



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
FONDAZIONE COMUNITA' DI ARCO



CARTA DEI SERVIZI

Approvata con deliberazione CdA n. 5 del 15.02.2013
Aggiornata con deliberazione CdA n. 5 del 21.02.2014
Aggiornata con deliberazione CdA n. 4 del 20.02.2015
Aggiornata con deliberazione CdA n. 3 del 10.02.2017

INDICE

	Pagina
Presentazione della carta dei servizi	1
Origini e storia della Fondazione Comunità di Arco	1
Mission e filosofia della FCdA	3
Principi fondamentali nell'erogazione dei servizi	3
Descrizione della struttura	4
I servizi della FCdA	5
Modalità di ammissione servizi residenziali	8
Modalità di ammissione altri servizi	9
Servizio sanitario e socio-assistenziale	9
Servizio medico	9
Servizio coordinamento	12
Servizio infermieristico	12
Servizio assistenza diretta alla persona	13
Servizio assistenza diurna e animazione	14
Servizio fisioterapia	16
Servizio ristorazione	17
Servizio lavanderia e guardaroba	18
Servizi vari	19
Servizio di counselling	20
Standard di qualità	21
Informazioni di carattere generale	21
Diritti e doveri dei residenti	23
Tutela e partecipazione degli utenti	24
Allegato 1 . Scheda per la segnalazione di suggerimenti e reclami	25
Allegato 2 . Standard di qualità	26

Presentazione della Carta dei Servizi

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

Attraverso la Carta dei Servizi l'Azienda si impegna a:

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

Inoltre, la Carta dei Servizi viene vista anche come un importante strumento per migliorare il servizio offerto ed il rapporto con i destinatari di tale servizio.

Nella formulazione dei contenuti della Carta dei Servizi è stato adottato il concetto di "utenza allargata". Sono infatti considerati Utenti delle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona non solo i residenti che vi risiedono, ma anche i loro parenti, gli enti pubblici che partecipano e controllano il servizio, le istituzioni locali e la comunità.

I livelli di servizio garantiti sono monitorati internamente e rivisti periodicamente. Alcuni di essi (quali, ad esempio, gli aspetti umani e di relazione, la qualità percepita dei servizi, ecc.) sono misurati attraverso il giudizio diretto degli utenti (rilevazione della soddisfazione degli utenti).

La Carta dei Servizi, in quanto strumento dinamico di comunicazione, viene verificata annualmente in riferimento al mantenimento degli standard di qualità dichiarati, ivi compreso il giudizio degli utenti; sempre annualmente, in base ai risultati verificati e seguendo il metodo del miglioramento continuo, vengono aggiornati alcuni standard e fissati dei nuovi obiettivi che l'APSP intende perseguire.

Origini e storia della Fondazione Comunità di Arco

Fino al 1840 nel Contado di Arco, che comprendeva i tre Comuni di Arco, Oltresarca e Romarzollo, non esistevano strutture o istituzioni di assistenza per anziani bisognosi o per giovani orfani o abbandonati, che in quel periodo erano aumentati notevolmente.

Per iniziativa dell'arciprete di Arco don Giovanni Dall'Armi, che impegnò tutti i suoi beni, venne istituita la Pia Casa della Provvidenza a favore dei fanciulli poveri e orfani dei tre comuni sopra nominati; l'istituzione privata iniziò la sua attività nel 1846.

Nel 1854 il patrimonio dell'istituzione fu integrato in modo notevole per merito della Contessa Maria D'Arco che lasciò in eredità all'istituto della Provvidenza consistenti beni immobili, ivi compresi i fondi in località "Bruttogosto" con i caseggiati colonici annessi.

A poca distanza di tempo, nel 1857, la Contessa Giulia D'Arco, nata marchesa Carlotti di Verona vedova del Conte Gianbattista D'Arco, con suo testamento olografo, dispose: "la fondazione e dotazione di un Pio Istituto a vantaggio dei tre comuni di Arco, Oltresarca e Romarzollo e a favore di uomini e donne invalidi e poveri e incapaci a procurarsi il sostentamento col loro lavoro". Trascorsero più di vent'anni prima che la disposizione testamentaria della Contessa si concretizzasse; infatti l'attività della prima **Casa di Ricovero di Arco** ebbe inizio il 20 novembre 1882.

A partire dal **1971**, la Pia Casa di Ricovero di Arco trova la sua sede definitiva nel complesso immobiliare di Via Strappazocche, opportunamente adattato.

Nei primi anni 1970 i due Istituti di Assistenza e Beneficenza (Pia Casa di Ricovero di Arco e Provvidenza), risultavano ancora divisi e autonomi con i loro patrimoni ben distinti.

In seguito ad accordi fra i due Consigli direttivi e all'assenso del Consiglio Comunale di Arco, fu presa la decisione di istituire un nuovo Ente denominato **“FONDAZIONE COMUNITÀ DI ARCO”** con la unificazione dei due distinti patrimoni e con un nuovo Statuto rispettoso delle originarie volontà dei due Fondatori (Arciprete don Giovanni Dall'Armi e Contessa Giulia Dall'Arco nata Carlotti) approvato dalla Giunta Regionale e pubblicato sul B.U.R. n. 45 di data 15.09.1981.

La sede venne confermata nell'immobile denominato Villa Europa, in Via Strappazocche.

La presenza dei due Enti, Pia Casa di Ricovero di Arco e Istituto della Provvidenza, (poi riordinati in I.P.A.B. secondo il R.D. n. 6972 del 1890, a seguito dell'annessione al Regno d'Italia della Provincia di Trento nell'anno 1918), ha costituito per tanti anni un valore sociale ragguardevole perché ha realizzato, per i cittadini dell'attuale Comune di Arco, le uniche, indispensabili, efficaci ed apprezzate risposte ai bisogni della società ed in particolare a favore delle persone incapaci di provvedere alle esigenze della vita quotidiana (a causa di povertà, abbandono, disabilità, disgrazie, guerre, pestilenze, etcí).

Con l'entrata in vigore del nuovo Statuto, la Fondazione Comunità di Arco inizia la sua attività retta da un Consiglio di amministrazione di nove membri in rappresentanza delle due originarie Istituzioni fuse nell'attuale Fondazione, dei quali due di diritto segnalati dalla Parrocchia di Arco e sette designati dal Consiglio Comunale di Arco.

In data 01.01.2008 ai sensi della legge regionale n. 7 dd. 21.09.2005, con la quale è stato introdotto il nuovo ordinamento delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza - aziende pubbliche di servizi alla persona, l'IPAB si è trasformata in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ed ha assunto la denominazione **“Fondazione Comunità di Arco ó A.P.S.P.ó (FCdA)**.

Il nuovo statuto prevede che il Consiglio di Amministrazione sia composto da 7 membri, dei quali 5 designati dal Comune di Arco e 2 dalla Parrocchia di S. Maria Assunta di Arco.

L'A.P.S.P. è iscritta nel registro provinciale delle Aziende presso il servizio Politiche sanitarie per la non autosufficienza della Provincia Autonoma di Trento.

Attualmente la FCdA è una struttura autorizzata dalla Provincia Autonoma di Trento e convenzionata con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari come Residenza Sanitaria Assistenziale per n. 132 posti letto. Gestisce inoltre il servizio di Casa di Soggiorno per n. 18 posti letto. In rapporto di convenzione con il Distretto Centro Sud gestisce il servizio di Centro Diurno per anziani e, in convenzione con la Comunità di Valle, le attività del Centro Servizi.

Mission e filosofia della FCdA

La FCdA costituisce una risposta al bisogno delle comunità locali di accoglienza residenziale di persone anziane non assistibili a domicilio, in quanto bisognose di un livello medio di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, accompagnata da un livello alto di assistenza tutelare ed alberghiera.

La FCdA cerca di interpretare al meglio la domanda di cura e assistenza emergente dai residenti e dai loro familiari, assumendo come principi ispiratori la considerazione degli anziani come persone portatrici di valori indipendentemente dalle condizioni di salute e la responsabilizzazione della famiglia come insostituibile risorsa per il buon esito del progetto di assistenza dell'ospite.

Pertanto pone l'anziano che sceglie questa struttura al centro di ogni azione, al fine di assicurare al residente le più confortevoli condizioni di vita ed aiutandolo ad essere protagonista del proprio benessere.

La FCdA è un ambiente familiare dove operatori qualificati si prendono cura dei residenti, in un clima di rispetto della loro dignità e di accoglienza della loro individualità, per tutte le necessità della vita quotidiana.

È una struttura aperta al territorio in quanto promuove la partecipazione delle famiglie a momenti di comunità, favorisce la presenza del volontariato organizzato o individuale, stimola le associazioni presenti sul territorio a dare il proprio specifico contributo all'animazione della struttura.

La **missione** Aziendale della FCdA è quella di favorire il miglior livello possibile di qualità della vita per ciascun residente e di ricreare un ambiente familiare dove le persone anziane possano sentirsi accolte e comprese nei loro bisogni.

