo ben preciso, riuscire a misurare gli outcome dei processi socio-sanitari-assistenziali secondo una lettura che prevede di misurare ciò che è importante e non dare importanza a ciò che è facilmente misurabile. Il Marchio UPIPA promuove un approccio innovativo basato sui risultati che pone al centro:



- il punto di vista dell'utente (customer orientation);
- la comunità (peer-review);
- il confronto (benchmarking).

Il Marchio Qualità e Benessere si basa su 12 valori che sono oggi l'elemento fondante di tutto il modello: Rispetto, Affettività, Umanizzazione, Gusto, Libertà, Vivibilità, Socialità, Comfort, Operosità, Autorealizzazione, Salute e Interiorità. Si sviluppa in 105 indicatori che vengono verificati, in sede di visita, tramite modalità multiple finalizzate a verificare sul campo quanto descritto nella parte documentale che sono gruppi di emersione con gli anziani residenti, con il personale ed osservazione della vivibilità in struttura. Nel 2025 l'Ente ha aderito alla modalità standard di "benchmarking" basata sull'analisi dei 12 valori. Dalla visita di audit, superata con esito positivo, l'Ente A.P.S.P. "Villa San Lorenzo", è benchmarker del Marchio Qualità e Benessere con l'assegnazione, anche per quest'anno, di 2 Best Performer per il fattore COMFORT e SOCIALITA'.

3.5 FIGURE PROFESSIONALI, EQUIPE MULTIPROFESSIONALE E PIANI ASSISTENZIALI INDIVIDUALIZZATI

Il personale impiegato nei vari servizi offerti dall'A.P.S.P. "Villa San Lorenzo" è costituito da figure professionali qualificate nell'ambito dell'assistenza agli anziani.

L'Azienda si avvale anche di figure professionali dipendenti dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (ASUIT) che assicurano assistenza specialistica, anche in telemedicina, prevalentemente nelle seguenti aree:

- fisiatria
- psichiatria
- cardiologia – medicina
- chirurgia
- dermatologia
- oculistica
- neurologia

- pneumologia
- geriatria

Ciò avviene in relazione alle specialità prescritte dal medico della struttura ed in base alle necessità individuate attraverso i piani assistenziali individualizzati, nelle quantità massime fissate annualmente dalle Direttive della Giunta Provinciale.

Al fine di garantire professionalità e costante aggiornamento, tutte le figure professionali che operano nella struttura, siano esse dipendenti o collaboratori esterni, sono tenute alla formazione permanente, attraverso la frequenza di corsi di aggiornamento, di formazione, seminari o convegni attinenti al ruolo ricoperto.

L'assistenza socio sanitaria e assistenziale viene personalizzata secondo lo stato di salute ed i bisogni socio assistenziali di ciascun residente da parte dell'equipe multiprofessionale, composta dal medico, dal fisioterapista, dagli infermieri, dall'educatore professionale, dall'O.S.S., dal responsabile dell'assistenza e/o dal coordinatore dei Servizi, ed al bisogno dalla psicologa. Il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) è uno strumento che permette all'Infermiere Referente (I.R.) responsabile, in collaborazione con l'equipe multi professionale, di pianificare e raggiungere gli obiettivi socio-assistenziali del residente.

Alla stesura del PAI può partecipare il residente, viene poi condiviso in equipe e successivamente, se non ci sono diverse disposizioni da parte del residente, l'infermiere Primary lo condivide con il familiare di riferimento.

Il PAI prevede il trattamento assistenziale, sociale e sanitario personalizzato alla condizione di ogni ospite. Il primo PAI viene redatto in equipe multiprofessionale entro 21 giorni dall'ingresso dell'ospite in struttura e viene aggiornato periodicamente ogni sei mesi o al variare delle condizioni del residente; nei primi giorni di ricovero le diverse figure professionali individuano i bisogni assistenziali attraverso l'osservazione della persona e l'uso di scale e test validati.

Con il PAI si passa da un'organizzazione lavorativa che affida agli operatori l'esecuzione di mansioni ad una in cui tutti coloro che operano all'interno dell'organizzazione vengono responsabilizzati e coinvolti nella costruzione, condivisione e raggiungimento di obiettivi specifici.

Nel PAI l'ospite viene ad assumere un posto centrale verso cui dirigere gli interventi del nostro lavoro per progetti. L'educatore professionale, nei primi giorni dopo l'ingresso, raccoglie la storia di vita del residente. Le informazioni utili alla continuità assistenziale vengono riportate nel PAI, evitando così l'approccio all'anziano nei soli termini di salute/malattia. Con il PAI, nella sua accezione progettuale, ci si propone l'obiettivo di personalizzare l'intervento evitando, in questo modo, di dare a tutti una risposta standard. Ogni intervento sarà dunque unico, così come unica è la persona verso cui il "piano" indirizza gli interventi.

3.6 IL VOLONTARIATO

L'Azienda favorisce e apprezza la presenza di volontari, organizzati a livello dei quattro ambiti territoriali del bacino di utenza (Storo, Darzo, Lodrone e Bondone/Baitoni), con lo scopo di offrire un supporto relazionale nelle attività della vita quotidiana, nell'animazione, nel

sostegno alle celebrazioni religiose, nell'accompagnamento e nella socializzazione dei residenti della Casa.

Il volontariato rappresenta una risorsa di grande valore per la RSA, in quanto contribuisce ad arricchire la qualità della vita dei residenti, favorendo relazioni significative, integrazione sociale e un clima di comunità attenta e solidale.

I volontari sono coordinati e integrati con le attività della struttura e, in nessun caso, sostituiscono gli operatori dipendenti nelle specifiche competenze professionali. In conformità ai requisiti previsti per l'Accreditamento per operare in ambito socio-assistenziale, i volontari sono coinvolti in specifici percorsi formativi.

La formazione viene assicurata attraverso la partecipazione a modalità miste: attività residenziali, webinar e formazione a distanza.



3.7 I FAMILIARI



Un contributo importante viene fornito dai familiari, in particolar modo nella delicata fase dell'ingresso in struttura del loro congiunto. La vicinanza continua e le informazioni, fornite agli operatori sulle abitudini e stili di vita, rendono meno difficile il passaggio dal proprio domicilio alla struttura residenziale.

Il supporto dei familiari in particolari momenti assistenziali (es. bagno clinico, momento pasti) per residenti con esigenze specifiche, agevola il lavoro degli operatori e rassicura il residente.

Al fine di mantenere attivi i legami affettivi con i propri cari, gli ospiti possono ricevere visite dai familiari quotidianamente; l'assistenza è possibile senza limitazioni di orario. Vi è inoltre l'opportunità di consumare il pasto assieme al proprio familiare previa prenotazione alla reception o all'infermiere in turno. Possibile la prenotazione, fino a tre famigliari, in giornata, entro le ore 10:00 o le ore 16:30; mentre per numeri superiori si chiede una prenotazione con discreto anticipo. Il costo del pasto viene deliberato dal CdA annualmente ed è possibile visionare la tariffa aggiornata sul sito dell'Asps. Per le festività speciali (Natale, Santo Stefano, Pasqua e Pasquetta) la prenotazione del pasto, deve avvenire entro i tempi indicati nell'informativa esposta nei punti strategici della struttura ed il costo è rapportato al tipo di menù proposto.

Inoltre, al fine di favorire la partecipazione dei familiari agli eventi animativi comunitari promossi dall'Azienda, presso la bacheca all'ingresso e nella sala caffè si possono trovare affissi gli avvisi e le comunicazioni relative alle iniziative promosse.

Annualmente l'Azienda convoca un'assemblea dei familiari quale momento importante di confronto e di condivisione delle decisioni assunte dal Consiglio di Amministrazione, nonché occasione per informare i parenti rispetto ad iniziative ed attività promosse dall'Azienda a favore degli ospiti della casa.

3.8 PARTECIPAZIONE DEI RAPPRESENTANTI DEI RESIDENTI ALLA VITA DELL'AZIENDA

Il Consiglio di Amministrazione con delibera n. 45 del 27.06.2002 ha approvato il regolamento di partecipazione dei rappresentanti dei residenti alla vita dell'Azienda ([disponibile sul sito internet aziendale](#)).

I rappresentanti dei residenti vengono invitati alle sedute del Consiglio di Amministrazione quando vengono trattati argomenti inerenti all'organizzazione dei servizi.

I familiari sono invitati e possono partecipare, se lo gradiscono, a feste o ricorrenze che si svolgono all'interno della struttura. Mensilmente viene organizzata la festa dei compleanni dove è molto gradita la presenza dei familiari ed amici dei residenti.

Gli attuali rappresentanti degli ospiti sono il Signor Carè Stefano ed il Sig. Giovanelli Gianfranco, in carica sino al 05.10.2026.

3.9 SISTEMA INFORMATIVO

Al fine di garantire il passaggio delle informazioni tra i vari servizi della struttura ed agevolarne i flussi di comunicazione, l'Azienda si è dotata di un apposito sistema informativo preposto alla raccolta, elaborazione, divulgazione ed archiviazione di dati e informazioni attraverso i vari livelli organizzativi, informatizzato per quanto riguarda l'attività assistenziale.

Il sistema informativo interno assicura che:

- tutte le conoscenze e informazioni giungano ai diretti interessati;
- le modalità di raccolta di conoscenze e informazioni siano immediate e funzionali;

- la diffusione e l'utilizzo di conoscenze e informazioni siano efficaci e raggiungano il loro fine.

Il sistema informativo informatizzato con l'esterno consente:

- collegamento con l'ASUIT per ricevere ed inviare, in tempo reale, informazioni sanitarie dei residenti;
- richiesta farmaci all' ASUIT;
- informazioni ed iscrizioni a corsi di formazione UPIPA;
- la pubblicazione sul sito dell'Azienda di tutti i servizi offerti, le attività dell'Azienda, gli atti pubblici, gli avvisi e le informazioni di legge;
- altre attività.

Per chi fosse interessato, sul sito web istituzionale www.apspstoro.it è possibile consultare documenti e acquisire informazioni sui servizi erogati.

3.10 AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO

Le strutture sanitarie e socio sanitarie pubbliche e private, nonché i soggetti esercenti una professione sanitaria, che intendono essere ammessi a erogare prestazioni per conto del servizio sanitario provinciale debbono essere in possesso dell'autorizzazione all'esercizio di attività sanitarie e/o socio sanitarie e del provvedimento di accreditamento.

Con determinazione del dirigente del Servizio organizzazione e qualità delle attività sanitarie della Provincia Autonoma di Trento n. 121 di data 03.09.2010 per l'Apsp Villa San Lorenzo, è stato riconosciuto l'accREDITAMENTO istituzionale per il servizio di RSA. Nel 2026 è stato conseguito il triennale rinnovo dell'accREDITAMENTO.

Anche per i servizi socio-assistenziali (residenziali per anziani autosufficienti, semiresidenziali e domiciliari di contesto), in coerenza con la disciplina dettata dal decreto datato 9 aprile 2018 (n. 3-78/Leg.), tutti i soggetti già autorizzati precedentemente devono conseguire l'accREDITAMENTO per svolgere detti servizi.

