



**Carta dei Servizi**

## INDICE

|                                                                                                                                                      |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Lettera di presentazione .....</b>                                                                                                                | <b>pag 3</b>    |
| <b>Cos'è la carta dei servizi .....</b>                                                                                                              | <b>pag 5</b>    |
| <b>Cenni storici .....</b>                                                                                                                           | <b>pag 7</b>    |
| <b>Codice di identità .....</b>                                                                                                                      | <b>pag 9</b>    |
| • Chisiamo .....                                                                                                                                     | pag 9           |
| • Cosa vogliamo fare – mission .....                                                                                                                 | pag 10          |
| • Come lo vogliamo fare – vision .....                                                                                                               | pag 11          |
| • L'organizzazione.....                                                                                                                              | pag 15          |
| • I nostri valori .....                                                                                                                              | pag 17          |
| • Principi fondamentali nell'erogazione dei servizi .....                                                                                            | pag 18          |
| <b>Qualità e sicurezza dei servizi .....</b>                                                                                                         | <b>pag 18</b>   |
| <b>La struttura organizzativa.....</b>                                                                                                               | <b>pag 24</b>   |
| <b>La struttura e i servizi .....</b>                                                                                                                | <b>pag 31</b>   |
| <b>La residenza sanitaria assistenziale .....</b>                                                                                                    | <b>pag 32</b>   |
| • Il ruolo fondamentale della famiglia.....                                                                                                          | pag 36          |
| • il supporto, la partecipazione, la condivisione del progetto e il coinvolgimento.....                                                              | pag 36          |
| • I rappresentanti dei familiari e degli ospiti.....                                                                                                 | pag 37          |
| <b>I servizi offerti .....</b>                                                                                                                       | <b>pag 38</b>   |
| • Il servizio sanitario.....                                                                                                                         | pag 38          |
| • I servizi assistenziali.....                                                                                                                       | pag 41          |
| • La cura e il decoro della persona.....                                                                                                             | pag 42          |
| • Il servizio di alimentazione .....                                                                                                                 | pag 43          |
| • Il servizio di animazione.....                                                                                                                     | pag 45          |
| <b>Il centro diurno .....</b>                                                                                                                        | <b>pag 47</b>   |
| <b>Il Servizio pasti a domicilio .....</b>                                                                                                           | <b>pag 48</b>   |
| <b>Il Centro di fisioterapia e riabilitazione .....</b>                                                                                              | <b>pag 49</b>   |
| <b>Ambulatorio di psicologia clinica, psicoterapia e neuropsicologia,<br/>cardiologia, geriatria e medicina dello sport per utenti esterni .....</b> | <b>pag 50</b>   |
| <b>Centro di ascolto e consulenza sulle problematiche dell'anziano .....</b>                                                                         | <b>pag 50 I</b> |
| <b>servizi comuni .....</b>                                                                                                                          | <b>pag 51</b>   |
| <b>Carta dei diritti della persona .....</b>                                                                                                         | <b>pag 57</b>   |



## LETTERA DI PRESENTAZIONE

Gentile Cliente,

**attraverso la Carta dei Servizi, Lei avrà la possibilità di conoscere e valutare le prestazioni offerte** dalla nostra Azienda. La Carta dei Servizi, infatti, rappresenta uno strumento di comunicazione interna ed esterna all'Azienda, con la quale il cittadino, portatore di bisogni e di diritti, valuta il **livello di Qualità dei Servizi offerti e diviene, concretamente, "attore"** nel circuito di progettazione, gestione e valutazione dei Servizi.

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona *"Opera Romani"* è fattivamente impegnata nel creare **un rapporto sempre più stretto con il Cliente, al fine di migliorare la Qualità dei Servizi erogati** per renderli sempre meglio rispondenti alle esigenze e alle aspettative delle Persone che ne usufruiscono.

Grazie alla Sua collaborazione, la Carta dei Servizi può davvero diventare uno strumento concreto **per un continuo miglioramento delle prestazioni offerte dalla nostra Azienda.**

Allegato alla Carta dei Servizi troverà un modulo con il quale Lei potrà fornirci tutti i suggerimenti, le critiche e le proposte che riterrà opportuno formulare. La preghiamo di riconsegnarlo **imbucandolo nell'apposita casella che troverà al pianterreno della struttura all'esterno degli uffici amministrativi.**

Restiamo a sua disposizione, unitamente a tutto il personale.

IL DIRETTORE

Livio Dal Bosco

IL PRESIDENTE

Giuseppe Delaiti



## COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento volto alla tutela dei diritti dei Clienti. Attraverso la Carta dei Servizi le aziende provvedono a fornire informazioni generali, informazioni sui servizi offerti, sull'accesso alle prestazioni e sui rapporti con i Clienti. Non è un semplice opuscolo informativo, ma un mezzo per consentire un confronto costruttivo tra chi eroga i servizi e chi ne usufruisce. **È essenzialmente rivolta a facilitare ai Clienti l'utilizzo dei servizi offerti. Inoltre può essere considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino-Cliente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità. La Carta dei Servizi è resa vincolante dalla legge 273 del 1995 e il suo schema generale è contenuto nel DPCM 19/05/1995.**

**Il presente documento della “Carta dei Servizi” della A.p.s.p. Opera Romani deve essere interpretato in chiave dinamica, in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, ciò non soltanto per il modificarsi delle situazioni, ma anche per il perseguimento dei diversi obiettivi di miglioramento prefissati dalla struttura stessa.**

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a giugno 2021.

**È possibile che dopo questa data si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o agli orari** indicati: si possono ricevere eventuali chiarimenti ed ogni informazione telefonando ai numeri della struttura indicati all'interno di questo documento.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento per la realizzazione di un sistema di promozione e gestione della qualità dei servizi che garantisca:

- ▶ **I principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia;**
- ▶ **La completa informazione circa i servizi erogati;**
- ▶ **L'assunzione di impegni da parte dell'Azienda sulla qualità dei servizi mediante l'adozione di standard di qualità;**
- ▶ **La valutazione periodica dei livelli di qualità dei servizi erogati, indagini di Customer Satisfaction e l'applicazione di forme di tutela dei diritti dei cittadini.**





## CENNI STORICI

**L'Opera Romani è nata per iniziativa di Attilio Romani un ricco industriale e commerciante residente a Nomi.**

Attilio Romani, insieme con i Comuni di Nomi, Pomarolo e Volano, iniziò nel 1906 le pratiche amministrative per dare vita al nuovo Ente Morale. **L'Istituzione di Assistenza e Beneficenza Ospedale Ricovero Romani venne eretta e costituita in Nomi in base all'accordo intervenuto in Rovereto l'11.10.1906 tra i Rappresentanti dei Comuni di Nomi, Pomarolo e Volano, accordo che ottenne l'approvazione da parte della Luogotenenza di Innsbruck con atto n. 45621 di data 17.08.1907.**

**La costruzione dell'edificio ebbe inizio nel 1909 su un terreno donato dal Barone Francesco de Moll di Nomi. Nel 1916 la costruzione, non ancora ultimata, fu requisita dall'autorità militare austriaca e in essa vi fu adattato un ospedale che accolse fino a 700 feriti e malati. Utilizzato successivamente dall'autorità italiana, l'ospedale da campo rimase affollato anche dopo la guerra a causa di un'epidemia di spagnola che fece molte vittime tra militari e civili.**

Trasferito l'ospedale militare, la Fondazione poté iniziare la sua opera di infermeria mista, ospedale civile e ricovero, solo nel 1920, data questa che segna il vero inizio dell'attività assistenziale. **Scopo iniziale della costruzione fu quello di ospitare un ospedale ricovero per l'assistenza dei censiti di Nomi, Pomarolo e Volano e successivamente, vista la grandezza dell'opera, anche degli altri Comuni limitrofi.**

Nel 1923 ebbe inizio la collaborazione con l'Ospedale Psichiatrico di Pergine, collaborazione che continuò per 22 anni fino ai primi mesi del 1945. In data 5.09.1930 fu approvato il primo Statuto dell'Ente.

Con R.D. 18.12.1930 la Fondazione Ospedale Ricovero Romani venne riconosciuta Ente Morale con amministrazione autonoma. Dopo la seconda guerra mondiale, con D.P.R. 1.12.1949 venne nuovamente approvato lo Statuto, in seguito al suo adeguamento alla nuova situazione politica.

**Nel periodo dal 1953 al 1975 svolse la propria attività presso la struttura l'Istituto Medico Pedagogico Regionale, con annessa scuola elementare speciale, avente per scopo l'educazione dei fanciulli diversamente abili, di età compresa tra i 6 e i 15 anni.**

**Continuò nel frattempo ininterrotta l'attività di ricovero e assistenza agli anziani.**

**Nel 1974, grazie alla generosità della Signora Ada Vinotti, di Nomi, che fece dono della antica villa di famiglia con giardino, ristrutturata dall'Ente, l'Opera Romani poté iniziare l'accoglienza anche nella nuova Casa Albergo Vinotti.**

**Dal gennaio 1996 l'Opera Romani ha iniziato la collaborazione con il servizio sociale del Comprensorio C10 della Vallagarina per il confezionamento e la consegna dei pasti al domicilio degli anziani. Il servizio è stato successivamente esteso al Comprensorio C5 della Valle dell'Adige per i Comuni di Aldeno, Garniga e Cimone.**

**Dal 1 gennaio 2001 presso l'Opera Romani è stato attivato il Centro Diurno per Anziani in convenzione con il Comprensorio C10 della Vallagarina.**

Con delibera della Giunta Provinciale n. 2984 del 21 dicembre 2007, la Casa di Riposo di Nomi, in conseguenza del processo di Aziendalizzazione previsto dalla legge provinciale n. 7 del 21 settembre 2005, è stata iscritta nel Registro Provinciale delle Aziende Pubbliche di Servizi alla **Persona divenendo A.P.S.P "Opera Romani".**