Per questo è necessario non solo *curare*, cioè fornire prestazioni sanitarie, assistenziali e riabilitative adeguate, ma *prendersi cura* della persona nella sua globalità, privilegiando *l'ascolto*, *il dialogo*, *l'accudimento* e *la relazione d'aiuto*.

Principi fondamentali nell'erogazione dei servizi

L'A.P.S.P. intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *«Principi sull'erogazione dei servizi pubblici»*.

Eguaglianza

L'A.P.S.P. rispetta il principio di eguaglianza dei diritti dei residenti, garantendo parità di trattamento in base al grado di bisogno, senza distinzioni di età, sesso, nazionalità, religione, lingua, opinioni politiche e condizioni economiche.

Imparzialità

L'A.P.S.P. fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà ed assicuri ad ogni persona ospitata servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, rispettando le priorità di ordine sanitario-assistenziale.

Non sono ammesse mance od altre regalie, da parte degli utenti dei servizi o dei loro parenti, tese ad ottenere un trattamento di favore.

Continuità

L'ASP garantisce la continuità delle prestazioni sanitarie, assistenziali, alberghiere e tutelari mediante la presenza continuativa in servizio del personale di assistenza, la trasmissione quotidiana delle consegne, la valutazione periodica del P.A.I..

La Direzione, inoltre, ha elaborato specifiche procedure la cui applicazione garantisce la continuità e la regolarità del servizio anche in caso di assenze non programmate del personale e/o di riduzione del personale per iniziative sindacali.

Diritto di scelta

L'ASP fa proprio questo principio rispettando e favorendo l'autonomia e l'autodeterminazione del residente.

Partecipazione

L'ASP rispetta tale principio coinvolgendo i familiari e il residente nella realizzazione dei Piani di Assistenza Individualizzati, informandoli sugli obiettivi di salute, il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali.

Efficacia ed efficienza

L'ASP valuta periodicamente sia il principio dell'efficacia, verificando se gli obiettivi di salute relativi al residente siano stati raggiunti, sia il principio di efficienza, verificando costantemente che si operi utilizzando al meglio le risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute.

Innovazione

L'ASP è orientata al miglioramento continuo e si propone di incentivare, valorizzare e riconoscere le tecniche innovative proposte in ogni ambito di attività con il fine di rendere efficace ed efficiente l'assistenza dei residenti presso la Struttura.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona attualmente dispone di 150 posti letto dei quali 132 come Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) riservati a persone in stato di non autosufficienza, 18 posti come Casa di Soggiorno per residenti autosufficienti.

L'edificio è strutturato su quattro piani.

IL SEMINTERRATO ospita il reparto manutenzione, il reparto guardaroba e lavanderia, la sala polivalente, la camera mortuaria, gli spogliatoi per il personale, i locali tecnici, i magazzini, l'archivio, il parcheggio per i dipendenti.

IL PIANO TERRA comprende l'entrata / portineria, il salone multifunzione, le sale per le attività occupazionali, la palestra, l'ufficio della responsabile del servizio Assistenza Diurna e

Animazione, la sala ristorante, la cucina, gli uffici amministrativi, la cappella, i locali per il Centro Diurno.

IL PRIMO PIANO ospita n. 25 stanze dei residenti (n. 7 a 3 letti, n. 10 a 2 letti e n. 7 singole, tutte provviste di bagno interno e di balcone), i locali di deposito, due bagni clinici, il cucinino, la sala da pranzo, due sale soggiorno con TV, l'ufficio del personale di coordinamento, l'ambulatorio infermieristico, l'ambulatorio medico.

IL SECONDO PIANO ospita n. 25 stanze (n. 9 a 3 letti e n. 16 a 2 letti, tutte con bagno interno e balcone), l'ambulatorio medico, l'ambulatorio infermieristico, la sala da pranzo, due soggiorni con TV, due bagni clinici, alcuni locali di deposito.

IL TERZO PIANO ospita n. 28 stanze (n. 5 a 3 letti, n. 9 a 2 letti, n. 14 singole, tutte con bagno interno e balcone), un soggiorno con TV, due bagni clinici, locali di deposito.

Le planimetrie dei piani della struttura indicanti la destinazione d'uso degli ambienti interni sono esposte ad ogni piano e quella generale è esposta nella bacheca vicino alla portineria al piano terra.

DOTAZIONI STANDARD DELLE STANZE DEI RESIDENTI

Le stanze di degenza sono collegate all'impianto di climatizzazione ed al loro interno ogni residente ha a disposizione un letto a comando elettrico articolato in quattro sezioni, un comodino, un armadio, un dispositivo di chiamata del personale d'assistenza, la possibilità di attivazione del telefono in camera e dell'apparecchio televisivo.

I SERVIZI DELLA FCdA

L'A.P.S.P. FCdA è una struttura autorizzata dalla Provincia Autonoma di Trento e convenzionata con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari come Residenza Sanitaria Assistenziale per n. 132 posti letto, è inoltre autorizzata come Casa di Soggiorno per n. 18 posti letto.

LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

È una struttura nella quale, in forma residenziale, sono organizzati servizi di carattere sociale, assistenziale e sanitario. Essa risponde a bisogni, richiedenti trattamenti continui di anziani non autosufficienti, non curabili a domicilio, nonché di persone non autosufficienti o con gravi disabilità fisiche o psichiche.

I principali servizi erogati dalla R.S.A. sono:

- a) assistenza sanitaria medica, infermieristica, specialistica, trattamenti riabilitativi per il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona;
- b) riattivazione psico-sociale e prevenzione della sindrome da immobilizzazione;
- c) assistenza alla persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;
- d) attività sociali e di integrazione con il territorio.

LA CASA DI SOGGIORNO

È una struttura residenziale volta ad assicurare condizioni abitative idonee per anziani autosufficienti, per i quali risulti in parte compromessa la capacità di condurre una vita autonoma o che ne facciano comunque espressa richiesta.

La casa di soggiorno si caratterizza per i seguenti aspetti:

- i residenti sono anziani autosufficienti;
- per l'assistenza sanitaria hanno libera scelta tra il medico di base ed il medico dell'Azienda;
- i farmaci prescritti dal medico non sono forniti dalla A.P.S.S..

Tutti gli altri servizi di tipo alberghiero e relazionale sono disponibili come per i residenti della RSA. L'Azienda garantisce, attraverso l'intervento del medico e del personale infermieristico della RSA, eventuali interventi in situazioni di emergenza.

IL CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno è una struttura semiresidenziale a carattere diurno nella quale vengono erogati servizi socio-assistenziali e socio-sanitari a favore di anziani e, residualmente, adulti, assistiti dal Servizio Sanitario provinciale residenti in provincia di Trento, con un diverso grado di non autosufficienza:

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

Il Centro Diurno ha le seguenti finalità:

- favorire il mantenimento al proprio domicilio;
- mantenere/migliorare le capacità funzionali, comportamentali, cognitive, affettive / relazionali attraverso un'assistenza qualificata e personalizzata;
- sostenere i familiari nella gestione della cura e promuovere la loro partecipazione all'organizzazione delle attività e la conoscenza del tipo di assistenza erogata.

Sono garantiti i seguenti servizi alla persona:

- supporto continuativo nella gestione delle necessità quotidiane sulla base dei bisogni rilevati;
- igiene personale comprensiva del bagno/doccia secondo le indicazioni della UVM;
- servizio mensa (colazione, pranzo e merende) che tenga conto delle indicazioni dietetiche e delle prescrizioni del medico di base;
- supervisione per la corretta assunzione dei farmaci già preparati dalla famiglia;
- servizio trasporto solo se espressamente previsto dall'UVM.

Inoltre vengono assicurate, in coerenza con i bisogni di ogni singola persona, attività di animazione e attività motoria di gruppo, volte al mantenimento o miglioramento delle capacità funzionali, comportamentali, cognitive e affettivo/relazionale.

L'apertura del Centro Diurno è assicurata cinque giorni in settimana dal lunedì al venerdì, escluse le festività, per un totale di nove ore giornaliere e con orario di riferimento 8.30 ó 17.30.

L'eventuale frequenza nei giorni di sabato e domenica e festività infrasettimanali e la fruizione di ulteriori prestazioni (quali prolungamento orario fino alle 19 comprensivo di cena) sono a carico dell'utente secondo le tariffe stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

Non è prevista la fornitura di farmaci e presidi, mentre vengono messi a disposizione, per il tempo di permanenza presso la struttura, ausili quali deambulatori o carrozzine.

IL CENTRO SERVIZI

Rappresenta una struttura semiresidenziale a carattere diurno la cui attività concorre con altri servizi, e in particolare con l'assistenza domiciliare, a favorire la permanenza dell'anziano nel proprio ambiente.