Nel corso del 2022 Villa San Lorenzo ha conseguito l'accREDITAMENTO sociale.

PER L'AMBITO RESIDENZIALE (Accoglienza per anziani) e SEMIRESIDENZIALE (Centro Servizi per anziani):

- servizi di attività ricreative e/o culturali e/o motorie a favore degli utenti, anche in collaborazione con altre organizzazioni, finalizzate a promuovere l'inclusione sociale e lo scambio inter-generazionale.

PER L'AMBITO DOMICILIARE DI CONTESTO (Assistenza domiciliare e di contesto, pasti a domicilio):

- almeno 1 attività all'anno a favore degli utenti e dei caregiver per l'alfabetizzazione nell'utilizzo delle tecnologie che sono oggi a disposizione diretta degli utenti per il controllo di alcuni parametri sanitari o per il supporto alle attività quotidiane,

- almeno 1 azione all'anno di sostegno relazionale a supporto dell'attività dei caregiver, dei familiari e dei volontari,
- almeno 1 iniziativa all'anno di promozione della cultura del cohousing o del welfare di condominio o del welfare di quartiere, a supporto degli utenti
- almeno 1 iniziativa di informazione/formazione all'anno riguardante le attività elementari dell'accudimento e della mobilitazione delle persone non autosufficienti a domicilio a favore dei caregiver e dei familiari.
- almeno un'attività di informazione all'anno sulle possibilità ed iniziative di invecchiamento attivo ed una di informazione e di orientamento nell'accesso ai servizi disponibili sul territorio a favore delle persone anziane e dei loro caregiver.
- iniziative di supporto nelle attività di assistenza a domicilio, allo scopo di garantire al caregiver tempo per sé, per la propria vita di relazione e lavorativa.

SEZIONE QUARTA

4.0 Dati dell'Azienda

4.1 POSTI LETTO

Posti letto RSA autorizzati ed accreditati = 57

- n. 9 stanze ad un letto
- n. 24 stanze a due letti
- n. 1 stanza a due letti (un residente + un familiare) per particolari necessità assistenziali

Posti letto ACCOGLIENZA PER ANZIANI autorizzati = 8

- n. 4 stanze ad un letto
- n. 2 stanza a due letti

4.2 RETTE

RSA: la retta residenziale alberghiera a carico dell'utente è determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda con apposita deliberazione. È comprensiva di tutte le spese residenziali di mantenimento dell'ospite. Le spese di natura sanitaria vengono garantite dalla Provincia Autonoma di Trento attraverso l'erogazione di una "tariffa" sanitaria pro capite per ciascun ospite, residente in provincia di Trento.

Eventuali spese sanitarie non inserite nel prontuario provinciale devono essere sostenute direttamente dall'ospite o dai suoi familiari.

RETTE CASA SOGGIORNO: la retta residenziale alberghiera a carico dell'utente è determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda con apposita deliberazione. È comprensiva di tutte le spese alberghiere di mantenimento dell'ospite. In caso di bisogno di prestazioni assistenziali o sanitarie, la persona può richiederle a pagamento.

RETTA POSTO NON CONVENZIONATO: la retta residenziale alberghiera, tutte le spese residenziali di mantenimento dell'ospite e le spese di natura sanitaria sono a carico dell'utente e vengono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda con apposita deliberazione.

Sul sito web istituzionale sono reperibili le rette e le tipologie di prestazioni con relative tariffe deliberate dal Consiglio di Amministrazione per l'anno in corso

Il Servizio Amministrativo provvede all'emissione della fattura entro il giorno 5 di ciascun mese; il pagamento dovrà essere effettuato entro il giorno 20 dello stesso mese.

4.3 ACCESSO ALLA STRUTTURA

L'accesso alla struttura è possibile 24 ore su 24, libero dalle 6.00 alle 21.00.

Con chiamata notturna al citofono dell'ingresso dalle 21.00 alle 6.00, in caso di assistenza continua previo accordo con l'infermiere di turno.

4.4 SPORTELLO AL PUBBLICO

- mattino 9.00 – 12.00 dal lunedì al venerdì
- pomeriggio 14.30 – 16.30 dal lunedì al giovedì

4.5 DIVIETO DI FUMO

Come previsto dalla vigente normativa, per il rispetto della propria salute e di quella altrui, oltre che per ragioni di sicurezza, è assolutamente vietato fumare in tutti i locali della struttura.

4.6 MANCE

Il personale dell'Ente non può ricevere denaro o conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti il proprio servizio, salvo quanto previsto dal Codice di Comportamento vigente dei dipendenti dell'A.P.S.P. "Villa San Lorenzo" di Storo pubblicato sul sito web istituzionale.

4.7 GESTIONE DENARO DEGLI OSPITI

È data possibilità agli ospiti di depositare oggetti di modico valore e piccole somme di denaro presso l'Ente. L'ospite può prelevare al bisogno, in orario di ufficio, il denaro depositato. All'interno della struttura è possibile acquistare ed utilizzare il dispositivo (Chiavetta) per i distributori automatici di caffè e bibite.

4.8 PRESENZA DI ANIMALI

Presso la struttura vi è una vasca con pesci e due canarini. Questi animali sono accuditi dai residenti. La presenza di altri animali, di proprietà dei residenti o per attività educative o riabilitative, può essere consentita dall'equipe multiprofessionale valutando di volta in volta secondo il tipo di animale e le possibilità di accudirlo. È permesso l'ingresso a persone esterne con il proprio cane al guinzaglio e museruola, previa autorizzazione dell'infermiere in turno con eventuali e particolari indicazioni.

4.9 USO SPAZI COMUNI DELLA STRUTTURA

Negli spazi di uso comune, precedentemente descritti, i residenti ed i familiari possono relazionare in tranquillità, guardare la tv, bere un caffè, mentre i più piccoli possono giocare nell'angolo giochi predisposto per loro, fornito di tavolino basso con seggioline, giochi in scatola, costruzioni ed altro.

La sala adiacente al salone animazione, con apertura diretta sul "chiostro", è spaziosa e può essere usata anche per feste private di compleanno o ricorrenze, previa prenotazione presso il servizio animazione.

Tutti gli spazi comuni possono essere usati gratuitamente dai residenti, familiari e dipendenti in ogni momento della giornata, l'uso consapevole e l'ordine di queste sale sono comportamenti importanti per garantire a tutti i fruitori un adeguato comfort ambientale.

4.10 ASSISTENZA PRIVATA

Il residente che lo desidera può, a sue spese, attivare una propria assistenza privata. Essa, intesa come integrativa e non sostitutiva dell'assistenza assicurata dall'Azienda, deve armonizzarsi con le modalità operative ed organizzative della struttura, previo accordo con il personale sanitario della struttura.

4.11 USCITE DEL RESIDENTE AL DOMICILIO O CON I FAMILIARI

La struttura prevede uscite al domicilio, all'esterno della struttura con i familiari, previo avviso al personale infermieristico e firma della liberatoria; le uscite possono durare qualche ora o l'intera giornata. Il residente, se le condizioni cliniche lo permettono, può pernottare all'esterno della struttura anche per più notti; in tal caso viene garantito il posto letto con riduzione della retta alberghiera per i giorni di assenza.



SEZIONE QUINTA

5.0 Descrizione dei servizi dell'azienda e modalità di accoglienza e dimissione

L'ingresso di nuovi residenti: come approvato dal CdA con delibera n. 33 del 29/12/2018 prima di autorizzare l'ingresso di nuovi residenti, presso l'A.P.S.P., il servizio amministrativo ed il servizio di coordinamento assistenziale, si assicurano che il nuovo residente esegua il deposito cauzionale di € 1.500,00 o in alternativa vi sia un'impegnativa preventiva del Comune competente al pagamento totale o integrativo della retta. In caso contrario l'ingresso in struttura non può essere accettato.

5.1 SERVIZI RESIDENZIALI

5.1.1 Posto di RSA

Sono ammesse alla struttura le persone dichiarate non autosufficienti dall'Unità Valutativa Multidisciplinare (U.V.M.) dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (ASUIT). L'attivazione della procedura è promossa dal medico dell'assistito richiedente o dall'assistente sociale del Comune di appartenenza o da un presidio ospedaliero. La valutazione avviene normalmente al domicilio del richiedente.

La commissione UVM procede nel seguente modo:

- accerta le condizioni sanitarie e socio-assistenziali del richiedente;
- valuta la necessità di ricovero nella struttura;
- inserisce nell'elenco dinamico il richiedente sulla base del punteggio attribuito dopo la visita.

Il nominativo con il relativo punteggio viene inviato alla struttura scelta dall'utente al momento in cui essa comunica di avere un posto libero. L'U.V.M. aggiorna settimanalmente l'«elenco dinamico» ordinato per gravità cui corrisponde il punteggio e la posizione nella graduatoria.

Al momento in cui si libera un posto letto, l'ufficio amministrativo dell'azienda comunica la disponibilità e richiede all'U.V.M. l'invio di un nominativo, indicando la tipologia del posto letto disponibile.

La gestione dell'elenco dinamico degli utenti dichiarati eleggibili in struttura è di competenza dell'U.V.M. distrettuale.

L'azienda al momento dell'ammissione si riserva una valutazione dei bisogni sociali, sanitari e assistenziali del nuovo ospite per essere certa di assicurare l'assistenza necessaria.

L'ospite proposto dall'U.V.M. per occupare il posto letto libero sottoscrive, direttamente o indirettamente tramite il proprio referente, l'accettazione del posto e delle regole di convivenza, nonché le modalità di pagamento della retta alberghiera.

Il residente ed i suoi familiari, potranno decidere in qualsiasi momento di interrompere la permanenza presso l'A.P.S.P. presentando all'ufficio dell'Ente esplicita domanda scritta con un preavviso di almeno 3 giorni lavorativi.

TRASFERIMENTO TRA AZIENDE PUBBLICHE

Per il trasferimento di un ospite da una struttura ad un'altra, l'ospite o i suoi familiari presentano apposita richiesta di trasferimento all'Unità Valutativa Multidisciplinare (U.V.M.) ove ha sede la struttura di destinazione.

Il nominativo del richiedente viene inserito nell'elenco dinamico della struttura di destinazione, nel rispetto del punteggio assegnato.

La gestione dell'elenco dinamico così modificato, è sempre di competenza U.V.M.

5.1.2 Posto di RSA accreditato non convenzionato

Le ammissioni vengono effettuate in ordine di protocollo, con priorità ai residenti nei comuni di Storo e Bondone. Per essere ospitati è necessario inoltrare domanda scritta direttamente all'Ente. Il personale incaricato effettua un colloquio con l'interessato/a, i familiari, nonché, ove si reputi necessario una visita domiciliare.

Il residente ed i suoi familiari, potranno decidere in qualsiasi momento di interrompere la permanenza presso la A.P.S.P. presentando all'ufficio dell'Ente esplicita domanda scritta con un preavviso di almeno 3 giorni lavorativi.