**Il 14 aprile 2020 è stata aperta l'RSA di Volano, prima struttura in Italia, come RSA Covid. Il primo maggio 2021 la struttura di Volano è stata riportata alle sue funzioni originarie di RSA per persone non autosufficienti. Contemporaneamente sono state dismesse le strutture di Casa Albergo "Vinotti" e del nucleo Palazzina.**



## CODICE DI IDENTITÀ

**Attraverso il Codice d'Identità s'intende definire ed esplicitare il complesso dei valori etici, dei principi e delle norme comportamentali che guidano, orientano e contraddistinguono la cultura interna della nostra Azienda.**

**Attraverso l'elaborazione e la diffusione del Codice d'Identità si vuole favorire, in tutti i collaboratori (dipendenti, liberi professionisti, volontari ecc.), la costruzione, la diffusione e l'interiorizzazione di alcuni principi che trovano una concretizzazione attraverso l'agire quotidiano, per divenire, nel tempo, un vero e proprio segno distintivo della nostra Azienda.**

**La stesura di questo Codice d'Identità costituisce una scelta strategica cruciale nella vita dell'Azienda che porta tutti noi ad affrontare un processo di generazione culturale articolato in tre momenti fondamentali:**

- 1) Una fase di costruzione, condivisione ed esplicitazione di precisi riferimenti valoriali;**
- 2) Una fase di assimilazione dei contenuti di valore individuati che si traduce in un concreto e coerente agire operativo;**
- 3) Una di valutazione puntuale della prassi e delle pratiche assistenziali in una prospettiva di estensione e rafforzamento dei riferimenti valoriali essenziali.**

## CHI SIAMO

Siamo un'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (A.p.s.p.) che nasce dal processo di **aziendalizzazione degli Istituti per l'Assistenza e la Beneficienza (I.P.A.B.), prevista dalla legge provinciale n. 7 del 21 settembre 2005. All'interno del nostro progetto d'ospitalità offriamo un'ampia rete di servizi nelle seguenti aree:**

- LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE;
- IL CENTRO DIURNO;
- L'ASSISTENZA DOMICILIARE;
- IL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI;
- IL SERVIZIO PASTI A DOMICILIO;
- AMBULATORIO DI CARDIOLOGIA;
- AMBULATORIO DI GERIATRIA;
- AMBULATORIO DI PODOLOGIA;
- IL CENTRO DI FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE;
- IL CENTRO DI MEDICINA DELLO SPORT;
- IL CENTRO DI PSICOLOGIA CLINICA, PSICOTERAPIA E NEUROPSICOLOGIA;
- CENTRO DI ASCOLTO E CONSULENZA SULLE PROBLEMATICHE DELL'ANZIANO

## COSA VOGLIAMO FARE – MISSION

La nostra Missione poggia sulla necessità, irrinunciabile, di riconoscere e promuovere la centralità della Persona in stato di bisogno o in condizioni di fragilità, con lo scopo di conseguire **un'efficace presa in carico della Persona stessa, in un'ottica integrale e olistica.**

C'impegniamo, inoltre, a garantire prestazioni e servizi di alta qualità, coinvolgendo il contesto sociale in cui operiamo e valorizzando le conoscenze, la competenza e l'esperienza di tutti i collaboratori.

**Il Cliente è, innanzi tutto, una Persona che porta con sé, nell'organizzazione che l'accoglie, una ricchezza unica: la propria storia, i propri ricordi, i valori personali di riferimento, i propri vissuti, gli affetti e la complessità del proprio mondo psicologico e relazionale. Si tratta, a nostro parere, di un patrimonio d'inestimabile valore che deve diventare, assieme alle famiglia, risorsa e opportunità per l'organizzazione.** Per questo, l'A.p.s.p. Opera Romani, s'impegna a valorizzare il ruolo della **famiglia favorendone un sano equilibrio sistemico e offrendo, quando necessario, un sostegno** nei compiti di cura. La Persona e la sua famiglia sono cittadini e clienti e come tali portatori di diritti inalienabili: la nostra Azienda, s'impegna al rispetto di quei principi fondamentali che, soli, possono garantire e concretizzare la miglior risposta possibile ai diritti dei cittadini-clienti.

L'A.p.s.p. Opera Romani s'impegna a favorire e promuovere lo sviluppo educativo, sociale e **psico-fisico della Persona, sostenendone i diversi percorsi verso le migliori condizioni possibili di salute** e a realizzare interventi di natura culturale e ricreativa per favorire la crescita individuale e la socializzazione.

L'Azienda opera nella prevenzione e nel contrasto delle condizioni sociali e culturali che possano **favorire situazioni di disagio fisico, psicologico e sociale.**

Partendo dalla consapevolezza del profondo legame che esiste tra la persona e il contesto sociale e territoriale, intendiamo mantenere vivo tale vincolo vitale, facendolo diventare parte integrante del legame che la nostra Azienda ha con il territorio della Vallagarina.

C'impegniamo altresì, a perseguire il più alto livello possibile di benessere della persona, **prendendo a riferimento la definizione di salute proposta da Alessandro Seppilli: "La salute è una condizione di armonico equilibrio, funzionale, fisico e psichico dell'individuo, dinamicamente integrato nel suo ambiente naturale e sociale".**

Se è vero che il concetto di salute può essere costruito unicamente lungo più direttrici dimensionali, è altrettanto vero che l'unico approccio possibile al soddisfacimento del benessere della persona è di natura multidisciplinare.

**Il pieno raggiungimento di quest'obiettivo è realizzabile solamente se è posta un'adeguata attenzione al benessere dei collaboratori e con questa convinzione, la nostra Azienda fa proprie le linee guida del Dipartimento della Funzione Pubblica in materia di Benessere Organizzativo, accettando, quindi, tre impegnative e importanti sfide:**

- 1) Rendere attrattiva la nostra Azienda, in modo da incoraggiare l'accesso di personale con **un maggior livello di preparazione;**
- 2) **Sviluppare il senso d'appartenenza all'Azienda e, di conseguenza, i livelli motivazionali;**
- 3) Adeguare le capacità e le competenze degli operatori attraverso programmi di formazione continua.

E' necessario quindi: *migliorare la qualità del lavoro, fornire nuove opportunità di sviluppo professionale, investire su relazioni interne più salde e capaci di produrre significati e valori condivisi.*

*Più in generale, non è più solamente una questione di tecniche e strumenti di gestione, bensì una questione di clima, d'assunzioni di rischio e d'investimenti emotivi, di valori da trasmettere e di codici morali da rispettare, di scelte molteplici e possibili da valutare, rendere sostenibili e perseguire. Il risultato di quest'approccio rafforza il senso d'appartenenza, il recupero di risorse motivazionali e di competenze creative, e predispone tutta l'organizzazione ad interpretare se stessa dal punto di vista del Miglioramento Continuo.*

L'Azienda organizza la propria attività nel rispetto dei seguenti principi:

- ▶ Flessibilità, adeguatezza e personalizzazione degli interventi, nel rispetto delle opzioni **dei destinatari e delle loro famiglie;**
- ▶ **Promozione e sostegno del ruolo del volontariato;**
- ▶ Coordinamento ed integrazione delle proprie attività con gli interventi assistenziali, sanitari, abitativi, educativi e formativi attivati sul territorio della Vallagarina.

## COME LO VOGLIAMO FARE – VISION

### LA PERSONA

#### Accesso e continuità dell'Assistenza e dei Servizi

L'Azienda s'impegna a modellare e predisporre le proprie attività organizzative in modo da massimizzare il coordinamento delle attività, evitando al Cliente il cambio dell'ambiente d'erogazione del servizio stesso. Questo obiettivo è realizzato ottimizzando i processi di comunicazione con la persona e i suoi familiari e con i diversi professionisti sanitari e socio-assistenziali in tutte le fasi gestionali del Cliente e precisamente:

- ▶ **Prima dell'accoglienza;**
- ▶ **Durante la permanenza all'interno dell'organizzazione;**
- ▶ **Nel caso in cui la persona sia temporaneamente trasferita presso altre strutture;**
- ▶ Quando la persona lascia l'organizzazione.

**L'Azienda utilizza la modalità di presa in carico a "piccole equipe": è indicata fin dal momento della presa in carico una figura infermieristica di riferimento (Case manager) che fa da riferimento per i bisogni e le necessità dell'ospite e della sua famiglia e che provvede a presentare all'ospite e alla sua famiglia gli altri componenti dell'equipe.**

#### Diritti della persona e dei familiari

L'Azienda riconosce l'unicità della persona e s'impegna a rispettarne i bisogni, i punti di forza, i **valori e le credenze. L'organizzazione favorisce il dialogo e la fiducia adoperandosi per la massima tutela dei valori spirituali, socio-psicologici e culturali d'ogni persona.**

L'Azienda ha assunto alla base del proprio operato, i principi epistemologici della psicologia Costruttivista e dell'impostazione sviluppata dallo psicologo americano George Alexander Kelly. L'Azienda coinvolge, quanto più possibile, la persona e i suoi familiari nei processi decisionali e

nelle scelte assistenziali esplicitando, inoltre, i diritti della persona e dei familiari, uniformando conseguentemente a tali diritti l'azione organizzativa.

La persona è informata dei suoi diritti e sul come esercitarli e il personale è puntualmente formato ad operare nel pieno rispetto della dignità e della psicologia personale dell'Ospite.

La persona assistita ha diritto di essere puntualmente e correttamente informata circa il proprio stato di salute e, sulla base di queste informazioni, con il supporto dei professionisti dell'azienda (il medico innanzitutto), di poter operare le proprie scelte rispetto al percorso assistenziale e ai trattamenti più congeniali ai propri principi. Nel voler garantire e tutelare in tal modo il diritto alla autodeterminazione, l'azienda fa sì che la persona assistita possa mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

**Il Consenso Informato rappresenta oggi uno dei più importanti diritti della persona. E' vero** che ormai, da oltre quindici anni, nei diversi ambiti (bioetica, giuridico e giudiziario) il consenso informato costituisce un momento imprescindibile nella dinamica di svolgimento dell'attività medica. La persona cosciente e capace, bisognosa di cure mediche, non può essere sottoposta **senza il suo consenso a qualsivoglia trattamento sanitario; ogni singolo accertamento diagnostico, ogni singola terapia, qualsiasi intervento medico, anche se necessario ed indifferibile, non può** essere applicato se non con il valido consenso della persona interessata, dopo aver ricevuto **idonee informazioni e sufficienti elementi di valutazione in ordine al trattamento cui sarà** sottoposta ed ai rischi che da tale trattamento possano derivare.