Si caratterizza per la polifunzionalità delle sue prestazioni che comprendono: il servizio Mensa per utenti esterni, il servizio Pasti a Domicilio, il servizio Bagni Protetti.

Sono destinatari delle prestazioni del Centro Servizi gli anziani autosufficienti o con un parziale grado di compromissione delle capacità funzionali e gli adulti destinatari di interventi di assistenza domiciliare.

❖ ***Servizio mensa interna:*** il servizio prevede la possibilità di consumare un pasto completo presso la mensa della FCdA, anche secondo le indicazioni dietetiche prescritte dal medico curante, per le persone che fanno preventiva richiesta alla Comunità di Valle.

❖ ***Pasti a domicilio:*** il servizio prevede la consegna di un pasto completo contenuto in apposito contenitore termico, anche secondo le indicazioni dietetiche prescritte dal medico curante, per persone che fanno preventiva richiesta alla Comunità di Valle.

Il servizio pasti a domicilio prevede non solo la consegna del cibo, ma anche un'attività di monitoraggio del benessere della persona che usufruisce della prestazione.

❖ ***Servizio bagni protetti:*** prevede l'effettuazione di un bagno presso la struttura per persone che fanno preventiva richiesta alla Comunità di Valle.

Il bagno sarà effettuato nel rispetto delle procedure operative adottate dai servizi utilizzando, se necessario, ausili e presidi adeguati alle condizioni della persona.

I prodotti per l'effettuazione del bagno saranno messi a disposizione dalla struttura.

IL WELFARE PRIVATO

La FCdA, in collaborazione con le Aps dell'Alto Garda e Ledro e la Cooperativa Arcobaleno scs, ha elaborato un progetto diretto a tutti i cittadini della Comunità di Valle, per rispondere ai bisogni assistenziali e socio sanitari espressi dalle famiglie che non riescono a trovare risposte adeguate dal punto di vista qualitativo e dell'intensità dell'intervento nell'ambito della rete di servizi offerti da Comunità e Apss.

Tale progetto, denominato "Welfare Privato", è stato pensato per offrire una rosa di servizi socio-assistenziali-sanitari usufruibili in forma privata:

- prestazioni infermieristiche
- prestazioni fisioterapiche
- servizio bagni protetti
- servizio mensa presso la sede

- servizio pasti a domicilio
- servizio centro diurno

MODALITA' DI AMMISSIONE SERVIZI RESIDENZIALI

L'ammissione dei residenti nell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ha modalità diverse, a seconda che lo stesso sia in condizioni di autosufficienza o non autosufficienza.

UTENTE NON AUTOSUFFICIENTE

Per essere inseriti nell'elenco dinamico dei residenti non autosufficienti, bisogna rivolgersi al proprio medico di famiglia o all'Assistente Sociale di competenza o direttamente al Distretto Centro Sud U.O. Cure Primarie - U.V.M per l'attivazione della procedura al fine di verificare, ed eventualmente valutare, lo stato di non autosufficienza.

Una volta valutato il grado di non autosufficienza con l'attribuzione di un punteggio, l'interessato viene inserito in una graduatoria per l'accesso in R.S.A.

Nel momento in cui si rende libero un posto letto per non autosufficienti nella RSA, la segreteria UVM informerà della disponibilità i famigliari di riferimento dell'utente idoneo all'ingresso.

Contestualmente l'Ufficio Ospiti dell'Azienda, prenderà contatto con gli stessi famigliari per concordare un incontro necessario per la presentazione e la sottoscrizione della documentazione amministrativa richiesta; seguirà un colloquio con la responsabile del coordinamento sanitario e la responsabile del servizio assistenza diurna ed animazione al fine di presentare i servizi offerti dalla struttura e per avere ulteriori informazioni del futuro residente. Non per ultimo tale incontro è propedeutico alla definizione della data d'ingresso.

Qualora la famiglia desiderasse posticipare di qualche giorno l'inserimento dell'utente, si dovrà corrispondere alla FCdA la retta di prenotazione letto compresa della quota sanitaria base.

Il giorno dell'ingresso il personale d'assistenza prenderà a carico il residente, secondo le modalità e gli standard programmati per l'attività di accoglimento ed inserimento di nuovi residenti.

Il nuovo residente potrà scegliere, in base alla disponibilità di posti, di alloggiare in stanza singola. Quest'ultima comporta una maggiorazione giornaliera della retta determinata annualmente dal Consiglio d'Amministrazione.

UTENTE AUTOSUFFICIENTE

La persona anziana autosufficiente può fare richiesta di ammissione direttamente presso gli uffici amministrativi della FCdA, previa presentazione di certificato medico attestante l'autosufficienza dell'interessato.

La richiesta sarà inserita in una lista di attesa e il richiedente verrà contattato, in ordine cronologico di domanda e con priorità ai residenti nel comune di Arco, non appena disponibile un posto per autosufficiente.

L'interessato, o chi per esso, dovrà consegnare la documentazione richiesta prima dell'ingresso e, quest'ultimo, dovrà avvenire in tempi brevi.

Qualora la famiglia desiderasse posticipare di qualche giorno l'inserimento dell'anziano, sarà tenuta a corrispondere alla FCdA la retta di prenotazione posto letto.

Il nuovo residente potrà scegliere, in base alla disponibilità di posti, di alloggiare in stanza singola.

Quest'ultima comporta una maggiorazione giornaliera della retta determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

MODALITA' DI AMMISSIONE ALTRI SERVIZI

CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno della FCdA ha la disponibilità di 7 posti autorizzati e gestiti in rapporto di convenzione con l'APSS e di 8 posti autorizzati e gestiti in modo autonomo dalla struttura.

L'accesso ai 7 posti convenzionati con l'APSS è deciso dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare del Distretto Sanitario Centro Sud, secondo la valutazione del livello di priorità assistenziale. Per attivare l'UVM l'utente e/o la famiglia può rivolgersi al medico di medicina generale, all'Assistente Sociale di competenza o direttamente al Distretto Centro Sud U.O. Cure Primarie. La tariffa viene stabilita da APSS.

Per l'accesso al Centro Diurno privato la domanda va presentata direttamente presso gli uffici amministrativi della FCdA e le tariffe sono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

CENTRO SERVIZI

Il Centro Servizi della FCdA è gestito in rapporto di convenzione con la Comunità Alto Garda e Ledro e comprende il servizi Mensa per utenti esterni, Pasti a Domicilio e Bagni Protetti. Per accedere a tali servizi deve essere presentata richiesta al Servizio Socio Assistenziale della Comunità Alto Garda e Ledro, che stabilisce le modalità di erogazione dei servizi stessi e definisce la relativa tariffa.

WELFARE PRIVATO

Per l'accesso alle prestazioni previste dal Welfare Privato, la domanda va presentata direttamente presso gli uffici amministrativi della FCdA e le tariffe sono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

SERVIZIO SANITARIO E SOCIO-ASSISTENZIALE

Lo scopo dei servizi sanitario e socio-assistenziale è di "Assistere l'individuo sano o malato, per aiutarlo a compiere tutti quegli atti tendenti al mantenimento della salute o della guarigione, atti che compirebbe da solo se disponesse della forza e della volontà o delle conoscenze necessarie e favorire la sua partecipazione attiva, affinché riacquisti la propria indipendenza o una parte di essa e stimolare tutte le funzioni residue" (Virginia Henderson)

SERVIZIO MEDICO

Il servizio medico provvede alla gestione delle esigenze sanitarie dei residenti mettendo in atto interventi appropriati e tempestivi in relazione allo stato di salute dei residenti, al fine di assicurare loro le migliori condizioni di vita e di relazione.

Il servizio medico viene garantito dal dott. Victor Sapoval in rapporto di convenzione con la FCdA, per quanto riguarda l'assistenza medica generica e per il coordinamento sanitario.

Il medico garantisce la presenza attiva dal Lunedì al Venerdì per complessive 38 ore settimanali con i seguenti orari:

- dal Lunedì al Venerdì servizio attivo dalle ore 9.00 alle ore 16.00
- nella fascia oraria dalle ore 8.00 alle ore 20.00, quando non è presente in struttura, il medico assicura la reperibilità
- nelle ore notturne (dalle 20.00 alle 8.00) e nei giorni prefestivi e festivi il servizio è garantito dalla guardia medica dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.

Per i colloqui con i residenti ed i familiari il medico riceve negli orari esposti all'esterno degli ambulatori.

Il medico svolge la propria attività nell'ambulatorio al I° piano settore centrale per i residenti del primo piano, nell'ambulatorio al II° piano settore centrale per i residenti del II° e III° piano; i residenti allettati vengono visitati nelle loro stanze di degenza.