5.1.3 Accoglienza per anziani

Il Servizio accoglie persone anziane in situazioni di fragilità personale, o abitativa, o di solitudine relazionale, che necessitano di sostegno per migliorare le proprie capacità di vita autonoma. L'obiettivo principale è favorire il benessere della persona attraverso l'accompagnamento in un percorso di inclusione sociale e il consolidamento di alcune competenze personali, relazionali e sociali.

Le ammissioni vengono effettuate in ordine di protocollo, con priorità ai residenti nei comuni di Storo e Bondone. Per essere ospitati è necessario inoltrare domanda scritta direttamente all'Ente e il nominativo verrà inserito nella graduatoria a ciò predisposta. Il personale incaricato effettua un colloquio con l'interessato/a, i familiari, nonché, ove si reputi necessario una visita domiciliare.

In questo modo si intende sondare la reale motivazione della richiesta di ricovero ed insieme alla famiglia saranno studiate le eventuali soluzioni alternative.

Il residente ed i suoi familiari, potranno decidere in qualsiasi momento di interrompere la permanenza presso l'A.P.S.P. presentando all'ufficio dell'Ente esplicita domanda scritta con un preavviso di almeno 3 giorni lavorativi.

5.1.4 Soggiorni esterni dei residenti

Al fine di mantenere opportuni contatti e legami con le famiglie, i residenti possono assentarsi dalla A.P.S.P. su richiesta propria o dei familiari. Durante l'assenza cessa ogni responsabilità dell'azienda per eventuali danni subiti o provocati al residente.

5.1.5 Servizi sanitario, socioassistenziale, alberghiero e di supporto

▪ SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il servizio amministrativo svolge funzioni di segreteria, reception, posta, telefono e rappresenta il riferimento primario per la richiesta di informazioni sui servizi offerti dall'Ente (modalità di accoglienza nella struttura e relativi costi, informazioni di carattere amministrativo e di indirizzo dei servizi offerti).

Il personale dell'ufficio svolge le attività amministrative inerenti alla gestione degli ospiti, pubblicazioni su sito web, economato fatturazione, contabilità, acquisti, cura la gestione delle pratiche relative allo svolgimento del rapporto di lavoro dei dipendenti dell'Azienda nonché delle altre figure professionali in convenzione o a contratto. Gestisce la situazione finanziaria e patrimoniale dell'Azienda. Ha come obiettivo quello di garantire la massima trasparenza e disponibilità agli utenti.

Vi operano un Direttore, un Funzionario Amministrativo e due assistenti amministrativi e due collaboratori Amministrativi.

La reception è ubicata all'ingresso della struttura, mentre al primo piano sono dislocati i restanti uffici amministrativi e del Direttore.

L'apertura al pubblico, escluse le festività infrasettimanali, è:

**dal lunedì al venerdì
dalle ore 9.00 alle ore 12.00
e dalle ore 14.30 alle ore 16.30
(escluso il venerdì pomeriggio)**

In caso di necessità è possibile, su appuntamento, accedere agli uffici anche in altri orari.

Il direttore è presente, di norma, ogni giorno e riceve su appuntamento da fissarsi telefonando al n. 0465/686018.

▪ SERVIZIO MEDICO E COORDINAMENTO SANITARIO DELLA A.P.S.P.

Il servizio medico svolge attività di medicina generale e di coordinamento delle attività sanitarie, il tutto per assicurare una buona qualità di vita dell'ospite:

- trattando il dolore;
- mantenendo al meglio lo stato di nutrizione, idratazione e integrità dei tessuti, compatibilmente con le patologie croniche di base;
- garantendo la correttezza delle procedure e delle linee guida adottate per l'assistenza sanitaria, il costante adeguamento dell'organizzazione alle normative in materia igienico sanitaria, il rispetto delle normative in materia, la gestione e l'approvvigionamento di farmaci e presidi sanitari e il rilascio della documentazione sanitaria.

Per svolgere tali prestazioni l'Ente si avvale della collaborazione di medici che garantiscono la presenza in struttura nei giorni feriali indicativamente al mattino.

Il medico riceve su appuntamento da prenotare a mezzo degli infermieri presenti in struttura. Nei giorni feriali prefestivi, nei festivi ed in orario notturno, il servizio medico è assicurato dal servizio di continuità assistenziale territorialmente competente (medico di guardia) presso la Casa Sanitaria di Borgo Chiese.

▪ **SERVIZIO DI COORDINAMENTO ASSISTENZIALE**

Il servizio di coordinamento è garantito dal responsabile dei Servizi Infermieristici e Socio-Assistenziali, che svolge attività di programmazione, coordinamento e integrazione delle varie figure infermieristiche e socio-assistenziali operanti nella casa, in collaborazione con il Servizio Medico e la Direzione generale dell'Azienda.

Principali prestazioni svolte:

- supervisiona l'operato degli operatori al fine di garantire il buon funzionamento dei servizi rivolti all'ospite;
- collabora con la direzione dell'Ente per l'individuazione dei fabbisogni formativi e per l'aggiornamento del personale;
- collabora con la direzione dell'Ente per il mantenimento degli standard di qualità prefissati e la verifica periodica nei diversi servizi erogati;
- intrattiene rapporti con i parenti degli ospiti discutendo le varie tematiche socio assistenziali e sanitarie riguardanti il loro congiunto in struttura;
- responsabile, con l'equipe multiprofessionale, dell'accoglienza e inserimento dei nuovi residenti in struttura, dell'elaborazione, programmazione e supervisione dell'attuazione dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI).

Tutto ciò con l'obiettivo di garantire una gestione efficace ed efficiente delle risorse disponibili ed integrazione tra i servizi e la predisposizione e l'attuazione dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI).

Orario per il pubblico: dal lunedì al venerdì escluse le festività infrasettimanali previo appuntamento con il diretto interessato, dove è possibile ricevere notizie socio assistenziali relative all'ospite.

▪ **SERVIZIO INFERMIERISTICO**

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

L'infermiere effettua attività sanitarie infermieristiche mediante:

- un'assistenza mirata all'ospite, con un orientamento olistico, con un'attenzione anche nei confronti dei familiari;
- la realizzazione di un processo infermieristico e assistenziale riguardante la prevenzione, la cura e la riabilitazione con prestazioni di natura tecnica, relazionale ed educativa.

Garantisce:

- l'assistenza infermieristica e socio-assistenziale all'ospite sulle 24 ore;
- la collaborazione con tutte le figure professionali operanti nella struttura.

▪ **SERVIZIO RIABILITATIVO**

Il servizio di fisioterapia svolge attività e prestazioni riabilitative nei confronti dei residenti quali:

- collaborazione con l'equipe multiprofessionale nella valutazione funzionale dell'ospite in ingresso e durante la sua permanenza nell'A.P.S.P. e nella definizione di progetti riabilitativi individuali e/o collettivi;
- esecuzione di prestazioni e interventi riabilitativi individuali e/o collettivi in riferimento alle diagnosi del medico specialista, in base alle prescrizioni terapeutiche con lui concordate e in collaborazione con le altre figure operanti all'interno della struttura;
- adeguata informazione e formazione al personale infermieristico e socio-assistenziale rispetto agli accorgimenti specifici da adottare nei riguardi degli ospiti, sulla base di progetti riabilitativi;
- "educazione" e supporto a parenti e persone a contatto con l'ospite;
- consulenza relativa ad attrezzature, ausili, protesi e presidi strumentali per la riabilitazione dell'ospite;
- proposta, verifica, efficacia e addestramento sull'utilizzo degli ausili.

L'obiettivo principale è la prevenzione, la cura e la riabilitazione nelle aree motorie, respiratorie e neurologiche, nonché il mantenimento delle capacità dell'ospite nelle attività di vita quotidiana.

Orari di servizio presso la palestra al piano terra:

di norma dal lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali, dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.30 (il venerdì dalle 14:00 alle 15:00).

I fisioterapisti sono a disposizione dei parenti, per avere notizie sulle attività di riabilitazione, dal lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali su appuntamento.

▪ **SERVIZIO ASSISTENZA DIRETTA**

Il servizio socio-assistenziale è presente nella struttura tutti i giorni durante tutto l'arco delle 24 ore:

- garantisce interventi assistenziali;
- mantiene confortevoli e sicuri gli ambienti di vita e di cura dell'ospite;
- collabora con l'equipe multiprofessionale nell'accoglienza dell'ospite e dei suoi familiari;
- salvaguarda lo stile di vita individuale, le esigenze, gli interessi, la libertà e le capacità personali degli ospiti, nel rispetto delle norme dettate da una vita comunitaria;
- favorisce la permanenza dell'ospite nella struttura;
- interagisce con le varie figure professionali per il raggiungimento degli obiettivi condivisi con l'equipe multiprofessionale.

▪ **SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

Il servizio educativo e di animazione sostiene l'autostima del residente, attraverso la valorizzazione delle capacità residue, al fine di mantenere alta la motivazione e l'interesse per la vita. Il personale di animazione collabora con i diversi servizi presenti in struttura e coordina la presenza del volontariato. L'animatore è presente nella sala polivalente al piano terra della palazzina dell'area d'ampliamento.



Il servizio si avvale del supporto di:

- operatori del progetto Intervento 3.3.D (ex Intervento 19) (Intervento di accompagnamento all'occupabilità attraverso lavori socialmente utili) che prevede la presenza, in alcuni momenti della giornata, di operatori con funzione di supporto ai vari servizi socio-assistenziali-fisioterapici e di sorveglianza degli ospiti;
- operatori che fanno parte del Progettone, progetto provinciale di accompagnamento alla pensione di lavoratori usciti dal mondo del lavoro.

Il servizio di animazione adotta una visione olistica della persona ponendo particolare attenzione alla dimensione della relazione e della quotidianità;

- dimensione socializzante, ricreativa e creativa;
- dimensione progettuale interna ed esterna (il territorio).

Gli obiettivi del servizio sono:

- programmare e organizzare le attività di animazione;
- valorizzare l'autodeterminazione e l'identità personale degli ospiti;
- mantenere le capacità motorie e cognitive attraverso attività di gruppo;
- favorire nei residenti l'espressione di capacità creative, sostenendoli nell'esecuzione di lavori manuali;
- offrire risposte a richieste specifiche legate alla socialità, come telefonare ad un parente, scrivere una lettera, visitare parenti e amici...;
- organizzare giochi e spettacoli insieme agli anziani e agli altri operatori;
- raccogliere e ricostruire "la storia di vita" del residente, anche con eventuale collaborazione dei familiari, per progettare percorsi personalizzati;
- programmare attività condivise con altre strutture presenti sul territorio della valle
- mantenere relazioni con le organizzazioni esterne: associazioni, scuole, strutture territoriali favorendo lo scambio inter-generazionale ...;
- favorire la continuità dei legami familiari e sociali del residente, al fine di prevenire i disagi legati all'istituzionalizzazione;



- collaborazione alla personalizzazione dello spazio individuale del residente e gestione di quello collettivo con lavori, immagini o fotografie.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì nella fascia mattutina e pomeridiana, orientativamente dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00, il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00. Inoltre il servizio è garantito in particolari ricorrenze festive e/o eventi che si svolgono anche durante i weekend. I familiari possono ricevere informazioni riguardo la partecipazione dell'ospite alle attività di animazione contattando l'educatore previo appuntamento.