Si esclude ormai che l'attività medica possa trovare autolegittimazione in se stessa in virtù **dell'utilità sociale che comunemente le è riconosciuta. Consenso deve significare partecipazione,** consapevolezza, informazione, libertà di scelta e di decisione delle persone ammalate. La validità del consenso è inscindibilmente connessa ad una preventiva e completa informazione e **l'operatore sanitario ha il preciso obbligo di offrire gli elementi indispensabili perché la persona che dovrà sottoporsi ad un trattamento sanitario sia sufficientemente edotta in ordine al tipo di trattamento, alle alternative terapeutiche, alle finalità, alla possibilità di successo, ai rischi ed agli effetti collaterali.**

**Il consenso informato, e l'informazione che lo precede e di cui fa parte integrante, non va inteso come un ulteriore adempimento burocratico o come un momento di conflitto nella relazione medico-paziente o azienda - paziente e non si deve ridurre ad una mera operazione di "stile"** (cui magari si ricorre solo per garantirsi da sequele giudiziarie) ma inteso come un momento di **quell'alleanza terapeutica fondamentale per affrontare correttamente la malattia. E' compito del** medico informare la persona e i familiari sul loro diritto di prendere tali decisioni, sui potenziali esiti di tali decisioni e sulle loro responsabilità al riguardo indicando eventuali possibili cure e trattamenti alternativi. Se il consenso è dato da persona diversa dall'interessato, si garantisce **l'identificazione della persona medesima con opportuna registrazione nel fascicolo socio-sanitario e assistenziale.**

### La valutazione dei bisogni

**L'Azienda garantisce una valutazione efficace dei bisogni assistenziali e sanitari dei propri Clienti,** secondo procedure dinamiche e di continuità assistenziale che partendo dalla raccolta dei dati e **la loro analisi, garantiscono lo sviluppo di un Piano Assistenziale Individualizzato.**

La valutazione della persona deve considerare le sue condizioni, l'età, i bisogni sanitari e assistenziali oltre alle sue richieste o preferenze.



### Assistenza, Servizi e Supporto

**L'Azienda opera nella consapevolezza di avere in carico persone “ad alto rischio”** in ragione dell'età, delle condizioni o della natura critica dei bisogni espressi. Gli anziani fragili, fanno parte di questa categoria in quanto spesso non sanno esprimere un parere, non capiscono il processo assistenziale e non sono in grado di partecipare al processo decisionale riguardante il loro trattamento. Analogamente, la persona spaventata, in stato confusionale o comatoso non è in grado di capire il processo assistenziale nel momento in cui l'assistenza deve essere **fornita con efficienza e rapidità**. **L'Opera Romani pone una particolare attenzione ai servizi che sono considerati “ad alto rischio” per la loro natura o per le apparecchiature necessarie: da questo punto di vista, l'Azienda ha attivato procedure specifiche e specifici percorsi formativi per il personale individuando nelle procedure di contenzione una procedura “ad alto rischio”.**

**L'Azienda pianifica e coordina la propria attività al fine di garantire prestazioni assistenziali d'alta qualità e adeguatezza in un contesto di sostegno e di risposta efficace ai bisogni unici d'ogni singola persona. L'Opera Romani garantisce la pianificazione e l'erogazione d'assistenza personalizzata, realizzando attività di monitoraggio della persona al fine di comprendere i risultati dell'assistenza e delle prestazioni modificando il trattamento laddove necessario, il completamento del trattamento e la pianificazione del follow-up.**

**L'assistenza e i servizi offerti possono essere di tipo preventivo, palliativo, terapeutico o riabilitativo e possono prevedere trattamenti, assistenza personale, terapia farmacologica, terapia di sostegno, o una combinazione di tutti questi elementi.**

L'Azienda cura con attenzione l'integrazione e il coordinamento operativo tra i diversi professionisti che hanno in carico la persona.

## **L'azienda e la rete assistenziale**

La Rete clinico-assistenziale è un modello organizzativo che assicura la presa in carico del paziente mettendo in relazione, con modalità formalizzate e coordinate, professionisti, strutture e servizi che erogano interventi sanitari, sociosanitari e sociali di tipologia e livelli diversi, nel rispetto della continuità assistenziale e dell'appropriatezza clinica e organizzativa.

La nostra azienda, in tal senso, si interfaccia a vari livelli con i molteplici nodi di questa rete: L'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona del sistema U.P.I.P.A.. In particolare, la A.p.s.p. Opera Romani di Nomi, a partire dal 2016 ha attivato una solida consortilizzazione con la A.p.s.p. Residenza Valle dei laghi di Cavedine. Questo percorso ha permesso di creare un unico ufficio amministrativo, unificare le Aree Qualità, il Servizio di Prevenzione e Protezione, l'Area della Formazione, l'Area EDP, il Servizio di Ristorazione e l'U.O. di Manutenzione.

Altri importanti nodi della rete posta in essere dalla nostra azienda sono: la Comunità di Valle, il comune di Nomi, di Pomarolo, di Volano, le Associazioni di Volontariato, l'Agenzia del lavoro, il Tribunale per i lavori di pubblica utilità.

Questo aspetto si esplicita in eventi formativi / informativi per il personale, per la Comunità, a favore dei Volontari, per il personale dell'intervento 19 e le altre associazioni che collaborano con "Opera Romani". L'azienda, al fine di garantire l'appropriatezza clinico - assistenziale si impegna ad utilizzare per la guida dei propri professionisti, specifici clinical pathway, ovvero dei percorsi diagnostico terapeutico assistenziali codificati e condivisi, nonché linee guida acquisite con la check list Agree II.

La verifica periodica, in genere annuale, con specifici Audit, permette di mantenere monitorate le competenze e l'attribuzione dei privilegi.

## **Accompagnamento alla morte e gestione del dolore**

Le persone con sintomatologia dolorosa o che si avvicinano alla fase terminale della vita, e anche i loro familiari, necessitano di un'assistenza dedicata e mirata. Le persone possono accusare dolore in occasione di procedure o trattamenti oppure dolore associato a patologie croniche o episodi d'acuzie.

La persona morente può accusare sintomi in relazione allo stato d'avanzamento del processo patologico, ai trattamenti di cura, oppure aver bisogno di supporto per dare risposta alle necessità culturali, spirituali e psicosociali associate alla morte e al morire.

L'Azienda è particolarmente attenta e sensibile a questi temi e si adopera per supportare la persona, la famiglia e gli operatori, anche nella gestione dei processi d'elaborazione del lutto e della perdita.

**L'Opera Romani assicura, attraverso il Comitato "Residenza senza dolore", l'attuazione d'interventi per la gestione del dolore e l'accompagnamento alla morte al fine di:**

- ▶ Assicurare alle persone una valutazione e una gestione appropriata del dolore e dei suoi **sintomi;**
- ▶ Assicurare alle persone con dolore e ai malati terminali un trattamento dignitoso e **rispettoso;**
- ▶ **Valutare le persone con la frequenza necessaria a identificare il dolore e gli altri sintomi;**
- ▶ **Pianificare approcci preventivi e terapeutici alla gestione del dolore e di altri sintomi;**
- ▶ Educare le persone e il personale su come gestire il dolore e gli altri sintomi.

L'organizzazione rispetta i desideri e le preferenze della persona in merito all'impiego dei servizi **di rianimazione e alla rinuncia o alla sospensione del mantenimento in vita con mezzi artificiali** nel pieno rispetto della normativa vigente.

**Il Medico e il personale infermieristico sono a disposizione per ulteriori approfondimenti o** richieste d'informazioni. L'azienda, in relazione al tema della donazione d'organi, fa riferimento alle strutture cliniche dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.

## L'ORGANIZZAZIONE

### Gestione e miglioramento della Qualità

L'Azienda s'impegna per la progettazione ottimale dei processi clinici, non clinici e manageriali attuando, inoltre, un adeguato monitoraggio del livello di funzionamento dei processi attraverso la raccolta di dati indicatori, l'analisi degli stessi e l'implementazione e sostegno dei cambiamenti necessari a generare il miglioramento.

### Prevenzione e controllo delle infezioni

L'Azienda assicura l'applicazione di un programma di sorveglianza, prevenzione e controllo **delle Infezioni Collegate ai Processi Assistenziali (ICPA)**. **La Residenza guarda con attenzione** all'individuazione dei rischi di contrazione e trasmissione delle infezioni tra le persone assistite, il personale, i medici, i professionisti a contratto, i volontari, gli studenti tirocinanti e i visitatori. **L'Azienda ha attivato un programma specifico con l'individuazione dei ruoli, delle politiche, delle** procedure e di percorsi di formazione del personale.