ATTIVITA' MEDICA DI DIAGNOSI E CURA

L'attività medica di diagnosi e cura assicura lo svolgimento delle seguenti funzioni:

- erogare l'assistenza medica ai residenti della struttura residenziale con un numero di accessi settimanali e giornalieri ritenuto adeguato dalla Direzione della RSA alla tipologia ed ai bisogni dei residenti e, comunque, nel rispetto dei parametri provinciali atti a consentire la rivalutazione del singolo residente;
- garantire l'assistenza medica urgente nella stessa giornata della richiesta, anche al di fuori degli accessi previsti, nelle fasce orarie e nei giorni non coperti dal servizio di continuità assistenziale;
- assunzione della responsabilità complessiva in ordine alla promozione e al mantenimento della salute dei residenti che consiste in compiti preventivi, diagnostici, terapeutici, riabilitativi e di educazione sanitaria;
- partecipazione agli incontri con gli altri operatori della struttura residenziale al fine di assicurare la valutazione multidimensionale del residente ed attuare e verificare i piani individuali di assistenza con l'equipe multiprofessionale;
- partecipazione agli incontri periodici per la verifica dei programmi di attività dell'intera struttura;
- partecipazione all'attività di informazione, formazione e consulenza nei confronti dei familiari dei residenti.

Tutti i residenti dichiarati non autosufficienti hanno assicurato il servizio medico della R.S.A., mentre quelli autosufficienti possono, durante la loro permanenza nella struttura, mantenere il proprio medico di famiglia o, se lo desiderano, scegliere il servizio medico interno.

ATTIVITA' DEL MEDICO COORDINATORE

Il medico, nell'ambito dei parametri provinciali e con particolare riferimento agli aspetti igienico sanitari, alla gestione dei farmaci e all'assistenza dei residenti, svolge anche la funzione di coordinamento sanitario che comprende le seguenti attività:

- collaborazione nelle attività di organizzazione della vita comunitaria e nell'accoglimento dei residenti;

- coordinamento dei piani di intervento individuali in collaborazione con l'equipe di lavoro e controllo di qualità della cura e dell'assistenza in generale;
- direzione dell'attività del personale infermieristico e di riabilitazione, anche sulla base delle indicazioni del medico specialista e del coordinatore dei servizi;
- adozione, controllo e vigilanza delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza secondo le norme vigenti;
- predisposizione ed attuazione di misure di prevenzione nei confronti della comunità e dei singoli residenti, secondo le norme vigenti;
- approvvigionamento dei farmaci forniti direttamente dall'Azienda e vigilanza sul loro utilizzo;
- partecipazione ad incontri con medici coordinatori di RSA;
- raccordo con l'Azienda e con il Distretto;
- raccordo con i medici specialisti;
- elaborazione di linee guida per l'organizzazione sanitaria della struttura, al fine di garantire un'omogeneità di comportamento del personale;
- ogni altro adempimento connesso alla gestione sanitaria della struttura;
- redazione di una relazione annuale sull'andamento dell'assistenza ai residenti.

SERVIZIO MEDICO-SPECIALISTICO

L'Azienda, attraverso il Distretto sanitario, assicura l'assistenza specialistica in favore dei residenti in relazione alle specialità prescritte dal medico della struttura in base alle necessità ed ai piani di assistenza individuali. Le attività specialistiche attivate sono attualmente le seguenti:

- Cardiologia;
- Dermatologia;
- Geriatria
- Pneumologia
- Neurologia
- Fisiatria
- Psichiatria

VISITE SPECIALISTICHE

Le visite specialistiche e le indagini strumentali prescritte dal medico vengono prenotate dalla personale della Apsp. Tutti i residenti fruiscono gratuitamente delle consulenze medico-specialistiche che il medico ritiene utile acquisire, presso i presidi ospedalieri della zona.

Qualora la consulenza specialistica fosse richiesta dai familiari, ogni spesa sarà a loro carico; in questo caso il medico della FCdA dovrà essere preventivamente interpellato.

ASSISTENZA ODONTOIATRICA

I residenti che necessitano dell'assistenza odontoiatrica vengono accompagnati dal personale della FCdA presso gli ambulatori specialistici dell'APSS o presso gli studi odontoiatrici privati.

Su richiesta dei residenti o dei familiari è consentito l'accesso alla struttura da parte dell'odontoiatra di fiducia, che potrà effettuare la visita utilizzando gli spazi messi a disposizione.

SERVIZIO COORDINAMENTO

MISSION: Si propone di assicurare un'assistenza personalizzata e di qualità a tutti gli utenti/clienti garantendo l'impiego ottimale delle risorse disponibili, nel rispetto delle norme etiche e deontologiche.

PERSONALE : Coordinatori dei Servizi Sanitari Assistenziali Nicoletta Cassinesi, Nicola Braucci

IDENTIFICAZIONE : divisa bianca con risvolti rossi, cartellino nominativo

UFFICIO : I° piano corpo B

ORARIO : dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 15.30

FUNZIONI DEL SERVIZIO COORDINAMENTO

Il Coordinatore dei Servizi Sanitari, oltre alle funzioni proprie del profilo di appartenenza definite dalla normativa, ha la responsabilità della gestione infermieristica e del personale addetto all'assistenza.

Risponde gerarchicamente alla Direzione dell'Azienda e collabora con il Servizio Medico.

Si prefigge lo scopo di:

- erogare adeguati livelli di assistenza infermieristica;
- predisporre modelli organizzativo-assistenziali che facilitino l'integrazione per garantire la continuità assistenziale;
- valutare processi assistenziali specifici;
- proporre e realizzare specifici programmi di formazione.

È responsabile del governo clinico assistenziale, relativamente ai processi di assistenza infermieristica, di natura: preventiva, curativa, palliativa e riabilitativa.

L'attività di pianificazione e programmazione pone attenzione:

- alla responsabilizzazione del personale, in ogni singola risorsa, nell'ambito della propria attività sviluppando il senso di appartenenza all'Azienda;
- al coordinamento delle attività dei professionisti Infermieri e del personale di supporto, in funzione dell'esigenza di salute sulla base di un'analisi funzionale, organizzativa, gestionale e logistica dei processi aziendali interessati.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico è assicurato da 15 Infermieri Professionali, in possesso del diploma e regolarmente iscritti all'Albo professionale, i quali sono presenti in servizio 24 ore su 24, comprese le domeniche e i giorni festivi, secondo turni prestabiliti, nel rispetto dei parametri dettati dalla normativa provinciale e secondo le necessità di servizio.

L'infermiere è il professionista sanitario responsabile dell'assistenza generale alla persona che garantisce l'applicazione delle prescrizioni mediche e la corretta somministrazione delle terapie, svolgendo la sua attività in stretta collaborazione con le altre figure professionali e nel rispetto di quanto previsto da protocolli, linee guida e procedure scientificamente validate ed aggiornate.

Il personale infermieristico è il referente per il personale di assistenza nell'affrontare i problemi assistenziali degli ospiti ed, in assenza del medico e delle figure di coordinamento, l'infermiere in turno rappresenta la figura di riferimento della struttura ed è responsabile del buon andamento dei servizi.

PRINCIPALI PRESTAZIONI SVOLTE DAGLI INFERMIERI

- accoglienza e presa in carico del residente;
- collaborazione nella rilevazione dei bisogni del residente e delle potenzialità residue per la stesura del Piano di Assistenza Individualizzato nell'ambito dell'equipe multi professionale;
- collaborazione con il medico curante per l'assistenza sanitaria al residente: somministrazione delle terapie, esecuzione delle medicazioni, monitoraggio delle condizioni cliniche;
- gestione dei problemi assistenziali che possono insorgere a carico dei residenti: prevenzione e trattamento delle lesioni da pressione, controllo dell'alimentazione e idratazione, gestione dell'incontinenza;
- coordinamento delle attività, supervisione e verifica del lavoro degli operatori di assistenza;
- gestione dei farmaci e dei materiali sanitari (collocazione, custodia e conservazione);
- tenuta delle registrazioni di competenza sanitaria ed assistenziale.

LOCALI: gli infermieri dispongono di un locale infermeria al I° piano sezione centrale ed un locale infermeria al II° piano sezione centrale.

IDENTIFICAZIONE: la figura professionale dell'infermiere si riconosce per la divisa bianca con risvolti verdi ed il cartellino nominativo visibile sulla giacca della divisa.

SERVIZIO ASSISTENZA DIRETTA ALLA PERSONA

Le attività del Servizio Assistenza alla Persona hanno l'obiettivo di assicurare il decoro ed il benessere globale della persona, con riguardo alle esigenze ed alle preferenze di ognuno, favorendo il mantenimento o il recupero delle autonomie della persona nel completo rispetto della privacy.

Il servizio di assistenza alla persona si occupa dei bisogni primari di ciascun residente con interventi a sostegno delle persone che non sono in grado di provvedere da soli alle attività quotidiane, prestando attenzione a favorire quanto più possibile l'autonomia residua del residente.

L'assistenza alla persona è garantita da personale OSS, OSA e Ausiliari d'assistenza dipendenti dalla FCdA che operano sulla base di Piani di Assistenza Individualizzati, nel rispetto delle procedure e in modo conforme alle consegne medico-infermieristiche.