Per favorire le comunicazioni e il mantenimento di importanti relazioni dei residenti con i loro familiari, anche i più lontani, è possibile effettuare anche videochiamate. Per attivare il servizio e/o informazioni rivolgersi al servizio animativo.

▪ **SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

Il confezionamento dei pasti viene effettuato all'interno della cucina al piano seminterrato dell'Azienda da una ditta con contratto d'appalto.

Il menù ha una ciclicità di quattro settimane e quattro stagioni. Il menù del giorno è pubblicizzato ed esposto all'ingresso delle due sale da pranzo mentre il menù stagionale è esposto sul bancone della sala da pranzo. I pasti principali (pranzo e cena) sono composti da 1° piatto e 2° piatto (con alternativa), contorno e frutta o dolce. Il menù è caratterizzato dall'inserimento di piatti tipici regionali o locali che variano con l'avvicinarsi delle stagioni, al fine di soddisfare le richieste e le abitudini alimentari degli ospiti.

Il menù è monitorato dal coordinatore medico in collaborazione con il personale sanitario della struttura il quale, in base a particolari esigenze nutrizionali e/o prescrizioni dietetiche individuali, provvede alla predisposizione di menu personalizzati. Per casi particolari è possibile il confezionamento di un menu personalizzato a seguito della prescrizione dietetica da parte di uno specialista.

L'obiettivo è quello di proporre un'alimentazione sana, completa, varia, gustosa e collegata alle consuetudini culinarie della zona.

La somministrazione dei pasti nelle due sale da pranzo avviene nei seguenti orari:

- colazione dalle ore 7.30 alle ore 9.30
- pranzo dalle ore 12.00 alle 13.00
- cena dalle ore 18.30 alle 19.30

Nelle 24 ore sono garantiti almeno 2 momenti di idratazione oltre alla merenda di metà pomeriggio. Per qualsiasi informazione rivolgersi ai responsabili dei servizi socio assistenziali ed infermieristici.

▪ **SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA**

Il personale addetto al servizio prende in carico la biancheria personale degli ospiti, provvede al suo lavaggio, stiratura e cura, effettuando anche eventuali piccoli rammendi; provvede a riconsegnare, a giorni alterni, i capi puliti e stirati nelle stanze degli ospiti, riponendoli nei rispettivi armadi. Gli indumenti personali sono etichettati a cura del servizio con apposite etichette, applicate con il sistema termo-adesivo, indicanti il nome ed il cognome. Per garantire l'efficacia e l'efficienza del servizio gli ospiti e/o i loro familiari sono pregati di consegnare, prima del loro uso in struttura, i capi al personale di assistenza o al personale

del servizio di animazione, il quale provvederà al successivo invio al servizio lavanderia per la loro etichettatura; diversamente l'Ente non si assume responsabilità per il loro eventuale smarrimento. La biancheria piana (traverse, lenzuola, copriletto, asciugamani e tovaglioli) viene invece consegnata ad una ditta esterna specializzata che provvede al lavaggio, stiratura e riconsegna presso l'Azienda due volte alla settimana.

Si suggerisce agli ospiti di non dotarsi di capi di pura lana o delicati in quanto il lavaggio a macchina potrebbe danneggiarli.

L'attività viene svolta secondo orari e turnistica programmata prevalentemente nelle ore mattutine da Operatori Socio Assistenziali, Ausiliari addetti ai servizi.

Tutte le informazioni riguardo al servizio possono essere richieste presso i Coordinatori dei servizi socio assistenziali ed infermieristici.

A titolo meramente esemplificativo si elenca il corredo personale necessario ed idoneo a permettere una efficace gestione del vestiario da parte del servizio lavanderia:

CANOTTIERE COTONE FELPATO (inverno)	8
CANOTTIERE MISTO COTONE (estate)	8
MUTANDE (solo se non in uso il panno)	10
PIGIAMA O CAMICIA DA NOTTE	5
CALZE	10
REGGISENI	5
ASCIUGAMANI VISO	5
ASCIUGAMANI PER BIDET	3
PANTALONI/GONNE INVERNALI	10
PANTALONI/GONNE ESTIVI	10
GOLF 50% ACRILICO O GIACCA TUTA	5
MAGLIONI INVERNALI (FELPE o PILE)	7
MAGLIE LEGGERE	8
FAZZOLETTI	5
PANTOFOLE	3
BORSA PER TOILETTA CON SPAZZOLINO DA DENTI E PETTINE	1
RASOIO ELETTRICO (per l'uomo)	1

Si specifica infine che la biancheria piana e il telo bagno sono messi a disposizione da parte della APSP e già inclusi nel costo della retta.

▪ **SERVIZIO DI SANIFICAZIONE AMBIENTALE**

Il servizio di sanificazione quotidiana e periodica è svolto da personale di una ditta esterna con contratto d'appalto e dal personale dipendente.

La pulizia di tutti i locali viene eseguita in conformità alla programmazione delle attività della casa per garantire un ambiente di vita igienico, confortevole e sicuro.

L'orario di servizio viene svolto tutti i giorni secondo programmazione.

Il servizio è garantito dal personale della ditta esterna in appalto, Operatori Socio Sanitario/Assistenziali e Ausiliari addetti ai servizi generali.

I locali destinati a contenere attrezzature, materiali e prodotti non sono accessibili ai residenti e familiari.

Tutte le informazioni riguardo al servizio possono essere richieste presso i Coordinatori dei servizi socio assistenziali ed infermieristici.

▪ **SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

Il servizio è svolto prevalentemente dal manutentore dipendente della struttura e da professionisti delle ditte con contratto d'appalto. Provvede ad effettuare gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria alle attrezzature, agli impianti, al fabbricato, al parco ed alle pertinenze di proprietà dell'Azienda.

L'obiettivo è quello di garantire il corretto funzionamento, la certificazione relativa alla sicurezza, l'efficienza di arredi, attrezzature e parti strutturali e prevenirne il deterioramento.

Il servizio è garantito nei giorni dal lunedì al venerdì.

Le informazioni riguardo il servizio possono essere richieste al Direttore.

▪ **SERVIZIO PER LA CURA E IL BENESSERE DELLA PERSONA**

Il servizio di "Cura e benessere della persona" è garantito dal personale interno o esterni con contratto libero professionale con l'Azienda.

Per quanto riguarda il servizio parrucchiere a tutti gli ospiti viene garantita la possibilità di accedere al servizio, almeno una volta al mese o secondo necessità.

All'interno dell'Azienda è presente un apposito locale adibito ed attrezzato per garantire il servizio.

Il servizio parrucchiere è presente indicativamente una volta a settimana secondo l'orario esposto davanti al locale "Cura della persona", su appuntamento presso la reception.

Il servizio podologico è garantito mensilmente su richiesta. Gli orari sono esposti sulla porta del locale "Cura della persona" adibito al servizio situato al piano terra.

L'obiettivo è quello di garantire la cura dell'aspetto esteriore per il benessere dell'ospite e la prevenzione e riduzione di problemi podologici.

È possibile ricevere informazioni presso la reception, all'ingresso della struttura.



▪ **SERVIZIO RELIGIOSO**

Tutti i residenti sono accolti e tutelati nel loro diritto di professare o meno il proprio credo religioso; sono previsti spazi alternativi al luogo di culto istituzionale per la meditazione o la preghiera personale. Attualmente è garantito un supporto spirituale per i residenti di religione cattolica in collaborazione con la Parrocchia di Storo.

L'Azienda offre inoltre la possibilità di partecipare alla S. Messa il venerdì alle ore 10.30, aperta anche alla comunità esterna, ed al Santo Rosario presso la cappella interna il lunedì dalle ore 9.30 gestito dal gruppo di volontari.

Ogni mercoledì mattina alle ore 9.30 alcune residenti gestiscono la recita del rosario in sala animazione, mentre c'è un collegamento televisivo per la Messa della domenica.

È data particolare attenzione all'ospite in situazione critica con la possibilità di richiedere momenti di preghiera personalizzati.

Tutto ciò per garantire agli ospiti la possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati al raccoglimento spirituale nel rispetto del pluralismo religioso, promuovendo il mantenimento dei legami con la comunità esterna.



▪ **SERVIZIO DI SUPPORTO PSICOLOGICO**

All'interno della struttura è presente un servizio di supporto psicologico rivolto ai residenti di Villa San Lorenzo, ai loro familiari ed ai dipendenti.

Mediante questo servizio, l'Azienda offre la possibilità di momenti di incontro/confronto/supporto con una psicologa nel caso emerga l'esigenza di affrontare problematiche particolari inerenti all'inserimento e la permanenza in struttura, eventuali difficoltà relazionali e comportamentali, aggravamenti o altro.

La psicologa è presente un giorno a settimana e riceve su appuntamento.

Per attivare il servizio di supporto psicologico, contattare direttamente la psicologa per fissare un appuntamento oppure rivolgersi al servizio di animazione o alla reception. La sua disponibilità e recapito telefonico si trovano esposti presso la bacheca sita all'ingresso dell'Azienda.

La psicologa è inoltre a disposizione anche degli operatori per colloqui individuali volti ad affrontare eventuali problematiche relative al vissuto lavorativo maturato presso l'Azienda e per attività di supervisione di gruppo.

L'obiettivo è quello di garantire ai residenti, familiari e dipendenti la possibilità di gestire problemi legati alla relazione, al comportamento o al vissuto lavorativo.

▪ **SERVIZIO QUALITÀ E FORMAZIONE**

Dal 2021 il servizio di Qualità e Formazione è affidato a personale dipendente di U.P.I.P.A. Il responsabile è presente di norma in struttura tre giornate a settimana. Per quanto riguarda

la Qualità opera in collaborazione con la direzione ed il coordinamento dell'Ente, e supervisiona il miglioramento continuo attraverso:

- il monitoraggio periodico degli standard di qualità;
- l'attivazione di gruppi di miglioramento della qualità;
- le revisioni alla Carta dei Servizi;
- la gestione del manuale interno delle procedure mediante redazione, revisione e aggiornamento delle stesse;
- le indagini periodiche di soddisfazione;
- la sperimentazione e l'implementazione di nuovi modelli e metodologie per la rilevazione e valutazione della qualità dei servizi erogati.

Tutto questo con l'obiettivo di garantire risultati di qualità nei servizi offerti.

Per quanto riguarda la Formazione provvede a garantire a tutto il personale un aggiornamento produttivo e costante attraverso:

- la rilevazione ed aggiornamento degli obblighi formativi previsti da normative o contratti e loro stato di attuazione;
- le rilevazioni delle potenzialità e dei fabbisogni formativi del personale;
- la rilevazione delle offerte formative e delle capacità di formazione interna;
- la pianificazione della formazione, definizione dei risultati attesi e valutazione periodica del cambiamento;
- il coordinamento con le A.P.S.P. della zona per la formazione decentrata degli operatori e per occasioni informative aperte alla cittadinanza.