### Gestione dell'Organizzazione

**L'erogazione di Servizi richiede alla persona una leadership efficace a partire da coloro che sono responsabili ultimi dell'organizzazione fino alla Direzione, ai Responsabili d'Area e ai Responsabili di Unità Operativa. L'Azienda coinvolge il proprio personale nei processi decisionali e nei processi d'analisi delle attività assistenziali.**

**La Direzione, i Responsabili di Area e i Responsabili di Unità Operativa identificano la Mission dell'organizzazione e garantiscono la disponibilità delle risorse necessarie al suo perseguimento, operando al fine d'integrare e coordinare tutte le attività Aziendali per il miglioramento continuo e complessivo dell'assistenza e delle prestazioni offerte.**



## Gestione e Sicurezza ambientali

L'Opera Romani riconosce l'importanza del garantire alle persone assistite, ai loro familiari, al personale e ai visitatori, un ambiente sicuro, funzionale e ricettivo. A tale scopo, l'Azienda **gestisce con puntualità gli ambienti fisici, le apparecchiature medicali e le attrezzature. L'Opera Romani opera al fine di:**

- ▶ **Ridurre e controllare i rischi e i pericoli;**
- ▶ **Prevenire incidenti e infortuni;**
- ▶ **Mantenere le più alte condizioni di sicurezza.**

**La gestione efficace dell'ambiente prevede la pianificazione, la formazione e il monitoraggio di tutti gli ambiti assistenziali d'erogazione dei Servizi:**

- ▶ **Pianificazione degli spazi, delle attrezzature, delle risorse necessarie a supportare in modo sicuro ed efficace l'erogazione dell'assistenza e dei Servizi;**
- ▶ **Istruire il personale sul proprio ambiente di lavoro, sulla riduzione dei rischi e sul monitoraggio e segnalazione delle situazioni potenzialmente pericolose;**
- ▶ **Attivazione di criteri di performance per monitorare gli impianti critici e identificazione dei necessari miglioramenti.**

## Lotta al fumo

L'azienda pone una grande attenzione allo stato di salute del personale favorendo l'adozione di stili di vita corretti, promuovendo una struttura libera dal fumo in tutti gli ambiti aziendali, sensibilizzando i dipendenti riguardo ai pericoli legati al tabagismo e rendendo gli operatori **sanitari consapevoli dell'importanza della loro figura nello svolgere attivamente un ruolo educativo nella prevenzione del tabagismo sia in ambito aziendale che extraaziendale.**

L'azienda ha optato per una scelta d'abolizione totale del fumo in tutti i locali chiusi di pertinenza vigilando sull'applicazione della normativa antifumo. La sensibilizzazione degli operatori sanitari riguardo ai pericoli legati al tabagismo, permette a ciascun operatore della salute di svolgere **attivamente un ruolo educativo nella prevenzione del tabagismo;**

L'azienda fornisce informazione/educazione sanitaria in tema di tabagismo ai dipendenti e agli utenti sostenere i dipendenti fumatori che intendono smettere indirizzandoli verso strutture che **offrono interventi di disassuefazione. L'azienda s'impegna a monitorare l'efficacia degli interventi della Politica antifumo approvata, riesaminandone ad intervalli pianificati, l'adeguatezza.**

Per quanto riguarda gli ospiti, in particolari situazioni individuate dal medico, è concesso di fumare in aree appositamente individuate.

## Qualifiche e formazione del personale

**L'Azienda adempie alla propria Mission impiegando personale qualificato ed esperto al fine di soddisfare i bisogni assistenziali delle persone. Il Direttore, i Responsabili di Area e di Unità Operative, collaborano nell'individuazione della dotazione e della tipologia d'organico necessario. Il processo di reclutamento, valutazione e nomina in ruolo del personale è coordinato, efficiente e uniforme. Le credenziali del personale vengono attentamente e puntualmente verificate.**

**L'Azienda garantisce e offre al personale l'opportunità di imparare e progredire sia dal punto di**

**vista personale che professionale attraverso l'offerta complessiva di percorsi di formazione e d'aggiornamento abbinati ad altre opportunità d'apprendimento.**

### **Gestione delle informazioni**

**L'Azienda s'impegna nella gestione corretta, efficace ed efficiente delle informazioni: per fornire, coordinare e integrare l'assistenza e i Servizi. L'Azienda raccoglie e gestisce informazioni derivate dalla scienza dell'assistenza sanitaria, dai Servizi, dalle prestazioni erogate, dai risultati delle prestazioni e dalle sue stessa performance. Al pari delle risorse umane, materiali e finanziarie, le informazioni sono una risorsa che deve essere gestita efficacemente da parte dei dirigenti dell'organizzazione.**

L'Opera Romani è impegnata in un processo continuo di informatizzazione delle modalità di **gestione delle informazioni e ha attivato uno specifico settore Aziendale per la gestione del Sistema Informatico.**

### **I NOSTRI VALORI**

**La peculiarità della nostra missione che si concretizza attraverso la definizione dei nostri compiti e dei destinatari dei nostri Servizi, si realizza grazie all'esercizio dei valori dell'ospitalità. Questi esplicitano e concretizzano il senso e l'originalità del progetto d'accoglienza. Tutti gli operatori sono chiamati a realizzare questo compito conformemente ai valori identificati. La pluralità delle concezioni della vita, le diversità culturali, professionali e la differenziazione delle opinioni esistenti presso la nostra Azienda, rappresentano il segno di una comunità con la quale siamo costantemente in contatto. Questa pluralità e questa diversità, rappresentano una ricchezza che va condivisa e che deve essere posta al servizio del progetto assistenziale. Allo stesso modo è necessario un piano di condivisione comune, il cui collante è rappresentato dal sistema dei valori cui tutti, indistintamente, dobbiamo fare riferimento; si tratta di valori universali, a partire dai quali si declinano i principi che, necessariamente, debbono informare il nostro agire quotidiano:**

- ▶ **Valore della vita e della dignità di ogni persona;**
- ▶ **Valore dell'accoglienza, di appartenenza alla comunità, del rispetto della diversità;**
- ▶ **Valore dell'impegno, della volontà e del senso di responsabilità;**
- ▶ **Valore della solidarietà, della comprensione e della condivisione.**

## PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

### La filosofia

**L'Azienda mira a concretizzare una filosofia di gestione dei servizi, orientata a porsi sempre in senso migliorativo, nell'ottica di una riabilitazione della persona, e non solo dell'accettazione della sua condizione. L'orientamento è quindi quello di tradurre questa filosofia in procedure operative, in protocolli scritti ed in standard di servizio.**

### Uguaglianza e personalizzazione

La struttura eroga servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, **religione, lingua, opinioni politiche, status sociale. I servizi vanno personalizzati secondo le** singole necessità, con criteri di obiettività ed imparzialità.

Per quanto riguarda i posti di R.S.A. negoziati, la valutazione dei singoli bisogni passa attraverso **l'Unità Valutativa Multidimensionale (U.V.M.) alla quale si aggiunge, come per tutti gli altri Ospiti, l'equipe multiprofessionale interna, che stabilirà un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI),** atto a potenziare e/o mantenere il livello di autonomia residuo.

### Trasparenza

L'Azienda si fa garante della propria attività gestionale, non solo attraverso la possibilità di visionare i documenti Aziendali, ma anche con la chiarezza e tempestività dell'informazione, attenta comunque a salvaguardare la riservatezza dei dati personali.

### Efficacia, Efficienza e Qualità dei Servizi

L'Azienda persegue il massimo livello possibile di miglioramento del grado di autonomia della **persona o, dove ciò non fosse possibile, il suo mantenimento. A tal fine, l'Azienda opera per il** miglioramento continuo della Qualità dei servizi utilizzando, nel modo più razionale possibile, tutte le risorse disponibili.

### Qualità di vita dell'Ospite

L'obiettivo Aziendale è quello di assicurare al Cliente un complesso di servizi coordinati che possano garantirgli, in misura ottimale:

1. **Assistenza sanitaria;**
2. **Igiene e cura della persona;**
3. **Alimentazione;**
4. **Assistenza sociale;**
5. **Rieducazione fisica e cognitiva;**
6. **Animazione e vita di relazione;**
7. **Assistenza religiosa;**
8. Confort alberghiero.

Per l'Azienda riveste una grande importanza il rispetto della dignità della persona in tutti i momenti della vita quotidiana, mirando all'umanizzazione e alla comprensione e alla solidarietà.

## QUALITÀ E SICUREZZA DEI SERVIZI

### IndiCARE Salute

**Il progetto “IndiCARE Salute”, promosso con la collaborazione di U.P.I.P.A. a partire dal 2016,** si proponeva la prospettiva di contribuire ad implementare nelle strutture associate, sistemi di qualità volti al miglioramento continuo, in grado di governare i processi attraverso le seguenti azioni:

- **la misurazione e la valutazione delle prestazioni sanitarie attraverso indicatori;**
- **la comparazione con gli esiti di sistema;**
- **la pianificazione e attuazione di interventi mirati sulla propria organizzazione, con lo scopo di ottimizzazione le risorse economiche.**

E' stato quindi creato un set unitario di indicatori che copre *7 aree clinico assistenziali*, con l'intento **di proporre degli indicatori che permettano di riflettere sui processi e sugli esiti clinici senza perdere di vista la qualità della vita così cara alle nostre strutture residenziali.**

**Il progetto, prevede, negli avanzamenti futuri, anche uno sviluppo che a partire dai dati, produca informazioni e da queste, attraverso la contestualizzazione rispetto ad ogni organizzazione, generi conoscenza.** Sarà possibile, attraverso elaborazioni avanzate dei dati, giungere a veri e propri modelli matematici che permettano attività di Data Mining, orientando e rendendo più **efficaci i processi decisionali.**

**Lo scopo del progetto “indiCARE Salute” è quello di identificare, sperimentare e validare una serie di indicatori (di processo e di esito) in grado di permettere la comparazione tra i risultati di salute prodotti da diversi processi assistenziali e in diversi contesti aziendali, al fine di identificare le migliori performance, e quindi i fattori che le hanno determinate.** L'obiettivo è quello di creare strumenti idonei, ad integrazione di quelli già esistenti, a comparare i risultati in contesti diversi, per capire quali siano le procedure e le più in generale i modelli organizzativi in grado di produrre i migliori risultati di salute in pazienti con determinati problemi.