Il personale d'assistenza alla persona è presente ai piani durante tutto l'arco delle 24 ore, per tutti i giorni della settimana, secondo le direttive della Provincia e in base alle necessità del servizio.

Il personale di assistenza diretta alla persona garantisce le seguenti prestazioni:

- cura ed igiene quotidiana del residente, del suo abbigliamento, dell'aspetto e del decoro;
- aiuto nella messa a letto e nell'alzata;
- aiuto nell'alimentazione ed idratazione;
- accompagnamento e supporto per le terapie sanitarie e riabilitative;
- mobilitazione attiva e passiva con particolare attenzione al corretto posizionamento a letto ed in carrozzina per la prevenzione delle lesioni da pressione;
- gestione dell'incontinenza mediante l'utilizzo di idonei ausili e confort personale;
- sorveglianza generica continuativa;
- collaborazione con le altre figure professionali per lo svolgimento di altre attività previste dal piano individuale

Il personale di assistenza diretta alla persona collabora alla rilevazione dei bisogni del residente ed alla stesura del piano di assistenza individualizzato nell'ambito dell'equipe multi professionale.

LOCALI: il locale del personale di assistenza è situato nel corpo B di ogni singolo piano

IDENTIFICAZIONE: il personale OSS, OSA ed Ausiliario addetto all'assistenza indossa una divisa bianca con profilo giallo e cartellino nominativo esposto sulla giacca.

SERVIZIO ASSISTENZA DIURNA E ANIMAZIONE

L'organizzazione della giornata per i residenti della FCdA prevede la permanenza ai piani, dove sono situate le stanze di degenza, limitatamente al tempo dedicato al riposo notturno e pomeridiano ed in caso di malattia o di terapie che richiedano la permanenza a letto. I residenti trascorrono il resto della giornata negli spazi al piano terra, dove hanno modo di:

- socializzare con gli altri residenti e ricevere visite da familiari ed amici
- partecipare alle attività di animazione e di riabilitazione programmate
- ricevere assistenza in relazione ai loro bisogni (es. idratazione, incontinenza, tutela)

I residenti che necessitano di un ambiente più tranquillo possono soggiornare in una saletta situata al primo piano e al secondo piano, dove un operatore si occupa della sorveglianza, dell'idratazione e si attiva per soddisfare i bisogni relazionali ed assistenziali.

Il ruolo del servizio Assistenza Diurna e Animazione è quello di supportare l'anziano e la sua famiglia nel percorso di inserimento e di integrazione all'interno della struttura e contribuisce a creare all'interno della stessa un ambiente accogliente, protetto e sicuro, in cui i residenti abbiano la possibilità di vivere in modo significativo la propria vita e sviluppare il senso di appartenenza alla comunità della quale fanno parte.

L'impegno del servizio animazione è quello di mantenere vivi i residenti e interviene in tutte le attività che contribuiscono a rendere familiare l'ambiente e il clima di vita in struttura, realizzando una rete di relazioni con il personale, con gli altri residenti, con i volontari, con familiari ed amici.

Le attività di animazione sono indirizzate a tutti i residenti, indipendentemente dal loro stato fisico e mentale, mediante percorsi personalizzati che sono parte integrante del più ampio Piano

Assistenziale Individualizzato elaborato dall'equipe multi professionale sulla base dei bisogni e delle potenzialità residue di ogni singolo residente.

La responsabile del Servizio Assistenza Diurna e Animazione, signora Nicolina Righi, riveste un ruolo di promozione, collegamento, supporto per le attività svolte dal servizio ed ha, in particolare, il compito di curare le relazioni interne e fare da tramite per le relazioni con l'esterno. È disponibile a fornire informazioni e chiarimenti ai familiari in relazione alle problematiche relative alle attività di assistenza diurna e animazione presso il proprio ufficio situato nel salone a piano terra dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 15.30.

ATTIVITÀ SPECIFICHE

L'animazione opera a due livelli principali:

- a livello individuale: con modalità di intervento specifiche in base alle necessità e condizioni del singolo residente;
- a livello di gruppo: con attività collettive che coinvolgono un maggior numero di residenti, favorendo la socializzazione e la creazione di relazioni significative fra i partecipanti.

RAPPORTI CON I FAMILIARI

Un'attività molto importante svolta dal Servizio Assistenza Diurna e Animazione riguarda il rapporto con i familiari.

Poiché i locali del servizio costituiscono il luogo degli incontri e delle relazioni dei residenti con i familiari, è facilitato il rapporto fra questi ultimi e gli operatori e, in alcune occasioni, si instaura una collaborazione per individuare i bisogni del residente e studiare insieme una strategia per risolvere eventuali problemi.

ACCOGLIMENTO ED INSERIMENTO DEL RESIDENTE

Particolare attenzione è riservata all'ingresso di un nuovo residente in quanto rappresenta una tappa importante sia per l'anziano che per la sua famiglia.

Il primo giorno dovrà rappresentare per il residente un nuovo inizio, dove possono trovare spazio allo stesso tempo sentimenti di tristezza e dispiacere per l'abbandono delle abitudini e dello stile di vita fin qui condotti, ma anche e soprattutto la speranza di fare nuovi incontri, nuove esperienze che risvegliano interessi e potenzialità abbandonate.

Se le condizioni di salute lo permettono, gli operatori del servizio Assistenza Diurna e Animazione avranno cura di far conoscere la struttura, gli operatori e gli altri residenti al nuovo arrivato ed ai familiari; a distanza di qualche settimana dall'inserimento del nuovo residente, potrà essere svolto un colloquio con i familiari al fine di condividere eventuali difficoltà emergenti e fare il punto della situazione.

RICOVERO TEMPORANEO IN OSPEDALE

In caso di ricovero dei residenti in Ospedale, il personale del servizio Assistenza Diurna e Animazione ha il compito di mantenere i contatti con l'anziano interessato facendogli visita in ospedale, fornendogli i cambi di biancheria necessari in caso di assenza di familiari, avendo cura poi di comunicare alle altre figure professionali le informazioni avute nel corso delle visite.

SERVIZIO DI PORTINERIA E CENTRALINO

La portineria è posta all'entrata del salone nel quale si effettuano le attività di assistenza diurna e di animazione dei residenti e consente all'operatore in turno di controllare le entrate e le uscite dalla struttura residenziale, provvedendo all'apertura ed alla chiusura del cancello.

Oltre a tale compito, l'operatore di portineria fornisce informazioni alle persone che lo richiedono, risponde al telefono e passa le telefonate ai residenti, smista la posta e controlla i residenti che sostano nello spazio adiacente.

Il servizio di portineria e centralino sono presidiati dalle ore 7.35 alle ore 19.30 sia nei giorni feriali come in quelli festivi dal personale del servizio Assistenza Diurna e Animazione; negli altri orari questi servizi vengono garantiti dal personale infermieristico che è presente ai piani 24 ore al giorno.

ORARIO: il servizio di Assistenza Diurna e Animazione è attivo dalle ore 08.00 alle ore 19.30 di tutti i giorni comprese le festività.

IDENTIFICAZIONE: il personale indossa divise bianche con risvolto color glicine e cartellino nominativo esposto sulla giacca.

LOCALI: salone di soggiorno e salette polivalenti al piano terra.

SERVIZIO FISIOTERAPIA

Obiettivo del servizio di fisioterapia è quello di assicurare interventi specifici e mirati per il mantenimento, la riabilitazione, la cura delle capacità motorie e funzionali dei residenti, la prevenzione dei danni secondari da ridotta mobilità, mediante l'utilizzo di ausili e metodologie specifiche ed adeguate.

L'attività del servizio è assicurata da 3 fisioterapisti che si occupano:

- della valutazione del residente all'ingresso mediante test accreditati
- del controllo periodico in riunioni multidisciplinari dove si elabora il Piano Assistenziale Individualizzato (entro 21 giorni dall'ingresso e poi ogni 6 mesi e al cambio di condizioni di salute)
- dello svolgimento del programma riabilitativo impostato con il medico secondo le necessità del residente.

Il servizio riabilitativo viene attivato sulla base della richiesta del fisiatra e del medico curante.

Nello specifico le prestazioni erogate dal servizio FKT sono le seguenti:

1. Trattamenti

- Ginnastica respiratoria: battiture diaframmatica e costale, posture di drenaggio
- Ginnastica individuale: attiva, passiva, attiva/passiva
- Deambulazione
- Massaggi
- Ginnastica di gruppo
- Rieducazione neuromotoria
- Addestramento all'uso di ausili e protesi

- Terapie fisiche: tens, diadinamiche

La durata del ciclo di trattamento è variabile in rapporto alle capacità dell'ospite, alla complessità del caso e in funzione degli obiettivi prefissati.

2. Ausili, protesi e ortesi: oltre alle prestazioni elencate, il servizio FKT provvede anche alla prescrizione ed al collaudo degli ausili, delle protesi e delle ortesi, nonché all'addestramento al loro uso dei residenti.