5.2 SERVIZI SEMIRESIDENZIALI E AMBULATORIALI

Il Centro servizi è un servizio semiresidenziale a carattere diurno, si svolge nell'arco dell'intera giornata, o con orari più limitati, finalizzato a favorire il benessere degli anziani e a sostenere la loro permanenza nel proprio ambiente di vita.

Il modello organizzativo è basato su un approccio che mira alla prevenzione, all'invecchiamento attivo e alla promozione dell'inclusione sociale, a cui si affiancano le attività di accudimento e cura. La prevalenza di un tipo di attività rispetto all'altra (prevenzione/promozione o cura) nei diversi territori è legata alle caratteristiche dell'utenza accolta e delle risorse/opportunità presenti nel territorio di riferimento.

Il servizio è orientato a stimolare, valorizzare e potenziare le abilità e le autonomie degli anziani, promuovere la partecipazione attiva attraverso il coinvolgimento nell'ideazione e realizzazione delle attività, anche al fine di prevenire l'isolamento sociale.

L'accoglienza prevede un lavoro di rete con i soggetti pubblici e privati del territorio, in una logica di inclusione, anche tramite il coinvolgimento di volontari nelle diverse attività.

5.2.1 CENTRO SERVIZI PER UTENTI ESTERNI

Dal 2012 è attivo il Centro Servizi in convenzione con la Comunità delle Giudicarie per la fornitura di servizi diversi a persone anziane o con difficoltà di vario genere, previa richiesta ai competenti uffici della Comunità. Il servizio prevede la possibilità per persone ultra sessantenni di recarsi autonomamente in struttura per usufruire dei seguenti servizi:

- **pasto da consumare presso la struttura**
- **bagno:**
 - bagno o doccia autonomo
 - bagno con assistenza
- **servizio di Podologia**
- **parrucchiera, barbiere**
 - lavaggio e messa in piega
 - taglio
 - tinta
 - permanente
 - taglio barba
- **servizio di accoglienza:** l'utente potrà partecipare alle attività socio-ricreative, culturali, educative organizzate all'interno della A.P.S.P. allo scopo di favorire la socializzazione, lo sviluppo delle relazioni interpersonali e lo stimolo per una vita attiva ed integrata.
- **corsi di ginnastica dolce**

Per facilitare l'accesso alle prestazioni:

- gli ultrasettantenni possono presentare domanda anche alla A.P.S.P. rivolgendosi alla reception.

5.2.2 SERVIZIO DI FISIOTERAPIA PER ESTERNI

Presso la struttura "Casa per la Salute" è attivo, in convenzione con l'ASUIT, l'INAIL ed a pagamento, il servizio di recupero e rieducazione funzionale per utenti esterni.

Le attività di fisioterapia sono finalizzate a consentire il massimo recupero possibile delle funzioni motorie lese a seguito di eventi patologici e/o traumatici, prevenendo le menomazioni secondarie e curando la disabilità, per consentire alla persona una qualità di vita compatibile con il massimo livello possibile di autonomia nell'ambiente quotidiano.

L'attività riabilitativa è assicurata tramite personale qualificato, dipendente o libero professionista convenzionato con l'A.P.S.P., in possesso della laurea di Fisioterapia, con esperienza in ambito geriatrico, ortopedico, neurologico adulto ed in continuo aggiornamento sulle tecniche riabilitative più avanzate.

Le prestazioni erogate per gli utenti convenzionati sono quelle autorizzate dall'ASUIT e indicate nella prescrizione specialistica, secondo le dotazioni strumentali presenti presso la palestra della Casa della Salute. Le prestazioni disponibili per gli utenti a pagamento sono:

- Valutazione funzionale fisioterapica
- KT Orto/neuro Per seduta individuale
- Rieducazione motoria individuale neurologica
- Rieducazione motoria individuale in motuleso
- Esercizi posturali in gruppi max 5 persone pacchetto 5 sedute
- Terapia manuale e miofasciale, per seduta
- Massoterapia distrettuale
- Elettroterapia antalgica (TENS - diadinamica - ionoforesi)
- Pressoterapia per seduta
- Elettrostimolazione
- Ultrasuonoterapia a massaggio

- Kinesiotape (Materiale)

Gli utenti possono accedere al servizio in convenzione e/o a pagamento:

- per effettuare il trattamento riabilitativo in convenzione, il cittadino, iscritto al Servizio Sanitario Provinciale e Nazionale, deve essere in possesso di prescrizione di un medico FISIATRA in convenzione con l'ASUIT (consente la partecipazione tramite ticket o di usufruire dell'esenzione);
- per effettuare il trattamento riabilitativo a pagamento, il cittadino deve essere in possesso di prescrizione di un medico FISIATRA o del medico di medicina generale o qualsiasi altro specialista (comporta il pagamento delle prestazioni in base al tariffario approvato annualmente dalla A.P.S.P. "Villa San Lorenzo").

Per effettuare il trattamento di fisioterapia, in convenzione e/o a pagamento, il cittadino può rivolgersi direttamente alla reception della A.P.S.P. dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 16.30 (escluso il giovedì pomeriggio) oppure negli stessi orari telefonando al n° 0465/686018 e consegnando poi la prescrizione medica entro 24/48 ore dalla prenotazione telefonica. In alternativa possibile la prenotazione inviando un'email all'indirizzo: fkt@apspstoro.it allegando la prescrizione del medico specialista o del medico di famiglia.

L'utente, potrà decidere in qualsiasi momento di interrompere il trattamento fisioterapico, previo avviso verbale e non ha diritto a rimborso. Per garantire una efficiente gestione del servizio è necessario che l'eventuale disdetta dell'appuntamento della seduta fisioterapica sia effettuata nell'orario di prenotazione nel giorno precedente alla seduta programmata.

Il servizio è attivo:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30, nei pomeriggi di lunedì, martedì e giovedì indicativamente dalle ore 13.00 alle ore 18.00, e nel pomeriggio di venerdì dalle 13:00 alle 16:30 escluso i festivi infrasettimanali.

5.2.3 SERVIZIO DI PODOLOGIA PER ESTERNI

L'azienda offre il Servizio di podologia a pagamento che nasce dall'idea di offrire alla popolazione locale la possibilità di fruire di un servizio sanitario "vicino all'utente". Le attività di podologia sono finalizzate alla cura delle patologie del piede per il massimo benessere. Per erogare il servizio la struttura si avvale di un podologo esterno che è presente in struttura 2 volte al mese. Per accedere al servizio, il cittadino può rivolgersi direttamente agli uffici della A.P.S.P. oppure la richiesta di trattamento può essere effettuata telefonicamente al n° 0465.686018 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 16.30 (escluso il giovedì pomeriggio). Per garantire un'efficiente gestione del servizio è necessario che l'eventuale disdetta dell'appuntamento sia effettuata nell'orario di prenotazione nel giorno precedente alla seduta programmata.

5.2.4 SERVIZIO INFERMIERE IN AMBULANZA

Il servizio viene garantito da un gruppo di infermieri abilitato al soccorso di emergenza e all'interno del mezzo proprio dell'Associazione Volontari Ambulanza, attrezzato per l'attività

di primo soccorso su richiesta e sulla base delle disposizioni di "Trentino Emergenza 112". Il servizio di presidio, soccorso e trasporto sanitario, principalmente viene erogato nell'ambito territoriale dei Comuni di Storo, Bondone, Condino, Brione, Cimego e Castel Condino, con trasporto generalmente verso l'ospedale di Tione.

Villa San Lorenzo mette a disposizione dell'Associazione Volontari Ambulanza di Storo personale infermieristico dipendente con preferenza per quelli in possesso di formazione specifica e attività di servizio presso l'Associazione.

L'Azienda garantisce l'immediata disponibilità del personale infermieristico, sopra individuato alla chiamata di emergenza inoltrata via radio dalla Centrale Operativa 112.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 16.30.

5.2.5 SERVIZIO DI PUNTO PRELIEVI

In convenzione con l'ASUIT dal 1° Marzo 2017 l'A.P.S.P. è accreditata istituzionalmente per la gestione del punto prelievi per esterni presso la struttura denominata "Casa della Salute". L'attività del punto prelievi è assicurata tramite un gruppo di infermieri qualificati dipendenti della struttura.

L'A.P.S.P. assicura le attività di prelievo per 3 sedute settimanali della durata di 2 ore, individuate nelle giornate di lunedì, giovedì e venerdì dalle ore 7.30 alle ore 9.30.

L'accesso al servizio punto prelievi per esterni avviene con la seguente modalità:

- gli utenti accedono con impegnativa del medico di medicina generale o specialista dipendente dall'A.P.S.S. di Trento;
- a pagamento su compilazione di apposito modulo.

Il servizio pediatrico non è garantito e gli utenti sono tenuti a rivolgersi al punto prelievi presso l'ospedale di Tione.

La richiesta di prelievo del sangue e/o analisi di laboratorio viene effettuata con prenotazione telefonica o telematica al servizio CUP.

Il personale della segreteria provvede agli adempimenti riguardanti il pagamento di ticket o esenzione per ciascun richiedente, con eventuale rilascio di fattura. Le prestazioni erogate per gli utenti convenzionati sono quelle autorizzate dalla ASUIT e indicate nella prescrizione medica.

5.2.6 SERVIZIO TRASPORTO ASSISTITO

L'Azienda dal 2020 offre a pagamento ai propri utenti, un servizio di trasporto per accompagnamento a visite specialistiche o pratiche personali.

5.2.7 SERVIZIO CAMERA MORTUARIA

L'A.P.S.P. "Villa San Lorenzo" mette a disposizione del Comune di Storo, per le proprie esigenze istituzionali, la camera mortuaria ed il locale preparazione salme esistenti a piano interrato dell'edificio sede dell'Ente.

Per chi volesse usufruire del servizio è necessario rivolgersi al Comune di appartenenza o direttamente alla ditta di Pompe Funebri prescelta.

Per i residenti presso Villa san Lorenzo, il servizio della camera mortuaria è sempre garantito e gratuito.

5.2.8 SERVIZIO DI PUBBLICA UTILITÀ

Dal 26 marzo 2018 è attiva tra l'A.P.S.P. "Villa San Lorenzo" e il Tribunale di Trento una convenzione per lo svolgimento del lavoro di pubblica utilità (LPU) o di "messa alla prova" per la quale i soggetti condannati possono, in alternativa alla pena detentiva o monetaria, prestare la loro opera gratuita per lo svolgimento di attività in favore della A.P.S.P.

All'interno della struttura i lavoratori potranno essere assegnati in supporto ad attività animative/ricreative rivolte agli ospiti, o attività svolte dai manutentori dell'Ente, o attività organizzative ed amministrative.

Queste attività sono prestate previo colloquio con il Direttore e disponibilità di quest'ultimo ad accogliere il lavoratore di Pubblica Utilità nei giorni e nelle fasce orarie concordate preventivamente.