### La Sicurezza degli Ospiti (Clinical Risk Management)

**Il Rischio Clinico può essere definito come la probabilità che un paziente sia vittima di un evento avverso, cioè subisca un qualsiasi danno o disagio imputabile, anche se in modo involontario, alle cure mediche o alle prestazioni sanitarie - assistenziali, che causa un prolungamento del periodo di degenza, un peggioramento delle condizioni di salute o la morte. Il Rischio Clinico può essere gestito attraverso interventi di Risk Management.**

**Il Risk Management (Clinical Risk Management) rappresenta il complesso delle azioni messe in atto per migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie e assistenziali volte a garantire la gestione ottimale del rischio clinico, a tutela della sicurezza del paziente.**

L'A.p.s.p. Opera Romani si è dotata di un proprio Comitato per la sicurezza degli Ospiti e di un **Clinical Risk Manager ovvero di un professionista esperto, formato in tema di rischio clinico.**



### Sicurezza nei luoghi di lavoro d. lgs. 81/2008

**Il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), in collaborazione con la Direzione ed il personale preposto, coordina il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) che è la **struttura interna tramite la quale l'Azienda effettua la valutazione dei rischi lavorativi e procede all'individuazione delle misure di prevenzione, sicurezza e tutela della salute dei lavoratori previste dal d.lgs 81/2008. Il SPP si integra e collabora nella propria attività con il Medico Competente.****

Compiti principali del servizio sono:

- ▶ **Individuazione e valutazione dei rischi per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, e dei dispositivi di protezione individuali necessari per la tutela dei lavoratori;**
- ▶ **Elaborazione ed attuazione di misure preventive e protettive generali e specifiche, e il relativo monitoraggio;**
- ▶ **Elaborazione di procedure di sicurezza per le varie attività Aziendali, inclusi i piani da adottare in caso d'emergenza incendio ed evacuazione;**
- ▶ **Proposta ed attuazione di programmi di informazione e formazione dei lavoratori;**
- ▶ **Provvedere alla sorveglianza ed al controllo periodico dei mezzi di prevenzione degli incendi e di protezione in caso d'incendio installati nella struttura;**

### Legge per la tutela della Privacy: Regolamento Europeo 679/2016

Tutto il personale è tenuto al mantenimento della riservatezza riguardante le condizioni di salute del paziente, informazioni che saranno fornite solo direttamente all'interessato o alle persone da lui designate al momento dell'ingresso in struttura, attraverso la sottoscrizione del consenso per il trattamento dei dati personali.

### **D.lgs. 193/2007 HACCP**

Allo scopo di innalzare i livelli di sicurezza, l'A.p.s.p. Opera Romani, applica, presso il proprio servizio di ristorazione, il sistema HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point). Tale sistema consente **la costante verifica ed il continuo monitoraggio, documentato, di tutte le fasi del processo di distribuzione dei pasti (porzionatura, somministrazione, conservazione, riscaldamento, pulizia e sanificazione).**

### **La tutela del cliente: Segnalazione suggerimenti e reclami**

La tutela del cittadino è esercitata dall'A.p.s.p. Opera Romani attraverso una pluralità d'interventi **volti a responsabilizzare tutti gli operatori verso i diritti delle persone Ospiti della struttura. Il Cliente (o la sua famiglia) ha in ogni caso la possibilità di presentare un reclamo o un suggerimento al fine di evidenziare problematiche che richiedono un intervento correttivo. All'esterno degli uffici amministrativo al piano terra è collocata una cassetta per le lettere per la raccolta delle segnalazioni di suggerimenti e reclami, unitamente ad un raccoglitore contenente i moduli "Scheda per la segnalazione di suggerimenti e reclami".** Il Responsabile della Qualità, dopo aver **sentito direttamente la persona che ha effettuato la segnalazione, convoca, entro 20 giorni dalla data di segnalazione, le persone coinvolte nei fatti segnalati e analizza il suggerimento/reclamo concordando l'eventuale azione correttiva.**

**La raccolta delle schede compilate sarà effettuata con cadenza settimanale dal Responsabile della Qualità, il quale provvederà alla compilazione della parte riservata all'ufficio amministrativo, con l'assegnazione del numero di protocollo.**

L'Ospite o il familiare che intendesse segnalare un suggerimento o un reclamo compilerà l'apposita *"Scheda per la segnalazione di suggerimenti e reclami"* in tutti i suoi campi, in modo da fornire tutte le informazioni necessarie ad interpretare correttamente l'evento segnalato.

**Nel caso di difficoltà relative alla compilazione del modulo, sarà cura del Responsabile della Qualità supportare il familiare o l'Ospite nella corretta stesura della scheda.** Maggiore sarà il dettaglio delle informazioni riportate, maggiore sarà la capacità della nostra Azienda di porre in atto adeguate azioni correttive. Al termine dell'incontro il Responsabile della Qualità compila il *"Modulo di Azione Correttiva"*, **nel quale si definiscono gli atti di correzione relativamente alla segnalazione pervenuta.**

**Il Responsabile della Qualità risponderà al cliente verbalmente o, se necessario, in forma scritta, entro 30 giorni dalla segnalazione.** Qualora la segnalazione riguardasse il Responsabile della Qualità (nelle sue funzioni), la procedura sarà condotta a termine dalla Direzione.



## Trasparenza e anticorruzione

**Il D.lgs. 14 marzo 2013 n. 33 (Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni) dispone che** le amministrazioni pubbliche diano attuazione al principio generale di trasparenza inteso quale accessibilità totale delle informazioni concernenti la loro organizzazione e attività, allo scopo **di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.**

**La trasparenza, nel rispetto delle disposizioni in materia di segreto di Stato, di segreto d'ufficio, di segreto statistico e di protezione dei dati personali, concorre ad attuare il principio democratico e i principi costituzionali di eguaglianza, di imparzialità, buon andamento, responsabilità, efficacia ed efficienza nell'utilizzo di risorse pubbliche, integrità e lealtà nel servizio alla nazione.** Essa è condizione di garanzia delle libertà individuali e collettive, nonché dei diritti civili, politici e sociali, integra il diritto ad una buona amministrazione e concorre alla realizzazione di una amministrazione aperta, al servizio del cittadino.

**La "trasparenza" così declinata rientra nei livelli essenziali delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'art. 117, c. 2, lettera m) della Costituzione e costituisce, inoltre, uno strumento di prevenzione e di contrasto della corruzione (D.lgs. n. 33/2013, art. 1).**

La Provincia autonoma di Trento, comprese le sue agenzie e i suoi enti strumentali pubblici **e privati, con riferimento agli ambiti di materia non specificatamente disciplinati dalla Legge provinciale 30 maggio 2014 n. 4 (Legge provinciale sulla trasparenza) e dalle altre leggi provinciali, adempiono agli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione dei dati, dei documenti e delle informazioni individuati dal decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, compatibilmente con quanto previsto dall'ordinamento provinciale.**

**Il Responsabile della Trasparenza dell'A.P.S.P. Opera Romani di Nomi, ai sensi dell'art.43 comma 1 del D.Lgs. 14 marzo 2013 n.33, è il Direttore dott. Livio Dal Bosco, nominato con deliberazione n. 11 del 09/07/20215.**

L'accesso civico, previsto dall'art. 5 del D.Lvo n. 33/2013, può essere pertanto esercitato rivolgendosi al Responsabile della Trasparenza ai seguenti recapiti:

- Telefono: 0464 83.94.25
- E-mail: [trasparenza@operaromani.it](mailto:trasparenza@operaromani.it)

**Il contenuto dell'accesso civico è dettagliato nella sottosezione “altri contenuti – accesso civico” nel sito [www.operaromani.it](http://www.operaromani.it).**

Per quanto riguarda la recente normativa in materia di anticorruzione, l'assolvimento degli obblighi di pubblicazione delle informazioni previste dall'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, ai sensi dell'art. 1, comma 32 della legge n. 190 del 06.11.2012 (Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione): ai sensi dell'art. 4 bis della Legge Provinciale n. 10 del 31/05/2012, gli adempimenti di cui sopra sono assolti dalla Provincia Autonoma di Trento, mediante **“l'Osservatorio Provinciale dei Lavori Pubblici e delle Concessioni”**.

Le tabelle si trovano nel portale trasparenza sul sito dell'Osservatorio **al seguente indirizzo: [https://www.sicopat.provincia.tn.it/portal/server.pt/community/home/972/ricerca\\_lavori\\_aggiudicati\\_public/213100](https://www.sicopat.provincia.tn.it/portal/server.pt/community/home/972/ricerca_lavori_aggiudicati_public/213100)**

**Nel campo di ricerca “Stazione appaltante” inserire la voce: Opera Romani.**

Per ulteriori informazioni, come previsto dalla normativa consultare la sezione dedicata nel sito **web dell'Azienda all'indirizzo [www.operaromani.it](http://www.operaromani.it).**



## LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa dell'A.p.s.p. Opera Romani di Nomi, presieduta dal Consiglio di **Amministrazione con funzioni d'indirizzo e controllo**, si articola nelle seguenti **Aree, Unità Operative, Uffici, Servizi e Comitati**:

- ▶ **Area Amministrativa con le seguenti Unità Operative:**
  - **U.O. di Segreteria generale;**
  - **U.O. di Economato e contabilità;**
  - **U.O. di Amministrazione del personale;**
- ▶ **Area Sanitaria di Diagnosi e Cura;**
  - **U.O. di Dietologia;**
- ▶ **Area Socio-Sanitaria e Assistenziale con le seguenti Unità Operative:**
  - **U.O. di Assistenza di base;**
  - **U.O. di Fisioterapia e riabilitazione**
  - **U.O. di Animazione;**
  - **U.O. del Servizio Infermieristico;**
  - **U.O. di Podologia**
- ▶ **Area di Gestione della Qualità e Comitato per la Qualità;**
- ▶ **Area di Gestione della Formazione;**
- ▶ **Area Servizi Esterni e Ausiliari** con le seguenti unità operative:
  - **U.O. Guardaroba e lavanderia;**
  - **U.O. Igiene ambientale;**
  - **U.O. Servizio di Ristorazione;**
  - **U.O. Centro diurno;**
  - **U.O. di Manutenzione e magazzino;**
  - **U.O. Centro di fisioterapia e riabilitazione per utenti esterni;**
  - **U.O. di Cure domiciliari**
  - **U.O. Ambulatoriale di psicologia clinica, psicoterapia e neuropsicologia,**  
cardiologia, geriatria e medicina dello sport per utenti esterni.
- ▶ **Servizio di Riabilitazione Neuropsicologica e Stimolazione cognitiva;**
- ▶ **Servizio di Prevenzione e Protezione;**
- ▶ **Servizio ICT (Information Communication Technology);**
- ▶ **Comitato Etico;**
- ▶ **Comitato per la sorveglianza e il controllo delle Infezioni;**
- ▶ **Comitato per la sicurezza degli Ospiti;**
- ▶ **Comitato Residenza senza dolore**
- ▶ **Comitato FMEA - FMECA**
- ▶ **Clinical Risk Manager;**
- ▶ **Ufficio Relazioni con il Pubblico.**