Le attività vengono prestate in palestra, ai piani, nelle camere di degenza e nel salone al pianterreno.

Il fisioterapista è disponibile, durante l'orario di lavoro, a fornire informazioni e chiarimenti ai familiari in relazione alle problematiche di interesse riabilitativo.

IDENTIFICAZIONE: il personale di riabilitazione indossa una divisa blue navy e cartellino nominativo esposto sulla giacca.

LOCALI: la palestra, con le attrezzature ed il locale per il personale, è situata al piano terra.

SERVIZIO RISTORAZIONE

La FCdA è dotata di propria cucina interna che garantisce il confezionamento dei pasti al residente nel rispetto delle norme igienico - sanitarie vigenti.

Il servizio di ristorazione si basa sui seguenti principi qualificanti:

- acquisto di materie prime di ottima qualità e, per quanto possibile, a chilometri zero;
- stagionalità e genuinità dei prodotti e dei menù;
- varietà del menù;
- diete personalizzate in caso di prescrizione medica;
- utilizzo di strumentazioni moderne per il trattamento e la conservazione dei cibi e degli alimenti e per il rispetto delle temperature;
- costante rivisitazione del menù da parte del coordinatore medico, nel rispetto delle particolari esigenze dei residenti.

Il menù della struttura prevede una vasta possibilità di scelta, tenendo conto della stagionalità e della cultura culinaria e gastronomica locale.

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

Nell'arco dell'intera giornata è garantita dal servizio di assistenza la distribuzione di bevande calde e fredde anche nel rispetto della stagionalità.

Tutta la scelta, la preparazione e distribuzione degli alimenti vengono eseguite rispettando le valenze nutrizionali e secondo una scrupolosa applicazione delle norme igienico ó sanitarie vigenti (norme H.A.C.C.P.).

La distribuzione del cibo viene effettuata, dal personale della mensa e per i meno autosufficienti dal personale di assistenza, in tempi diversi:

- residenti bisognosi di assistenza nell'alimentazione con posto letto al primo piano: utilizzano la sala ristorante al primo piano;
- residenti bisognosi di assistenza nell'alimentazione con posto letto al secondo piano: utilizzano la sala ristorante al secondo piano;
- residenti autosufficienti che non necessitano di particolare assistenza per quanto riguarda l'alimentazione ed altri utenti del servizio ristorazione: utilizzano la sala ristorante al piano terra.
- residenti bisognosi di assistenza nell'alimentazione: utilizzano la sala ristorante al piano terra con la presenza di familiari e personale assistenziale dedicato all'imbocco.

L'alimentazione, durante la giornata, è divisa nei seguenti momenti principali:

- prima colazione
- spuntino o bevanda a metà mattina
- pranzo
- merenda o bevanda calda o fredda a metà pomeriggio
- cena
- idratazione secondo bisogno o desiderio in vari momenti della giornata

IDENTIFICAZIONE: il personale della mensa indossa divise bianche con risvolto arancione e cartellino nominativo esposto sulla giacca.

LOCALI: la cucina e la sala ristorante si trovano al pianoterra; le sale ristorante al I° e II° piano si trovano nel corpo B.

SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il servizio per il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, coperte, materassi, bavaglie per non autosufficienti, ecc.) è affidato in appalto ad una lavanderia industriale locale.

Il lavaggio, la stiratura e l'aggiustatura della biancheria personale dei residenti è realizzato con personale interno. La biancheria dei residenti deve essere consegnata prima dell'uso al personale del guardaroba per l'apposizione di etichette di riconoscimento e la sua inventariazione su apposite schede individuali costantemente aggiornate.

Il personale del Servizio Lavanderia e Guardaroba, dopo il lavaggio e la stiratura, provvede alla consegna degli indumenti personali depositandoli, in modo ordinato, direttamente negli armadi dei residenti posti all'interno della stanza di degenza.

I residenti e le loro famiglie verranno adeguatamente informati al momento dell'ingresso circa le modalità di svolgimento del servizio e sul corredo occorrente.

Il servizio opera per sei giorni alla settimana dal lunedì al venerdì con orario dalle ore 7 alle 13, il sabato dalle 7 alle 12.

IDENTIFICAZIONE: il personale del servizio guardaroba e lavanderia indossa una divisa bianca con risvolti rosa e cartellino nominativo esposto sulla giacca.

LOCALI: i locali del servizio guardaroba si trovano al piano seminterrato.

SERVIZI VARI

SERVIZIO DI BARBIERE E PARRUCCHIERA

Mensilmente, in corrispondenza dell'effettuazione del bagno, le residenti possono usufruire del servizio di parrucchiera (taglio e messa in piega) ed i residenti del servizio di barbiere.

SERVIZIO DI MANICURE E PEDICURE

Il servizio di manicure e pedicure è svolto dal personale addetto all'assistenza in occasione del bagno programmato ed al bisogno.

Inoltre, è stata stipulata una convenzione con una professionista esterna che prevede degli accessi quindicinali per trattamenti di estetica rivolta alla cura di mani, unghie e piedi con particolare attenzione ai calli nell'anziano. Al servizio possono accedere tutti i residenti ogni volta che il personale assistenziale e/o infermieristico ne rilevi la necessità.

SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO RESIDENTI

In occasione di visite specialistiche o di trasferimento presso altre RSA la FCdA mette a disposizione l'automezzo e l'autista per il trasporto. Per l'accompagnamento vengono informati i familiari; in caso di assenza degli stessi, la struttura garantisce la presenza di un accompagnatore.

SERVIZIO DISTRIBUZIONE AUTOMATICA DI BEVANDE CALDE, BIBITE E SNACK

Il servizio di distribuzione automatica di bevande calde, bibite e snack è gestito mediante l'affidamento ad una ditta esterna che provvede al rifornimento quotidiano dei distributori automatici, nonché al controllo ed alla manutenzione per il loro funzionamento a norma.

I distributori si trovano in posizione centrale nel salone al pianoterra e in un locale adiacente dove è possibile sostare e sedersi ai tavolini.

SERVIZIO MANUTENZIONE

La struttura è dotata di proprio personale dipendente adibito alla manutenzione ordinaria degli edifici e delle attrezzature, affinché tutto possa funzionare al meglio ed in piena sicurezza per residenti e personale. In caso di rottura o malfunzionamento di attrezzature, ausili, arredi, servizi igienici, illuminazione etc il residente avviserà il personale d'assistenza che attiverà tempestivamente l'intervento del servizio manutenzione. E' previsto inoltre l'intervento di ditte esterne in caso di necessità.

SERVIZIO PULIZIE AMBIENTALI

Il servizio per le pulizie ambientali della struttura è affidato ad una ditta esterna aggiudicataria di specifica gara d'appalto e la loro esecuzione avviene sulla base di un preciso programma che comprende:

- pulizie ordinarie: anche più volte al giorno;
- pulizie straordinarie: con cadenza settimanale, quindicinale, mensile, semestrale ed annuale.

In sede di affidamento dell'appalto, particolare attenzione viene posta alle modalità organizzative, alle attrezzature ed ai prodotti usati per le operazioni di pulizia per accertarne la compatibilità ottimale rispetto alle esigenze di igiene e di minor disagio per gli utenti dei servizi.

Il personale di assistenza cura invece il riordino, la pulizia e l'igiene del letto, del comodino, del tavolo servitore, delle attrezzature e dei presidi assegnati al singolo residente in modo programmato ed al bisogno.

SERVIZIO ASSISTENZA RELIGIOSA

Ad ogni residente è assicurata la libertà di coscienza e di pratica religiosa.

La FCdA promuove il servizio di assistenza religiosa che è svolto:

- per i residente di religione cattolica mediante il servizio garantito dalla Parrocchia di Santa Maria Assunta di Arco. L'assistenza è attuata sia a livello personale, tramite colloqui personali e servizio dei sacramenti, sia a livello comunitario con la proposta della messa alle ore 17 il mercoledì ed alle ore 10.30 la domenica e le festività, nella cappella situata al pianterreno.
- per i residenti di altre religioni l'assistenza è assicurata favorendo i rapporti con i rispettivi ministri di culto ed eventuali momenti liturgici anche esterni alla struttura residenziale.

SERVIZIO TELEFONICO

È possibile avere un proprio telefono in stanza. È possibile ricevere telefonate dall'esterno, le quali saranno dirottate sull'apparecchio telefonico della stanza di degenza in cui è accolta la persona desiderata o tramite apparecchio cordless.

SERVIZIO DI COUNSELLING

Il servizio di Counselling, attivato nel corso del 2011, è attualmente svolto da tre Counsellor diplomate in scuole accreditate presso il CNCP (Coordinamento Nazionale Counsellor Professionisti).