5.2.9 SERVIZIO DI TUTORAGGIO

Il Tutoraggio è un servizio gratuito, offerto dall'Ente, a disposizione degli studenti che prevede interventi, soprattutto di carattere costruttivo, utili a rimuovere eventuali ostacoli per una proficua frequenza dei corsi e delle attività formative. Un servizio per fornire supporto all'attività didattica con lo scopo di ridurre gli abbandoni, colmare le lacune degli studenti nonché favorire il loro inserimento nei meccanismi dell'organizzazione e della cultura aziendale.

Gli interventi consistono in affiancamenti mirati nelle varie attività previste dal progetto formativo. Il servizio di Tutoraggio è svolto da dipendenti senior selezionati, formati per rivestire quel ruolo.

Il servizio di Tutoraggio, per tutti gli studenti interessati, è a disposizione gratuitamente per tutto l'anno, previo accordo con gli uffici della direzione e stipula di convenzione con l'istituto scolastico di appartenenza.

5.3 SERVIZI DOMICILIARI E DI CONTESTO

5.3.1 PASTI A DOMICILIO

La struttura, in convenzione con la Comunità delle Giudicarie, offre a persone anziane o con difficoltà di vario genere la fornitura di pasti a domicilio previa richiesta ai competenti uffici della Comunità.

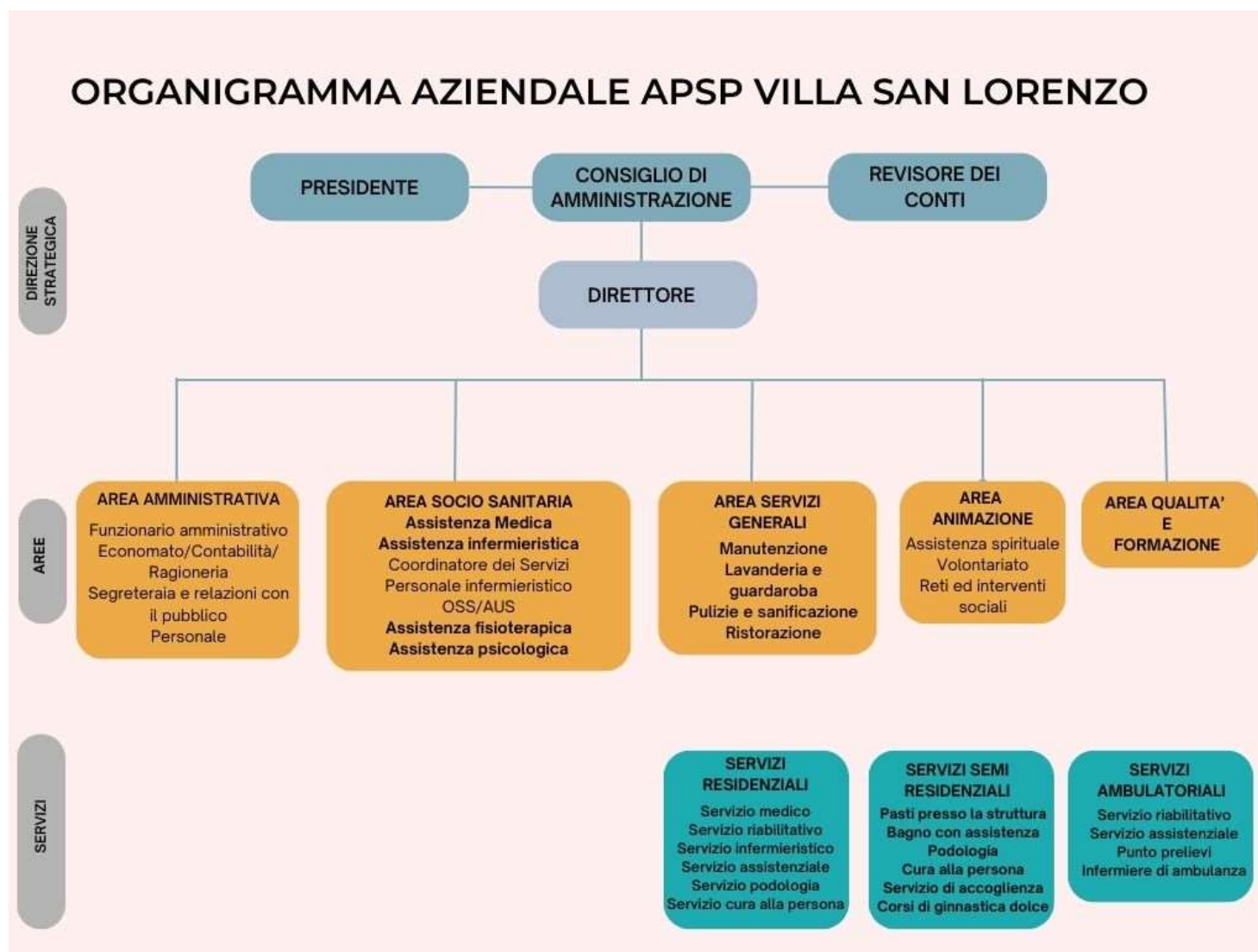
Questo servizio, volto ad offrire la possibilità a persone parzialmente autosufficienti di poter rimanere il più a lungo possibile nel proprio domicilio e consiste nella consegna direttamente a casa dello stesso pasto proposto agli ospiti della A.P.S.P.

La consegna avviene quotidianamente e per tutti i giorni dell'anno nella fascia oraria compresa fra le 11.00 e le 12.00.

SEZIONE SESTA

6.0 ORGANIZZAZIONE GENERALE DELLA R.S.A. "VILLA SAN LORENZO"

6.1 ORGANIGRAMMA



6.2 FUNZIONIGRAMMA



6.3 ORGANI POLITICO-AMMINISTRATIVI

6.3.1 Presidente

Il Presidente attualmente in carica è il geom. Zanetti Davide ed è il legale rappresentante dell'Azienda, viene eletto dal Consiglio di Amministrazione.

Il Presidente cura i rapporti istituzionali con i soggetti del sistema integrato di interventi sociali e socio sanitari, con l'utenza e le relative rappresentanze e con le comunità locali.

Il Presidente è presente nella struttura senza orari fissi. Riceve, su appuntamento, da concordare presso la reception. Il ruolo di vicepresidente è ricoperto dalla dott.ssa Grassi Martina.

6.3.2 Consiglio di amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione, secondo quanto stabilito nello statuto dell'Azienda è formato da tre rappresentanti degli Enti cooperativistici fondatori (Famiglia Cooperativa, Consorzio elettrico, Banca Valsabbina), due rappresentanti del Consiglio Comunale di Storo, un rappresentante del Consiglio Comunale di Bondone e un rappresentante della Parrocchia di Storo. Essi sono nominati dalla Giunta Provinciale di Trento per un mandato quinquennale come previsto dalla legge regionale n. 7/2005. I consiglieri al momento in carica sono: Bonomini Cristian, Grassi Martina, Sgarbi Paolo, Zanetti Davide, Brunello Luigi Maurizio, Rinaldi Fabiola e Marotto Paolo.

6.4 FUNZIONI TECNICO-GESTIONALI

6.4.1 Direttore

La direzione generale dell'Azienda è affidata al dott. Vezzoli Matteo, responsabile della gestione amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e socio sanitaria assistenziale, nei limiti delle risorse, delle direttive e degli obiettivi a lui assegnati dal Consiglio di Amministrazione.

Il Direttore è responsabile della correttezza amministrativa nonché dell'efficienza ed efficacia di gestione in relazione alle risorse assegnate e alle attribuzioni conferite.

Al Direttore competono tutti gli adempimenti specificatamente previsti dalle vigenti normative e dal regolamento di organizzazione dell'azienda, nonché l'assolvimento degli obblighi derivanti dal disciplinare dell'incarico (contratto di lavoro) in vigore presso l'A.P.S.P. Riceve previo appuntamento ed è sempre raggiungibile telefonando al numero 0465686018.

6.4.2 Coordinatore Sanitario e Medico

Le direttive provinciali individuano all'interno della A.P.S.P. un medico, attualmente la dott.ssa Sfondrini Giovanna, con funzioni di coordinamento sanitario, con particolare riferimento agli aspetti igienico sanitari, alla gestione dei farmaci e all'assistenza complessiva degli ospiti. L'assistenza medico generica è assicurata mediante l'opera dei medici liberi professionisti.

6.4.3 Profili professionali

6.4.3.1 Dipendenti

- amministrativi
- Coordinatore sanitario
- Coordinatore dei servizi socio sanitari
- infermieri professionali
- operatori di assistenza
- addetti ai servizi generali (lavanderia)
- fisioterapisti
- Manutentore
- Educatore professionale
- Psicologa
- Operatore di animazione

6.4.3.2 Collaboratori esterni

- medico
- medico competente previsto dalla normativa in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.lgs. 9 aprile 2008 n. 81)
- podologa
- responsabile Qualità e Formazione
- operatori intervento 3.3.D
- operatori del proiettore
- personale dei servizi in appalto (Cucina e pulizie)

6.4.4 Organi di controllo – Revisore unico

Il ruolo è ricoperto da una professionista: dott.ssa Santorum Silvia.

SEZIONE SETTIMA

7.0 LA VITA NELLA STRUTTURA: LA GIORNATA DEL RESIDENTE



La giornata dell'ospite inizia alle ore 7.00, il personale di assistenza provvede ad assicurare a tutti i residenti che lo richiedono la necessaria assistenza per l'igiene personale, l'alzata, la vestizione e l'accompagnamento nella sala da pranzo per la prima colazione, servita tra le ore 7.30 e le ore 9.30.

Per gli ospiti con particolari condizioni cliniche o per propria richiesta, la colazione viene servita a letto. Gli ospiti non autonomi nell'alimentazione vengono assistiti o

imboccati secondo necessità. Durante la prima colazione è prevista la presenza dell'infermiere per la somministrazione della terapia orale.

Terminata la colazione, se lo desiderano, i residenti possono partecipare alle attività di animazione, fisioterapia, attività individuali libere o programmate. In alternativa possono leggere il giornale, guardare la televisione, conversare tra loro, oppure accedere agli spazi esterni autonomamente o eventualmente accompagnati. La programmazione settimanale ed il luogo di svolgimento delle diverse attività è esposto alla bacheca posta nella sala animazione, inoltre sono previsti progetti personalizzati per l'autorealizzazione e l'operosità dei residenti.

Nell'arco della mattinata vengono eseguiti i bagni assistiti nei bagni clinici al piano terra e al primo piano.

A metà mattina viene garantito negli spazi comuni, nelle stanze, nella sala animazione e se è bel tempo in veranda o nel gazebo, un momento di idratazione con the, caffè e somministrazione di integratori naturali o artificiali secondo prescrizione medica.

Prima del pranzo gli ospiti che hanno necessità vengono accompagnati in bagno. Il pranzo viene distribuito dalle ore 12.00 in entrambe le sale da pranzo, in camera per gli ospiti con problematiche particolari. Terminato il pranzo gli ospiti vengono accompagnati nelle loro stanze ed allettati per il riposo pomeridiano, tranne quelli che desiderano rimanere alzati.