### **Il Consiglio di Amministrazione**

**Il Consiglio di Amministrazione, formato da cinque componenti, svolge funzioni di indirizzo e programmazione annuale e pluriennale dell'attività dell'Azienda nell'ambito delle proprie competenze formulando, attraverso l'adozione di piani programmatici, regolamenti e deliberazioni di indirizzo, direttive e criteri di massima ai quali la dirigenza Aziendale dovrà attenersi nell'esercizio delle funzioni gestionali di propria competenza; tali direttive costituiscono altresì il quadro di riferimento per la verifica dei risultati della gestione. Spetta al Consiglio di amministrazione il controllo della coerenza tra la mission, le attività e i risultati, svolgendo costantemente un'attività di monitoraggio e valutazione relativamente alla realizzazione dei programmi di sviluppo e funzionamento Aziendali operando, inoltre, un controllo delle attività e delle decisioni economiche e finanziarie come disciplinato dal regolamento di contabilità. Il Consiglio di amministrazione, opera per la garanzia del rispetto delle norme legali e dei principi etici a cui si deve conformare l'agire Aziendale e supervisiona il lavoro del direttore e dei dirigenti.**

### **Il Presidente**

**Il Presidente del Consiglio di Amministrazione è il legale rappresentante dell'Azienda e sottoscrive gli atti la cui approvazione rientra nelle competenze istituzionali del Consiglio di Amministrazione.**

### **Il Direttore**

**Il Direttore collabora con il Presidente e il Consiglio di amministrazione per la predisposizione, nei termini previsti, degli atti di programmazione e rendicontazione. Ricade sul Direttore la responsabilità di gestione dell'Azienda nell'ambito delle proprie competenze perseguendo livelli ottimali di efficacia e di efficienza e garantendo l'unitarietà ed il coordinamento complessivo dell'azione amministrativa. Provvede ad attuare gli obiettivi assegnati che devono essere comunque adeguati e congruenti con le risorse messe a disposizione in sede di formazione del budget, secondo gli indirizzi impartiti dal Consiglio di Amministrazione e dal Presidente; a tal fine, al Direttore rispondono, nell'esercizio delle funzioni loro assegnate, i Responsabili di Area e tutto il personale dell'Azienda.**

**Il Direttore sviluppa ogni attività idonea al raggiungimento dei fini sopra esposti traducendo le linee di indirizzo espresse dal Consiglio di amministrazione in obiettivi, piani e programmi di attività, curandone la concreta realizzazione. Il Direttore è responsabile del personale e ne coordina le attività.**

### **Il Medico responsabile dell'Area Sanitaria di diagnosi e cura**

**Il Medico sovrintende all'Area sanitaria di diagnosi e cura e garantisce l'assistenza medica agli Ospiti. La funzione di coordinamento sanitario, prevede, in particolare, la direzione dell'attività del personale infermieristico e di riabilitazione oltre all'adozione, controllo e vigilanza delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza secondo le norme vigenti. Attua, inoltre, misure di prevenzione nei confronti dei Clienti e della comunità. Ulteriormente, è compito del Coordinatore sanitario, elaborare linee guida per l'organizzazione sanitaria della struttura, al fine di garantire un'omogeneità di comportamento del personale.**

### **I Responsabili di Area**

**L'A.p.s.p. Opera Romani è organizzata in Aree cui afferiscono le diverse Unità Operative. La responsabilità di ciascuna Area è affidata alla figura del Responsabile di Area che viene nominato dal Direttore. Il Responsabile di Area nell'ambito dell'incarico conferito e del potere di indirizzo del Consiglio di Amministrazione e del Direttore, dirige ed organizza le risorse umane, finanziarie e strumentali assegnategli in funzione degli obiettivi programmati. Compete al Responsabile di Area l'adozione di tutte le attività gestionali inerenti l'Area assegnata, al fine di garantire la piena coerenza dell'azione delle strutture da esso dipendenti con gli obiettivi, i piani ed i programmi definiti dagli organi di governo.**

### **I Responsabili di Unità Operativa**

**Il Responsabile di Unità operativa risponde operativamente al Responsabile di Area e al Direttore. Egli ha il compito di gestire attività omogenee per scopo ed orientamento.**

### **L'Area di Gestione della Qualità**

**Il Responsabile della Qualità sovrintende all'Area di gestione della Qualità e quindi a tutte le attività di verifica e controllo atte a garantire i massimi livelli qualitativi dei servizi erogati procedendo, inoltre, alla verifica dei livelli di soddisfazione del cliente. Il Responsabile della Qualità, nell'espletamento delle proprie funzioni, si avvale della collaborazione dei componenti del Comitato per la Qualità. Il Comitato per la Qualità è composto da figure multi professionali al fine di garantire un'adeguata copertura delle aree di attività Aziendali.**

### **Comitato per la Qualità**

L'A.p.s.p. Opera Romani è particolarmente attenta e sensibile al tema della qualità e sicurezza dei servizi. All'interno dell'Azienda è presente un Responsabile della Qualità che si avvale della collaborazione di un organo collegiale che si esprime sui temi relativi alla Qualità e alla Sicurezza dei servizi all'utenza. I membri del Comitato sono nominati dal Direttore e rappresentano i diversi settori operativi Aziendali e le diverse professionalità.

Le attività del Comitato per la Qualità, possono essere così riassunte:

- 1. La progettazione ottimale di nuovi processi clinici, non clinici e manageriali;**
- 2. Il monitoraggio del livello di funzionamento dei processi attraverso la raccolta di dati indicatori;**
- 3. L'analisi dei dati;**
- 4. L'implementazione e sostegno di quei cambiamenti che generano un miglioramento;**
- 5. Sviluppare un maggior sostegno della leadership a favore di un programma che coinvolga tutta l'organizzazione;**
- 6. Educare e coinvolgere più personale nelle attività di monitoraggio e di miglioramento;**
- 7. Stabilire priorità più specifiche riguardo al che cosa monitorare e al che cosa migliorare;**
- 8. Basare le decisioni sui dati indicatori;**
- 9. Introdurre miglioramenti sulla base del confronto con altre organizzazioni, su scala nazionale e internazionale;**
- 10. Ottemperare a tutti gli standard del sistema di qualità della provincia autonoma di Trento;**

### **Area di Gestione della Formazione**

**Il Responsabile della formazione sovrintende all'area della formazione continua, formazione, intervento/aggiornamento professionale. Il Responsabile della formazione opera nello stimolare** il coinvolgimento di tutto il personale verso il raggiungimento di obiettivi Aziendali, promuovendo la cultura della Formazione continua, l'aggiornamento professionale e la valorizzazione delle **persone come fattore chiave per il successo, anche al di là degli obblighi ECM; opera nel favorire** lo sviluppo di competenze volte a soddisfare i requisiti di qualità organizzativa, professionale e percepita anche attraverso l'integrazione tra le diverse modalità formative (formazione residenziale, formazione sul campo e formazione a distanza).

### **Servizio di Riabilitazione Neuropsicologica e Stimolazione cognitiva**

**I meccanismi biologici di plasticità cerebrale e di riorganizzazione neuronale in seguito a lesioni corticali sono ampiamente documentati anche in individui adulti. In conseguenza di un'opportuna stimolazione, volta a compensare i deficit presenti, possono essere innescati processi di** riorganizzazione corticale. Oggetto della riabilitazione neuropsicologica è creare questa stimolazione ambientale con un approccio olistico ed individualizzato, che risponda ai bisogni cognitivi, emotivi e motivazionali del paziente. Lo scopo della riabilitazione neuropsicologica è di migliorare l'adattamento funzionale del paziente nonostante il danno cerebrale subito.

### **Servizio di Prevenzione e Protezione**

L'Opera Romani è fortemente impegnata a garantire i massimi standard di sicurezza agli **Ospiti, ai familiari, ai collaboratori e ai visitatori. Il Servizio di Prevenzione e Protezione è gestito** dal Responsabile S.P.P.. E' stato predisposto il Documento di valutazione dei rischi richiesto dalla normativa, e tutto il personale viene puntualmente formato in materia di prevenzione **antincendio. È stato predisposto, inoltre, un Piano di Emergenza ed Evacuazione, con specifiche procedure operative, finalizzato a ridurre al minimo i pericoli per le persone in caso di eventi** calamitosi. L'Opera Romani s'impegna a realizzare una simulazione del Piano di Emergenza ed Evacuazione almeno una volta l'anno.

**Il Piano di Emergenza e le relative procedure di intervento sono esposte all'ingresso principale e** in tutti i settori della struttura.

### **Servizio di Gestione del Sistema Informatico (Information Communication Technology, ICT)**

L'Opera Romani è impegnata nel garantire i massimi livelli qualitativi e di sicurezza dei servizi. A questo scopo l'Azienda ha proceduto a potenziare le proprie possibilità gestionali attraverso l'attivazione di strumenti informatici dedicati.

**Il Servizio di Gestione del Sistema Informatico (Information and Communication Technology)** garantisce la progettazione, lo sviluppo, la realizzazione, il supporto e la gestione dei sistemi informativi e di telecomunicazione computerizzati Aziendali con una particolare attenzione alle **applicazioni software e ai componenti hardware che le ospitano. Il Servizio gestisce l'utilizzo** dei dati Aziendali tramite conversione, immagazzinamento, protezione, trasmissione e recupero sicuro delle informazioni.