Il Counselling è una relazione d'aiuto che, con modalità proprie, e quando non occorran percorsi psicoterapeutici, offre un percorso di crescita e di maggiore consapevolezza alle persone che vivono un momento di disagio esistenziale (cambiamenti di vita, tensioni sul lavoro, fatica nel prendere decisioni, difficoltà nelle relazioni sociali o familiari, malattia e paure ad essa legate, lutto, etcí).

Il percorso di Counselling consiste in un massimo di 10 colloqui, ripetibili, al bisogno, dopo un intervallo di 100 giorni dall'ultimo colloquio effettuato.

In FCdA il Servizio Counselling è offerto gratuitamente ai Residenti, ai Familiari ed ai Collaboratori che lavorano nella struttura, con modalità diverse secondo le esigenze dei richiedenti.

Per i Residenti il Servizio Counselling ha come principale obiettivo l'integrazione della vita passata con quella presente; per i Collaboratori ha essenzialmente una funzione di prevenzione del burnout; ai Familiari offre il modo di affrontare le tensioni emotive che nascono dall'entrata in struttura del proprio parente, sapendo di essere ascoltati e non giudicati.

Dall'autunno 2012, ad ogni ingresso, al Familiare viene anche offerto un colloquio nel quale si raccoglie la Storia di vita del nuovo Residente.

STANDARD DI QUALITA'

Gli standard di qualità indicano alcuni obiettivi che l'A.P.S.P. si impegna ad assicurare agli utenti, essi rappresentano quindi un punto di riferimento sia per gli utenti che per gli operatori (vedi allegato).

Gli utenti, attraverso gli standard, sono in grado di riscontrare direttamente il livello di qualità del servizio erogato; gli operatori, come dovere professionale, indirizzano le proprie energie per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti, sempre nell'ottica del miglioramento continuo.

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

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 verifiche hanno lo scopo di valutare i risultati raggiunti ed eventualmente aggiornare gli impegni assunti nei confronti dell'utenza, con l'obiettivo di un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

Gli esiti delle verifiche saranno comunicati, oltre che ai collaboratori dell'Azienda, anche ai residenti e loro familiari con lo scopo di favorire la partecipazione di tutti al percorso di qualità auspicato.

Alcuni elementi significativi del servizio offerto vengono sempre garantiti al 100% (colonna *limite di rispetto*), altri presentano una percentuale inferiore dato che la prestazione offerta è in parte influenzata da fattori esterni non completamente controllabili dall'Azienda.

INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Tutela della privacy

La sicurezza inerente il trattamento dei dati personali, ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, è tutelata da sistemi e procedure interne stabiliti nel Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS) che garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità dell'interessato.

Rispetto standard provinciali

La R.S.A. garantisce la presenza di personale sanitario e socio sanitario nel rispetto degli standard fissati dalle norme di riferimento della provincia.

Piano Assistenza Individualizzato, procedure e protocolli assistenziali basati su evidenze scientifiche

Un'équipe di operatori della R.S.A. cura la stesura, per ogni residente, del Piano di Assistenza Individuale, con l'obiettivo di elaborare una programmazione individualizzata degli interventi socio assistenziali e sanitari attraverso un approccio *multidimensionale* della persona.

Sono inoltre a disposizione del personale documenti di orientamento professionale scritti ed aggiornati al fine di uniformare gli interventi sui residenti e renderli osservabili e valutabili: si tratta

di protocolli socio-assistenziali, procedure, linee guida, piani di lavoro; tale documentazione è ubicata presso il locale del personale di ciascun nucleo ed è costantemente a disposizione per la consultazione.

La FCdA si è dotata di un sistema informatizzato in rete che consente uno scambio delle informazioni rapido e sicuro e realizza un sistema informativo del servizio socio-assistenziale di supporto per un'assistenza di qualità agli anziani ospiti presso la struttura.

Divieto di fumare

Per rispetto della salute propria ed altrui, oltre che per ragioni di sicurezza, è assolutamente vietato fumare: il divieto di fumare è esteso a tutta la struttura residenziale (ambulatori, palestra di fisioterapia, stanze, bagni, locali ad uso comune, corridoi, sale di animazione, sale del centro diurno, cappella, sala ristorante, cucina, uffici amministrativi, ecc.).

Denaro ed oggetti personali

Si consiglia di non depositare in armadietti o comodini denaro, altri oggetti di valore e documenti. L'Amministrazione non risponde di furti e smarrimenti di denaro o di oggetti personali del residente da questi custoditi. L'Amministrazione non rimborsa lo smarrimento o rottura di protesi dentarie, protesi acustiche ed occhiali, salvo che non sia dimostrabile l'imputazione diretta e nominativa al personale che opera nella struttura. L'Amministrazione non risponde per qualsiasi danno causato a terzi dal residente nell'ambito della sua autonomia e libertà personale.

Volontariato

Il volontariato è presente nella struttura sia in forma singola che associata ed è coordinato dalla responsabile del Servizio Assistenza Diurna ed Animazione.

A favore dei volontari non associati l'Azienda stipula una polizza di assicurazione per la Responsabilità civile per eventuali danni provocati a terzi o a cose ed una polizza per gli infortuni che potessero accadere ai volontari mentre operano nell'ambito dell'assistenza.

Perché sia efficace l'attività di volontariato deve rispettare ed integrarsi con l'organizzazione interna dei servizi, per questo la Responsabile del Servizio Assistenza Diurna ed Animazione ha il compito di gestire e supportare le persone che si offrono come volontari a favore dei residenti.

Visite ai residenti

I parenti e gli amici dei residenti hanno libero accesso alla struttura e possono far visita in qualunque momento della giornata quando il residente è presente al piano terra o nelle sale soggiorno ubicate al primo e al secondo piano.

Quando il residente si trova in stanza, l'accesso per la visita è consentito dalle 10.00 alle 11.30 e dalle 15.30 alle 18.30.

In situazioni particolari, sarà facoltà dell'Amministrazione concedere ai familiari dei permessi di entrata al di fuori dell'orario stabilito.

DIRITTI E DOVERI DEI RESIDENTI

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

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

DIRITTO ALLA VITA. Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione, etc...);

DIRITTO DI CURA ED ASSISTENZA. Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;

DIRITTO DI DIFESA. Ogni persona in condizioni psico-fisiche di inferiorità deve essere difesa da speculazioni e raggiri e/o danni fisici derivanti dagli ambienti circostanti;

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 PAROLA E DI ASCOLTO. Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte ed esaudite nei limiti del possibile;

DIRITTO DI INFORMAZIONE. Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto;

DIRITTO DI PARTECIPAZIONE. Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stessa;

DIRITTO DI ACCETTAZIONE. Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di "valori" e non etichettata;

DIRITTO ALLA CRITICA. Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano;

DIRITTO AL RISPETTO E AL PUDORE. Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore;

DIRITTO DI RISERVATEZZA. Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dal D.Legs. n.196/2003 e successive modificazioni;

DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE. Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa;

I doveri fondamentali del residente sono:

- accettare i servizi resi così come sottoscritti al momento della presentazione della domanda;
- rispetto assoluto degli altri residenti presenti nella struttura, delle loro idee, dello loro abitudini, dei loro comportamenti;
- rispetto del personale operante all'interno della struttura, favorendo al massimo il loro lavoro, riuscendo a capire che solo in questo modo si può pretendere un servizio sempre migliore;
- comportamento civile, corretto, disponibile;
- comprensione, generosità, collaborazione verso gli altri residenti;
- accettare il regolamento della struttura e ogni eventuale disposizione definiti dalla Direzione;

- non esprimere valutazioni e giudizi lesivi dell'onorabilità dell'A.P.S.P. ;
- versare i corrispettivi dei servizi ricevuti secondo le procedure previste nella Carta dei Servizi e nei regolamenti definiti dall'Azienda.

Il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda ha approvato il Regolamento sanitario ed il Regolamento interno dell'A.P.S.P.. Tali documenti, insieme alla presente Carta dei Servizi, disciplinano il complesso di rapporti e delle relazioni che intercorrono tra l'Azienda e residenti/familiari.

TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

RAPPRESENTANTI DEI RESIDENTI

È istituito un comitato dei rappresentanti dei residenti avente funzione di collaborazione, partecipazione, informazione e promozione per il miglioramento della qualità della vita all'interno della FCdA. I rappresentanti degli residenti sono nominati come previsto da apposito regolamento approvato dal Consiglio di Amministrazione.

RECLAMI, SUGGERIMENTI ED APPREZZAMENTI

L'Azienda Pubblica per i Servizi alla Persona intende, attraverso la Carta dei Servizi, fornire uno strumento per la tutela del diritto all'assistenza, attribuendo all'utente la possibilità di presentare reclami, suggerimenti e apprezzamenti, contribuendo in questo modo alla segnalazione di eventuali problemi esistenti ed alla espressione di eventuali elogi che possono contribuire alla progettazione di azioni migliorative delle prestazioni erogate.