Alle ore 14.30 ha inizio l'alzata pomeridiana, valutando per tutti il bisogno di igiene e l'assistenza nell'uso dei servizi igienici. Dalle ore 15.00 viene servita la merenda e garantita l'idratazione con thè, caffè, succhi di frutta, yogurt, budini e integratori. Durante tutti i pasti e per i momenti di idratazione, il personale segue le indicazioni dietetiche mediche o contenute nel piano individuale di assistenza. Terminata la merenda, gli ospiti proseguono con le attività di animazione nella struttura e/o in giardino, soprattutto nel periodo estivo, anche con uscite sul territorio. Per coloro che necessitano di deambulazione assistita, così come individuato dalle fisioterapiste, nel corso del pomeriggio si svolge l'attività di deambulazione con gli operatori di assistenza.

La cena viene servita a partire dalle ore 18.30 nelle sale da pranzo o in camera per gli ospiti che per prescrizione medica vengono allettati prima di cena. Dopo la cena gli ospiti vengono accompagnati nelle loro stanze ed aiutati nella preparazione per il riposo notturno, con igiene personale al bisogno. Chi lo desidera può rimanere alzato più a lungo.

Durante la notte un operatore e un infermiere garantiscono la sorveglianza continua, il cambio posturale, l'idratazione, il controllo parametri vitali, le terapie in corso, il controllo dei presidi per l'incontinenza e la risposta alle chiamate; in caso di bisogno l'assistenza medica è garantita dal medico di continuità assistenziale (guardia medica).



SEZIONE OTTAVA

8.0 STANDARD DI QUALITÀ

Gli "standard" indicano il livello di qualità dei servizi che l'A.P.S.P. "Villa San Lorenzo" si impegna ad assicurare agli utenti.

Gli utenti, attraverso gli standard, sono informati in anteprima sul livello di qualità del servizio offerto. Gli operatori indirizzano le proprie energie per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti, sempre nell'ottica del miglioramento continuo.

Si riportano, per maggiore chiarezza di lettura, alcune spiegazioni dei termini che verranno utilizzati nelle tabelle di seguito elencate, distinte per tipo di servizio e relative agli standard di qualità garantiti.

Gli standard proposti sono stati definiti dall'esperienza acquisita negli ultimi anni; essi non rappresentano tutta l'attività svolta da ciascun servizio, ma evidenziano alcuni aspetti significativi e caratterizzanti le attività alle quali l'Azienda attribuisce un valore di qualità.

FATTORI DI QUALITÀ: i Fattori di qualità di un determinato Servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità di quel servizio, da parte dell'utente che ne fa l'esperienza concreta.

STANDARD: gli standard sono essenzialmente un punto di riferimento per orientare l'azione degli operatori. Sono obiettivi di qualità che l'Azienda si impegna ad assicurare agli utenti e costituiscono forme di garanzia sul servizio.

LIMITE DI RISPETTO: rappresenta il limite entro il quale l'Azienda si impegna a non scendere.

L'Azienda garantisce la verifica degli standard di qualità attraverso la loro rilevazione, sistematica o a campione, mediante apposite griglie compilate dalle figure professionali coinvolte nei vari processi di erogazione dei servizi.

Tali dati vengono poi periodicamente raffrontati con quanto dichiarato nella presente Carta dei Servizi, attraverso una specifica attività di monitoraggio che permette di verificare la qualità programmata con quella effettivamente erogata.

L'Azienda si preoccuperà, annualmente, di comunicare i risultati raggiunti al Consiglio di Amministrazione, ai rappresentanti degli ospiti, agli utenti, ai familiari ed al personale impiegato nella Casa, e ad aggiornare periodicamente gli Standard di qualità dichiarati nella Carta dei Servizi.

Vedere **allegato n. 3 (Standard di qualità)** per il limite di rispetto degli standard qualità, per le modifiche apportate e per gli standard aggiuntivi.

SEZIONE NONA

9.0 TUTELA E PARTECIPAZIONE

9.1 Reclami e suggerimenti

Villa San Lorenzo, attraverso la Carta dei Servizi, intende fornire uno strumento a tutela del diritto all'assistenza, attribuendo all'utente la possibilità di presentare osservazioni, suggerimenti, segnalazioni e reclami. In questo modo si favorisce l'emersione di eventuali criticità e la progettazione di azioni volte al miglioramento delle prestazioni erogate. La RSA garantisce la presa in carico delle segnalazioni di residenti e familiari attraverso la procedura n. 7.0.2.B3 "*Presa in carico e soddisfazione dei reclami pervenuti all'A.P.S.P.*". Qualora le istanze presentate non trovassero adeguata soddisfazione, è prevista la possibilità di rivolgersi all'URP dell'Azienda.

Modalità di presentazione di reclami/suggerimenti:

- per iscritto, in carta semplice;
- attraverso la compilazione dell'apposito modulo prestampato, riportato alla fine della presente Carta dei Servizi, e reperibile presso la reception o all'entrata principale della struttura.

Modalità di consegna:

- nella cassetta reclami posizionata nella bussola all'entrata principale della struttura;
- direttamente alla reception;
- nella cassetta reclami vicino all'ambulatorio del punto prelievi della Casa della Salute.

Risposte:

- l'Amministrazione si impegna a dare risposta entro 30 giorni purché il reclamo sia completo di tutti gli elementi necessari;
- segnalazioni verbali (telefoniche o di persona) raccolte dai responsabili dei vari settori ricevono riscontro verbale dopo congrua valutazione.

9.1.1 Scheda per suggerimenti e reclami



A.P.S.P. "VILLA SAN LORENZO"
Via Sette Pievi, 9
38089 – Storo –Tn
Tel. 0465/686018 Fax 0465/680843
e.mail: info@apspstoro.it

Il sottoscritto _____

- residente alla A.P.S.P "Villa San Lorenzo";
- familiare del residente _____
- utente del servizio fisioterapia esterni della A.P.S.P. "Villa San Lorenzo";
- utente del PUNTO PRELIEVI della Casa Della Salute Di Storo;
- Altro (specificare) _____.

Residente a _____ tel _____

e-mail _____

SEGNALA:

Data ed ora dell'evento: _____

Descrizione: _____

Dopo la compilazione, il presente modulo va riposto nella cassetta reclami presente all'ingresso della A.P.S.P. "Villa San Lorenzo" oppure a fianco dell'ambulatorio del punto prelievi della Casa della Salute. Se presenti i riferimenti, sarà data risposta al richiedente.

Data _____

Firma _____

INFORMATIVA TRATTAMENTO DEI DATI: Titolare del trattamento: A.P.S.P. "Villa San Lorenzo", via Sette pievi n. 9-Storo (TN); **Tipologie di dati:** dati comuni. **Finalità del trattamento:** Gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti; **Base del trattamento:** Legittimo interesse del titolare (corretta gestione dei rapporti e miglioramento dei servizi); **Modalità del trattamento:** cartacea ed elettronica e protetti mediante misure tecniche e organizzative; **Obbligatorietà del conferimento:** Il conferimento dei dati ha natura obbligatoria. Il mancato conferimento comporta l'impossibilità di rispondere in tutto o in parte alle richieste presentate; **Comunicazione, diffusione e destinatari:** I dati possono essere comunicati ai soli terzi legittimati. I dati comunicati non saranno trasferiti extra UE. La loro diffusione avrà luogo solo laddove previsto da un obbligo di legge. I dati possono essere conosciuti da incaricati appositamente istruiti o da parte di soggetti terzi, nominati responsabili del trattamento nella misura in cui ciò sia necessario; **Durata del trattamento e periodo di conservazione:** tempo previsto da legge. **Diritti dell'interessato:** l'interessato può esercitare i diritti previsti dagli artt. 15 e segg. del predetto Reg. rivolgendosi al titolare o al responsabile per la protezione dei dati nonché proporre reclamo all'autorità di controllo. Il soggetto designato quale responsabile per la protezione dei dati personali (DPO) è raggiungibile all'indirizzo: servizioldpo@upipa.tn.it.

9.2 Diritti e Doveri dei residenti

Il rapporto tra residente, familiari e Azienda è caratterizzato da reciprocità, la Carta dei Servizi rappresenta un complesso di vicendevoli diritti e doveri.

DIRITTI

I diritti fondamentali del residente, che l'Ente si impegna a rispettare, sono:

- **DIRITTO ALLA CURA:** ogni individuo deve ricevere la necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione...) nel rispetto delle sue volontà.
- **DIRITTO DI TUTELA:** ogni persona in condizioni psico-fisiche di inferiorità deve essere difesa da speculazioni, inganni e/o danni fisici derivanti dall'ambiente circostante.
- **DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO:** ogni soggetto ha diritto di poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche e di essere ascoltato, le sue richieste devono essere accolte ed esaudite nei limiti del possibile.
- **DIRITTO DI INFORMAZIONE:** ogni individuo deve essere informato circa i procedimenti e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.
- **DIRITTO DI PREVENZIONE:** ogni persona deve essere assicurata, per quanto possibile, nei confronti di attività, strumenti, presidi sanitari e atti che possano arrecare peggioramenti e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia.
- **DIRITTO DI PARTECIPAZIONE:** ogni individuo deve poter condividere ed intervenire nelle decisioni che lo riguardano.
- **DIRITTO DI ACCOGLIENZA E RISPETTO:** ogni persona deve essere accolta come individuo unico e portatore di "valori". Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata.
- **DIRITTO DI RISERVATEZZA:** ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, D.lgs. n. 101/2018.
- **DIRITTO DI RELIGIONE:** ogni individuo deve poter praticare il proprio credo religioso.

DOVERI

I doveri fondamentali del residente sono:

- **RISPETTO:** ogni residente è tenuto al rispetto degli altri domiciliati presenti nella struttura, delle loro idee, delle loro abitudini, dei loro comportamenti.
- **ACCETTAZIONE:** ogni utente accetta i servizi erogati come sottoscritti al momento dell'accettazione del posto letto.
- **CONSIDERAZIONE:** ogni residente rispetta il personale operante all'interno della A.P.S.P., favorendo al massimo il loro lavoro al fine di ottenere un servizio sempre migliore.
- **CORRETTEZZA:** ogni residente è tenuto ad adottare un comportamento civile, corretto, disponibile.

- **UMANITÀ:** ad ogni individuo si chiede comprensione, generosità, collaborazione verso gli altri residenti.
- **REGOLAMENTAZIONE e GIUDIZI:** ogni residente accetta il regolamento della struttura e ogni eventuale disposizione definiti dalla direzione e si impegna a non esprimere valutazioni e giudizi lesivi dell'onorabilità dell'A.P.S.P.
- **ONERI:** ogni residente si impegna a versare i corrispettivi dei servizi ricevuti secondo le procedure previste nella carta dei servizi e nei regolamenti definiti dall'Ente.