## Comitato Etico

**Il Comitato Etico è un organismo indipendente che viene costituito sulla base di criteri di interdisciplinarietà. I componenti del Comitato vengono nominati con delibera del Consiglio di amministrazione. Il Comitato etico dell'A.p.s.p. Opera Romani verifica e garantisce la salvaguardia della sicurezza, dell'integrità e dei diritti della persona fornendo pareri, se necessario, sugli aspetti etici legati all'assistenza alla persona.**

Le attività del Comitato etico, possono essere così riassunte:

1. **Offrire ed elaborare indicazioni e pareri su questioni che investono scelte operative di natura etica e deontologica connesse alle attività assistenziali in particolare per ciò che riguarda le scelte di fine vita;**
2. Analizzare le problematiche inerenti aspetti generali quali la revisione e l'analisi di casi clinici particolarmente complessi sul piano etico-decisionale, oppure i rapporti fra Ospiti, operatori e struttura.

## Comitato per il controllo e la gestione delle infezioni

**L'A.p.s.p. Opera Romani ha inteso superare il tradizionale e limitativo concetto delle Infezioni Ospedaliere (I.O.) che descriveva il fenomeno come esclusivamente collegato all'Ospite e alla struttura residenziale. Da questo punto di vista, la Residenza ha promosso un diverso approccio gestionale e di controllo del rischio infettivo, riferito in modo globale a pazienti, operatori sanitari, visitatori con una prassi operativa diffusa e allargata a tutti i livelli del processo assistenziale ampliando, in questo modo, l'orizzonte concettuale e culturale al più vasto insieme delle Infezioni Correlate ai Processi Assistenziali (ICPA). Il Comitato Aziendale per il controllo e la gestione delle infezioni, nominato con delibera del Consiglio di amministrazione, si delinea come elemento trasversale e di riferimento all'interno dell'organizzazione Aziendale in relazione al problema delle ICPA. La funzione del Comitato Aziendale è di svolgere azioni di programmazione e indirizzo strategico nelle scelte di controllo e sorveglianza delle ICPA, con particolare attenzione ai seguenti aspetti:**

1. **Confrontare ed armonizzare le politiche e le decisioni strategiche di controllo delle ICPA, anche valorizzando le esperienze acquisite dalle strutture dell'A.P.S.S. della provincia di Trento;**
2. **Integrare i programmi di controllo delle infezioni con quelli di governo clinico, gestione del rischio (Risk Management) e della sicurezza lavorativa degli operatori sanitari per quanto collegato con il rischio biologico;**
3. **Condividere strumenti di lavoro per migliorare continuamente l'efficienza degli stessi;**
4. Programmare, indirizzare, integrare e monitorare le singole azioni di controllo e **sorveglianza delle ICPA nelle diverse aree Aziendali;**
5. **Promuovere, sviluppare, mantenere i contatti e le relazioni con organismi scientifici o istituzionali e, in particolare, con l'A.P.S.S. della provincia di Trento;**
6. Proporre una corretta allocazione delle eventuali risorse necessarie per intraprendere **o mantenere iniziative ed esperienze di sorveglianza, monitoraggio, controllo delle ICPA;**
7. Programmare e promuovere interventi di formazione ed informazione su argomenti **specifici per il personale Aziendale;**
8. Garantire l'aderenza delle iniziative intraprese e dei documenti prodotti, alle attuali **conoscenze scientifiche (EBM);**

### **Comitato per la sicurezza degli Ospiti (*Risk Management*)**

**La struttura di Gestione del Rischio Clinico (Clinical Risk Management) dell'A.p.s.p. Opera Romani** è rappresentata dal *Comitato per la sicurezza degli Ospiti* che è presieduto dal *Clinical Risk Manager* e che si occupa delle seguenti aree:

- ▶ **Gestione della procedura di Incident Reporting;**
- ▶ **Predisposizione di un documento di analisi dei rischi clinici;**
- ▶ **Progettazione e gestione della Scorecard;**
- ▶ **Formazione del personale sul tema del rischio clinico;**
- ▶ **Concorso alla progettazione dei percorsi clinico-assistenziali;**
- ▶ **Attuazione di metodologie di valutazione dei rischi con indici di priorità;**
- ▶ **Analisi statistica e predisposizione di progetti di miglioramento per la messa in sicurezza dei processi critici.**

### **Comitato Residenza senza dolore**

E' risultata chiara la necessità, per l'A.p.s.p. Opera Romani di dotarsi di un organismo, il Comitato **"Residenza senza dolore"** che si occupi del tema legato alle persone con sintomatologia dolorosa o che si avvicinano alla fase terminale della vita e anche dei loro familiari al fine di realizzare un'assistenza mirata che si concentri sui loro bisogni per molti aspetti del tutto unici. Si tratta **di affrontare le tematiche del dolore in occasione di procedure o trattamenti (per esempio nel caso di trattamenti fisioterapici) oppure di dolore associato a patologie croniche o ad episodi di acuzie. Vanno affrontate le problematiche culturali, spirituali e psicosociali associate alla morte e al morire.**

**Si deve assicurare la gestione del dolore e l'accompagnamento alla morte al fine di:**

- ▶ **assicurare alle persone una valutazione e una gestione appropriata del dolore e dei suoi sintomi;**
- ▶ **assicurare alle persone con dolore e ai malati terminali un trattamento dignitoso e rispettoso;**
- ▶ **valutare le persone con la frequenza necessaria a identificare il dolore e gli altri sintomi;**
- ▶ **pianificare approcci preventivi e terapeutici alla gestione del dolore e di altri sintomi;**
- ▶ **educare le persone e il personale su come gestire il dolore e gli altri sintomi.**

### **Comitato FMEA – FMECA**

**All'interno del comitato vengono utilizzate metodiche FMEA-FMECA al fine di analizzare i processi organizzativi identificando le cause delle problematiche emergenti in materia di rischio clinico.**

### **Ufficio per le Relazioni con il Pubblico**

L'introduzione degli **Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP)** avviene con l'art. 12 del d.lgs. 3 febbraio 1993, n. 29 (ora art. 11, del d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165), quale risposta ad una duplice esigenza, già messa in luce dalle precedenti leggi 7 agosto 1990, n. 241, e 8 giugno 1990, n. 142: da un lato, dare veste istituzionale alla emergente cultura della trasparenza amministrativa e **della Qualità dei servizi; dall'altro, fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini.**

Successivamente, la legge 7 giugno 2000, n. 150, portando a compimento l'evoluzione normativa **avviata con le riforme degli anni '90, individua nell'URP, uno dei tre pilastri su cui poggia il sistema** della comunicazione e dell'informazione delle Pubbliche Amministrazioni, unitamente all'**Ufficio** Stampa e al Portavoce.

**In particolare, sono assegnate all'U.R.P. le seguenti funzioni:**

1. **Informazione sulle disposizioni normative, su temi di rilevante interesse pubblico e sociale, sulle attività e i servizi Aziendali;**
2. **Comunicazione esterna;**
3. **Accesso agli atti;**
4. Comunicazione istituzionale on-line;
5. **Integrazione con il Responsabile della Qualità nell'ascolto e misurazione della qualità dei servizi;**
6. Attività di comunicazione interna;
7. **Comunicazione interistituzionale, attraverso l'istituzione di flussi informativi tra gli uffici per le relazioni con il pubblico di altre amministrazioni;**

**L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico dell'A.p.s.p. Opera Romani è collocato presso gli uffici amministrativi all'entrata della struttura.**



## LA STRUTTURA E I SERVIZI

L'A.p.s.p. Opera Romani, dispone di una struttura funzionale e confortevole tale da garantire le migliori condizioni di vita alla persona. Gli ambienti si presentano luminosi, ampi, confortevoli e accoglienti. La struttura dispone di un rilassante parco arredato, fruibile da Ospiti e familiari per momenti di relax all'aria aperta. E' presente anche un'area dedicata alla terapia orticolturale e un ampio palco per rappresentazioni teatrali all'aperto.

**Tutta la struttura è coperta da rete Wi-fi con accesso a internet.**

La struttura è dotata di sistema elettronico di controllo delle uscite per la tutela della sicurezza **degli Ospiti affetti da vagabondaggio (Wandering).**

All'esterno della struttura è presente un parcheggio.

Gli spazi sono privi di barriere architettoniche ed i percorsi dei visitatori sono assistiti da precise segnaletiche.

La struttura è inserita nel contesto urbano, in prossimità del centro cittadino, di negozi, del Municipio e di tutti i servizi essenziali.

La struttura dell'A.p.s.p. Opera Romani comprende:

- LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE;
- IL CENTRO DIURNO;
- IL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI;
- IL SERVIZIO PASTI A DOMICILIO;
- IL CENTRO DI FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE PER UTENTI ESTERNI;
- L'AMBULATORIO DI PSICOLOGIA CLINICA, PSICOTERAPIA E NEUROPSICOLOGIA, CAR- DIOLOGIA, GERIATRIA E MEDICINA DELLO SPORT PER UTENTI ESTERNI;
- CENTRO DI ASCOLTO E CONSULENZA SULLE PROBLEMATICHE DELL'ANZIANO.



## LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Quando la situazione di bisogno è tale per cui non risulta più percorribile la strada di un' **adeguata gestione della persona al domicilio, diventa necessario ricorrere ai servizi offerti in** forma continuativa dalla Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.).

L'emergere di un rilevante stato di bisogno, di tipo sociale, assistenziale o sanitario, costringe, nella maggior parte dei casi, a richiedere l'accoglienza, a tempo indeterminato, presso la Residenza Sanitaria Assistenziale.