Modalità di presentazione di reclami/suggerimenti/apprezzamenti:

- per iscritto, in carta semplice;
- attraverso la compilazione dell'apposito modulo prestampato, riportato alla fine della presente Carta dei Servizi, e reperibile presso il servizio portineria della struttura.

Modalità di consegna:

- direttamente all'ufficio ospiti.

Tempi:

- la segnalazione deve essere presentata nel più breve tempo possibile.

Risposte:

- la Direzione esaminerà le segnalazioni ricevute e sarà la figura direttamente interessata a fornire risposta in forma verbale o scritta sulle decisioni assunte a soluzione dei fatti oggetto.

STANDARDS DI QUALITA' ANNO 2017

Servizio / Processo	N.	Fattori di qualità	Indicatori	Limite di rispetto
Accoglienza ed inserimento del residente	1	Umanizzazione e personalizzazione del rapporto con il residente ed i familiari mediante la conoscenza prima dell'ingresso	Presenza visione, prima dell'ingresso, della valutazione UVM da parte del medico e dei coordinatori del servizio Assistenza e del servizio Assistenza diurna e animazione	100% **
	2		Effettuazione del colloquio con i familiari e il residente, prima dell'ingresso, da parte dei coordinatori del servizio Assistenza e del servizio Assistenza diurna e animazione	100% **
	3		Comunicazione agli operatori del piano di assegnazione e del servizio Assistenza diurna e animazione delle condizioni e dei bisogni dell'ospite prima dell'ingresso	100% **
	4		Elaborazione del Piano di Assistenza Personalizzato da parte dell'equipe multiprofessionale entro 21 giorni dall'ingresso, con la partecipazione di un familiare	100% *
	5	Verifica del gradimento	Risposte positive dei residenti al questionario sul gradimento relativo all'accoglienza ed all'inserimento in struttura	90% ***
Assistenza medica	6	Presenza del medico secondo le direttive provinciali	Presenza del medico in struttura da Lunedì al Venerdì per almeno 7 ore al giorno	95% ***
	7	Presenza in carico del nuovo ospite	Nel giorno dell'ingresso del residente, il medico effettua la visita e compila la cartella clinica	98% *
	8	Monitoraggio dello stato di salute	Visita medica programmata ed in caso di patologie acute, controllo degli esami ematici al bisogno ed almeno una volta all'anno	100% *
	9		Valutazione dello stato nutrizionale e del rischio di malnutrizione	100% *
	10	Lotta al dolore	Verifica della presenza del dolore con metodi adeguati al grado di collaborazione dell'ospite	100% *
Assistenza Infermieristica	11	Continuità dell'assistenza	Presenza di personale infermieristico nelle 24 ore secondo le direttive provinciali	100% *
	12	Presenza in carico del residente	Rilevazione dei parametri vitali, compilazione della cartella infermieristica nel giorno dell'ingresso	98% ***
	13	Monitoraggio dei parametri vitali	Controllo della PA al bisogno e, comunque, almeno una volta ogni due mesi	100% ***
	14	Prevenzione e monitoraggio dei principali rischi connessi alle attività assistenziali	Valutazione del rischio e attuazione di interventi di prevenzione delle lesioni da pressione, secondo quanto previsto dalla procedura specifica	98% ****
	Valutazione del rischio ed attuazione di interventi di prevenzione delle cadute, secondo quanto previsto dalla procedura specifica			

Assistenza diretta alla persona	15	Accoglienza ed inserimento all'ingresso	Il personale infermieristico e assistenziale accoglie il nuovo residente, fornisce le informazioni utili, presenta i compagni di stanza, aiuta la sistemazione al posto letto	100% **
	16	Aiuto per l'igiene personale ed il confort	Aiuto quotidiano a tutti i residenti per l'igiene personale e la vestizione in base al livello di autosufficienza; alzata dal letto entro le ore 9.30 di almeno il 95% dei residenti	100% **
	17		Effettuazione del bagno assistito o della spugnatura a letto ogni 10 giorni, salvo indisposizione o rifiuto del residente	98% *
	18	Assistenza per l'alimentazione	Distribuzione di quattro pasti giornalieri: colazione, pranzo, merenda e cena	100% **
	19	Assistenza per l'incontinenza	Cambio pannolone tre volte al giorno, più al bisogno	100% **
	20	Prevenzione per le lesioni da pressione	Mobilizzazione dei residenti secondo gli orari e le posture indicate sulla scheda personalizzata	98% **
Servizio coordinamento	21	Coordinamento e supervisione del personale e delle attività assistenziali	Gestione delle presenze e sostituzione delle assenze del personale di competenza	100% *
	22		Coordinamento e supervisione delle attività assistenziali del piano di competenza	Mensile ***
	23		Controllo dell'uso ottimale delle risorse e delle attrezzature	Mensile ***
	24		Effettuazione di riunioni periodiche con il personale di competenza	≥ 3/anno
	25	Inserimento del personale neo-assunto	Elaborazione di un piano personalizzato di inserimento del personale neo-assunto	100% ***
	26		Valutazione in itinere e finale del periodo di prova	100% ***
	27	Umanizzazione e personalizzazione del rapporto con il residente ed i familiari	Accoglimento del nuovo residente il giorno dell'ingresso	95% **
	28		Invito ai familiari alla riunione per la stesura del PAI / informazione al familiare referente sui contenuti del PAI in caso di mancata partecipazione alla riunione	100% **
Servizio Assistenza diurna e animazione	29	Presenza in carico ed inserimento del residente	Il giorno dell'ingresso un operatore avrà cura di accogliere, informare, favorire l'integrazione nell'ambiente del nuovo residente	100% **
	30	Valorizzare il tempo libero e le potenzialità residue del residente	Programmazione settimanale di almeno tre attività di animazione e socializzazione, culturali, occupazionali, aperte a tutti i residenti, compresi i residenti con problemi cognitivi	98% *
	31	Mantenere dei rapporti con la comunità locale	Organizzare almeno 15 attività all'anno che prevedono l'uscita sul territorio dei residenti o l'ingresso in struttura di soggetti del territorio	98% *

Servizio riabilitazione	32	Presenza in carico dei residenti e continuità dell'assistenza	Valutazione del nuovo residente da parte del fisioterapista entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso	100% *
	33		Esecuzione di trattamenti riabilitativi in modalità di gruppo per i residenti e gli utenti del Centro diurno	Settimanale ***
	34	Informazione e formazione del personale addetto all'assistenza	Comunicazione al personale di assistenza degli accorgimenti specifici adottati per i residenti	98% **
	35		Attività di formazione teorico-pratica al personale addetto all'assistenza	≥ 1/anno
Servizio ristorazione	36	Varietà menù	Possibilità quotidiana di scelta tra 2 primi, 2 secondi, 2 contorni su 3 disponibili	98% **
	37		Cambio menù stagionale: estate / inverno	100% **
	38	Informazione	Esposizione del menù giornaliero entro le ore 9.00 del mattino	100% **
	39	Personalizzazione del menù	Preparazione di diete personalizzate secondo le prescrizioni mediche, entro un giorno lavorativo	98% **
	40	Aggiornamento delle conoscenze e competenze del personale	Partecipazione del personale ad almeno una attività di aggiornamento e formazione sul tema dell'alimentazione (diete speciali, disfagia)	80% del personale
	41	Verifica del gradimento degli utenti	Risposte positive nel questionario somministrato annualmente agli utenti della mensa	≥ 80%
Servizio guardaroba e lavanderia	42	Garantire la disponibilità di indumenti puliti e stirati per un abbigliamento conforme ai desideri ed alle necessità degli utenti	Ritiro quotidiano degli indumenti personali sporchi, consegna e sistemazione, lavati e stirati, negli armadi dei residenti entro 3 giorni	98% **
	43		Compilazione della scheda personalizzata, comprendente l'elenco degli indumenti consegnati al guardaroba e la segnalazione relativa ai capi dismessi	100% ***
	44	Garantire la disponibilità della divisa pulita al personale	Raccolta delle divise sporche entro le ore 8.00, consegna della divisa pulita entro le ore 13.00 dello stesso giorno lavorativo	100% **
Servizio manutenzione	45	Tempestività ed adeguatezza degli interventi	Effettuazione degli interventi a carico degli ausili, dell'unità letto e dei servizi delle stanze di degenza entro una giornata lavorativa	98% *
			Effettuazione delle attività di trasporto dei residenti e approvvigionamento dei materiali secondo programma	98% **
	46	Prevenzione di rotture e danneggiamenti ad attrezzature e servizi	Relazione semestrale del coordinatore su incidenza, tipologia e possibili cause delle rotture e dei guasti che hanno richiesto l'intervento del servizio manutenzione	2/anno ***

* Dato rilevabile CBA / Altro strumento informativo

** Dato rilevabile con le Non Conformità / Controlli-verifiche periodiche

*** Dato rilevabile dalle relazioni specifiche / altre rilevazioni

*** Dato rilevabile dal PAI, risultati degli audit, supervisione dei referenti