9.3 SOLIDARIETÀ

Come sostenere l'A.P.S.P. Villa San Lorenzo di Storo

L'A.P.S.P. "Villa San Lorenzo" intende, attraverso il servizio residenziale tipico della Residenza Sanitaria per Anziani e con un'ampia gamma di servizi territoriali diversificati, **garantire una qualità di vita il più possibile elevata a tutte le persone** che per la loro situazione fisica, psichica o sociale, a causa di una grave carenza di autonomia personale, non siano più nelle condizioni di autogestirsi al domicilio o di permanere nella propria abitazione.

Sostenere il lavoro della A.P.S.P. significa dare valore alle persone non più in grado di condurre una vita autonoma, significa volere per loro giorni ancora degni di essere vissuti e credere nella qualità di vita che meritano di avere. L'attuazione della Mission aziendale è effettuata attraverso un'assistenza qualificata continuativa, l'azione può essere arricchita e migliorata anche con l'aiuto dei singoli cittadini, delle aziende e degli enti che sostengono i progetti con donazioni.



**Se vuoi aiutarci, la tua donazione può essere eseguita tramite:
c/c bancario intestato a A.P.S.P. VILLA SAN LORENZO
IBAN IT 81 V 03599 01800 000000137081**

Le elargizioni sono fiscalmente detraibili.

9.4 FIGURE DI RIFERIMENTO

FIGURE DI RIFERIMENTO

PRESIDENTE	Geom. ZANETTI DAVIDE
	Riceve su appuntamento da concordare presso la reception
VICEPRESIDENTE	Dott.ssa GRASSI MARTINA
CONSIGLIERI	BONOMINI CRISTIAN
	SGARBI PAOLO BRUNELLO LUIGI MAURIZIO RINALDI FABIOLA MAROTTO PAOLO
DIRETTORE	Dott. VEZZOLI MATTEO
	Tel. 0465 686018
FUNZIONARIO AMMINISTRATIVO	Dott.ssa ZONTINI MAURIZIA
	Tel. 0465 686018
COORDINATORE SANITARIO	Dott.ssa SFONDRINI GIOVANNA
	Riceve durante l'orario di presenza in struttura o in alternativa su appuntamento da richiedere all'infermiere di turno
MEDICI DI STRUTTURA	Dott. MUSETTI ANTONIO
	Riceve durante l'orario di presenza in struttura o in alternativa su appuntamento da richiedere all'infermiere di turno
	Dott. OBI TIMOTI OHAKWUME
	Riceve durante l'orario di presenza in struttura o in alternativa su appuntamento da richiedere all'infermiere di turno
PSICOLOGA	Dott.ssa PASI ANNALISA
	Presente in struttura il martedì dalle 9:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 16:00. Riceve su appuntamento da fissare tramite mail (serviziopsicologicoapschiese@gmail.com) oppure da concordare con il servizio animazione.
COORDINATORE DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI E SANITARI	Dott.ssa PICCINELLI FEDERICA
	Tel. 0465 686018 Interno n. 4
RESPONSABILE QUALITÀ E FORMAZIONE	Dott.ssa AMISTADI ROMINA
	Tel. 0465 686018 Interno n. 8
RAPPRESENTANTI DEGLI OSPITI NEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	CARE' STEFANO (Residente)
	GIOVANELLI GIANFRANCO (Familiare) Ricevono su appuntamento da concordare presso la reception

Le foto pubblicate nella carta sono di produzione e del Servizio Animazione

Il Consiglio di Amministrazione ringrazia tutto il personale per l'impegno profuso nell'assistenza erogata, nella rilevazione e monitoraggio degli standard di qualità e nella consapevolezza della loro importanza per garantire un continuo miglioramento dei servizi offerti ai residenti.

Il presente documento è sempre a disposizione degli utenti chiedendone la visione o una copia alla reception o al servizio di animazione oppure accedendo al sito aziendale <https://www.apspstoro.it/>

TABELLA DEGLI STANDARD 2026

9.1 STANDARD SERVIZIO MEDICO E DIREZIONE SANITARIA

Standard	Fattore di qualità	STANDARD	INDICATORE	LIMITE DI RISPETTO
9.1.1	SALUTE	Effettuazione visita medica e prescrizione esami laboratorio, con affiancamento dell'infermiere	Entro due giorni lavorativi dall'ingresso dell'ospite	90%
9.1.2	SALUTE	Effettuazione di esami ematici routine e refertazione ECG	almeno 1 volta all'anno per ogni ospite	95%
9.1.3	SALUTE	Valutazione dello stato dell'ospite al bisogno o su segnalazione dell'equipe sanitaria, familiari o residente	Entro due giorni lavorativi dalla segnalazione	80%

9.2 STANDARD SERVIZIO DI COORDINAMENTO

Standard	Fattore di qualità	STANDARD	INDICATORE	LIMITE DI RISPETTO
9.2.1	UMANIZZAZIONE	Gestione della riunione d'equipe multiprofessionale finalizzata alla discussione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)	Entro 21 giorni dall'ingresso e ogni 6 mesi	95%
9.2.2	UMANIZZAZIONE	Colloquio pre-ingresso con il familiare di riferimento per la raccolta di informazioni assistenziali, sanitarie, sociali, riabilitative finalizzate alla personalizzazione dell'assistenza	Entro 1 giorno lavorativo dalla comunicazione del nominativo del nuovo ingresso	95%
9.2.3	SALUTE/VIVIBILITA'	Controlli sull'appalto della ristorazione: verifica del rispetto delle norme igienico-sanitarie, della qualità del cibo e del servizio offerto, secondo quanto previsto dal protocollo	6 controlli all'anno	95%

9.3 STANDARD SERVIZIO INFERMIERISTICO

Standard	Fattore di qualità	STANDARD	INDICATORE	LIMITE DI RISPETTO
9.3.1	SALUTE	Presenza in carico del nuovo ingresso con valutazione multidimensionale: valutazione dolore (NRS/PAINAD), valutazione rischio decubiti (SCALA NORTON EXTON), valutazione stato nutrizionale (MNA), valutazione rischio disfagia	Entro 7 giorni lavorativa dall'ingresso	90%
9.3.2	UMANIZZAZIONE	Colloquio con il familiare di riferimento per la restituzione/condivisione del primo PAI (piano assistenziale individualizzato)	Entro 30 giorni dalla discussione del PAI in equipe	80%
9.3.3	SALUTE	Effettuazione periodica, ad ogni ospite, della valutazione nutrizionale (MNA)	Ogni 6 mesi	90%

9.4 STANDARD SERVIZIO RIABILITATIVO

Standard	Fattore di qualità	STANDARD	INDICATORE	LIMITE DI RISPETTO
9.4.1	SALUTE OPEROSITA'	Tempestiva presa in carico di un nuovo ospite e compilazione della modulistica riabilitativa (diario, valutazione Tinetti, Barthel mobilità)	Entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso	80%
9.4.2	SALUTE OPEROSITA'	Programmazione e/o attivazione dell'intervento di riabilitazione	Entro 2 giorni lavorativi dalla conferma del medico	90%
9.4.3	SALUTE OPEROSITA'	Informazione e formazione al personale	Entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso, o al rientro dall'ospedale	95%

9.5 STANDARD SERVIZIO DI ASSISTENZA DIRETTA

Standard	Fattore di qualità	STANDARD	INDICATORE	LIMITE DI RISPETTO
9.5.1	AUTOREALIZZAZIONE UMANIZZAZIONE	Bagno all'ospite con lavaggio capelli, barba e peli superflui, controllo ed eventuale taglio unghie	Ogni otto giorni	95%
9.5.2	UMANIZZAZIONE	Igiene personale e effettuazione del cavo orale per residenti non autosufficienti	Ogni giorno	95%
9.5.3	SALUTE	Valutazione dolore correlato alle attività assistenziali con scala NOPPAIN	Una volta al mese per ogni residente	90%

9.6 STANDARD SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Standard	Fattore di qualità	STANDARD	INDICATORE	LIMITE DI RISPETTO
9.6.1	UMANIZZAZIONE	Raccolta della storia di vita all'ingresso nuovo residente	Attivazione entro 6 settimane dall'ingresso	80%
9.6.2	SOCIALITA' AFFETTIVITA'	Organizzazione e svolgimento di uscite sul territorio o accoglimento di gruppi in struttura	Almeno 30 all'anno	95%
9.6.3	OPEROSITA' AUTOREALIZZAZIONE	Garanzia di fruizione di attività di animazione individuale giornaliera	Almeno 15 al mese per il 50% dei residenti	95%
9.6.4	OPEROSITA' INTERIORITA'	Attività di animazione giornaliere differenziate, dal lunedì al sabato	Almeno 3 al giorno	95%

9.7 STANDARD SERVIZIO PARRUCCHIERA

Standard	Fattore di qualità	STANDARD	INDICATORE	LIMITE DI RISPETTO
9.7.1	AUTOREALIZZAZIONE	Un taglio capelli ad ogni ospite maschio	1 volta al mese	95%

		Un taglio capelli e messa in piega ad ogni ospite femmina	1 volta al mese	
--	--	---	-----------------	--

9.8 STANDARD SERVIZIO SANIFICAZIONE

Standard	Fattore di qualità	STANDARD	INDICATORE	LIMITE DI RISPETTO
9.8.1	COMFORT/ VIVIBILITA'	Sanificazione quotidiana delle sale da pranzo secondo apposita procedura	Due volte al giorno	95%

9.9 STANDARD SERVIZIO PSICOLOGA

Standard	Fattore di qualità	STANDARD	INDICATORE	LIMITE DI RISPETTO
9.9.1	SALUTE	Effettuazione primo colloquio o osservazione con nuovo residente	Attivazione entro 3 settimane dall'ingresso	90%
9.9.2	SALUTE	Effettuazione valutazione cognitiva tramite test SPMSQ	Attivazione entro 3 settimane dall'ingresso	90%

9.10 STANDARD SERVIZIO PODOLOGA

Standard	Fattore di qualità	STANDARD	INDICATORE	LIMITE DI RISPETTO
9.10.1	SALUTE	Effettuazione della visita podologica gratuita	Entro un mese dalla richiesta del servizio assistenziale	95%

9.11 STANDARD SERVIZIO RISTORAZIONE

Standard	Fattore di qualità	STANDARD	INDICATORE	LIMITE DI RISPETTO
9.11.1	GUSTO	Effettuazione del menù giornaliero pianificato all'interno del menù stagionale	Tutti i giorni	95%

9.12 STANDARD SERVIZIO RIABILITATIVO ESTERNO

Standard	Fattore di qualità	STANDARD	INDICATORE	LIMITE DI RISPETTO
9.12.1	SALUTE	Preso in carico dell'utente entro la data comunicata al momento della consegna dell'impegnativa	Per tutti gli utenti esterni entro la data presente sull'impegnativa	80%

9.13 STANDARD CENTRO SERVIZI

Standard	Fattore di qualità	STANDARD	INDICATORE	LIMITE DI RISPETTO
9.13.1	SALUTE	Effettuazione di tutte le sedute di ginnastica dolce programmate per ogni ciclo, tranne una.	Tutti i cicli di ginnastica dolce	100%