**Tale scelta, tuttavia, non è da intendersi come definitiva. Resta, infatti, sempre possibile, per la persona interessata e per la sua famiglia, la libera decisione di rientrare al proprio domicilio in qualsiasi momento.**

La procedura da seguire per l'ammissione di una persona come Ospite della R.S.A. dell'Opera Romani è la seguente:

- A) Se la persona interessata è residente nell'ambito della Provincia Autonoma di Trento:
- **Si rivolgerà (anche tramite i familiari) al proprio medico di medicina generale, affinché certifichi la situazione di bisogno esistente, indicando contemporaneamente anche la R.S.A. presso la quale la persona chiede di essere accolta;**
  - **A certificazione prodotta verrà completata da adeguata documentazione sociale e sanitaria da parte dei servizi territoriali di Rete;**
  - **Sulla base di tale documentazione la Commissione preposta all'U.V.M. (Unità di Valutazione Multidimensionale), esistente in ogni Distretto Socio - Sanitario, è in grado di assumere le decisioni del caso;**
  - **Delle decisioni assunte dall'U.V.M. verrà informata la persona interessata e le R.S.A. indicate come prima e come seconda opzione.**
- B) Se si tratta di persona non residente nell'ambito della Provincia Autonoma di Trento oppure di persona che intende essere accolta presso un posto che prevede il pieno **pagamento della retta alberghiera e di quella sanitaria, è necessario rivolgersi agli uffici amministrativi dell'A.p.s.p. Opera Romani, che daranno tutte le informazioni del caso, ivi comprese:**
- **La richiesta di compilazione della documentazione sociale e sanitaria prevista;**
  - **La necessità di sottoscrizione dell'impegno formale al pagamento della retta fissata dal Consiglio di Amministrazione;**
  - Ogni altra informazione relativa ai servizi ed agli adempimenti necessari per l'ammissione in struttura.

La procedura di ammissione si completa programmando un colloquio del futuro Ospite (quando ciò è possibile) e/o dei suoi familiari con il Servizio Sociale della A.p.s.p. Opera Romani: nel corso del colloquio, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a conoscere meglio il nuovo **Ospite e vengono fornite informazioni e chiarimenti sui servizi offerti dalla R.S.A. con la consegna della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno. Infine, viene definito il giorno dell'ingresso, individuando la sistemazione più adeguata possibile all'interno della struttura al fine di garantire una adeguata e dignitosa accoglienza.**

La R.S.A. dispone di 174 posti letto in stanze ad uno, due, tre o 4 posti letto. Le camere sono confortevoli per ampiezza e disponibilità di movimento interno. L'arredo e le suppellettili delle camere rendono l'ambiente caldo, accogliente e stimolante. Le camere sono personalizzabili con arredi personali a seconda delle richieste degli Ospiti e delle loro famiglie. Ogni stanza è dotata di un sistema di comunicazione interna che consente di comunicare con il personale in servizio **e di poter avere, quindi, in tempo reale, risposte efficaci alle eventuali esigenze segnalate. Tutte** le camere sono dotate di servizi igienici attrezzati per disabili e di letti motorizzati a tre snodi ad altezza variabile. Ogni letto è attrezzato con pulsante di chiamata d'emergenza.

Nella struttura trova spazio un nucleo, composto da cinque posti letto, per Ospiti ad alto fabbisogno assistenziale per demenze gravi e/o importanti disturbi del comportamento.

**Si tratta di un nucleo specialistico finalizzato all'assistenza a persone con gravi disturbi comportamentali che necessitano di assistenza qualificata e intensiva.**

**Il modello di gestione del nucleo si propone il raggiungimento di obiettivi specifici e personalizzati.** Si osserva in particolare che gli interventi e le attività del nucleo ad alto contenuto assistenziale **sono programmati e realizzati nel rispetto delle Direttive e delle Indicazioni provinciali.**

Al pianterreno della struttura è presente una palestra attrezzata per la riabilitazione motoria **gestita da personale laureato in fisioterapia, mentre al piano ammezzato è disponibile una sala teatro** per rappresentazioni teatrali e progetti di teatroterapia.

Sono inoltre attivi un servizio di podologia gestito da un laureato in podologia e un servizio professionale di parrucchiera.

Al piano terra è presente un'accogliente cappella per i momenti di preghiera e per le esigenze della vita spirituale.

**Al fine di garantire la maggior sicurezza dell'Ospite, sono presenti attrezzature e strumentazioni quali letti di tipo "Alzheimer", materassi antidecubito, soft corner e strumenti di video-controllo** con allarme di movimento e presenza.

Le strutture residenziali dell'A.p.s.p. Opera Romani sono in via Roman.21 e in Piazza Vinotti n.3, entrambe a Nomi.

Tutto quanto esposto in questa carta dei servizi, vale per entrambe le sedi di RSA.

### **Accettazione e presa in carico**

L'azienda attua una valutazione relativa alla propria capacità di presa in carico del nuovo ospite **attraverso un processo strutturato, impiegando specifiche modalità procedurali che impediscono** l'accoglimento di persone delle quali l'organizzazione non è in grado di farsi carico.

**All'atto dell'accoglienza il nuovo Ospite deve presentarsi dalla Responsabile dell'Unità Operativa** di Servizio Sociale dove sono svolte tutte le operazioni di Accettazione. Dopo la visita di ingresso, **operata dall'équipe socio-sanitaria, costituita da Medico, Infermiere, Fisioterapista, Animatore e Operatore Socio Sanitario,** l'Ospite viene accompagnato nella propria stanza dalla Animatrice la quale fornisce tutte le informazioni circa gli ambienti e i ritmi della giornata. **L'équipe socio-sanitaria, garantisce l'efficacia della presa in carico di ogni Ospite, effettuando riunioni periodiche nelle quali è stabilito e programmato dall'équipe stessa un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI). La prima riunione viene effettuata dopo 21 giorni dall'ingresso.**

**Il fascicolo socio-sanitario rappresenta il documento sul quale ogni singolo professionista registra** le informazioni di competenza, in base al quale avverrà una valutazione iniziale e avranno luogo **le successive revisioni periodiche dei PAI.**

**L'Opera Romani ha provveduto ad informatizzare tutta la documentazione relativa al PAI e al**

**fascicolo socio-sanitario, garantendo un'effettiva condivisione delle informazioni tra tutte le figure dell'équipe.**

È indispensabile portare con sé gli eventuali esami eseguiti in precedenza, le cartelle cliniche di precedenti accertamenti, la documentazione clinica e possibilmente le ricette relative ai **farmaci che si assumono, abitualmente, da consegnare al Medico della struttura, che effettua l'accettazione il giorno dell'ingresso.**

### **Il vestiario**

L'abbigliamento dovrà essere essenziale, tenendo comunque conto delle esigenze personali, ma anche delle attività quotidiane come gli interventi riabilitativi in palestra, le gite, le attività in gruppo (quindi, abiti comodi, tuta da ginnastica e abiti adatti all'esterno).

L'Animatrice consegna agli Ospiti e alle famiglie, durante il colloquio di pre-ingresso, una lista **esaustiva dei capi di vestiario che è necessario depositare presso il servizio stesso al fine di procedere alle necessarie operazioni di etichettatura.**

**La fase di inserimento in R.S.A. e le persone di riferimento dell'A.p.s.p. Opera Romani**  
**L'ingresso in R.S.A. significa, per ogni Ospite, il distacco dalla propria casa, dalle proprie abitudini e dai familiari, in ultima analisi, dal proprio "mondo".** Da questo punto di vista, diventa necessario **aiutare la persona ad affrontare questo momento, delicato e significativo, in modo da favorire l'integrazione presso la nuova comunità residenziale.**

Comincia così il percorso di inserimento, che necessita dell'acquisizione di una adeguata familiarità con il nuovo ambiente di vita e con le nuove persone di riferimento e precisamente:

### **La Responsabile dell'Unità Operativa di Servizio Sociale**

**L'Unità Operativa di Servizio Sociale rappresenta il centro di ascolto, di informazione e di confronto, per tutti gli aspetti della vita quotidiana degli Ospiti.**

### **La Responsabile dell'Area Socio-sanitaria e assistenziale**

**E' la figura professionale che ricopre un ruolo di coordinamento delle attività ed è la prima in ordine di riferimento per il nuovo Ospite.** E' la persona a cui compete l'organizzazione delle attività sociali, assistenziali e sanitarie con il compito di prendersi cura dei problemi che possono presentarsi all'Ospite ed alla sua famiglia in relazione alle esigenze quotidiane.

### **Il Responsabile dell'Unità Operativa del Servizio Infermieristico, di Fisioterapia e riabilitazione e di Animazione**

**E' la figura professionale che collabora con il Responsabile di Area per il corretto funzionamento delle attività assistenziali offerte presso l'Unità Operativa di riferimento, secondo quanto previsto dalle procedure.**

**I Responsabili di Unità Operativa si occupano di garantire una corretta assistenza alla persona in ogni area d'intervento: assistenza infermieristica, fisioterapia e riabilitazione e animazione.**

### **L'Operatore dell'Assistenza**

**E' la figura professionale che si prende cura della Persona e dei suoi bisogni nel pieno rispetto dei principi assistenziali, dell'unicità della persona e del diritto della persona all'autodeterminazione.**

La profonda conoscenza reciproca con l'Ospite, che nasce dall'incontro quotidiano, mette in **risalto la fondamentale importanza di questa figura professionale nella vita della persona.**

#### **La Responsabile dell'Unità Operativa di Animazione e gli animatori**

Sono gli operatori che si occupano del benessere sociale della Persona, favorendo le interazioni, i contatti con il territorio e la crescita personale.

#### **Il Medico, il Responsabile dell'U.O. del Servizio Infermieristico, le Infermiere**

**L'incontro e l'instaurazione di un rapporto di fiducia con il medico dell'Azienda e con gli infermieri** professionali rappresentano un momento fondamentale del percorso che la Persona compie **all'interno della Residenza. Una particolare attenzione viene riservata agli aspetti e contenuti** umanistici della relazione medico-paziente.

#### **Riconoscimento degli operatori**

**Il personale è individuabile attraverso una stampa di identificazione apposta sulla divisa.**

Le divise per gli infermieri sono prevalentemente di colore bianco, per operatori di assistenza **sono di colore verde, per gli animatori di colore viola e per i fisioterapisti pantaloni bianchi e** maglietta colorata.

**Ovviamente, la lista delle persone di riferimento non è così conclusa. In alcune fasi della vita** dell'organizzazione, può accadere che alcune funzioni siano vacanti: in questo caso, si deve sempre fare riferimento alla coordinatrice del nucleo di appartenenza, la quale saprà dare tutte le informazioni e l'aiuto necessario. Altre persone infatti ed altre professionisti diventeranno, per **l'Ospite e per i suoi familiari, progressivamente significativi ed importanti. Ciò perché i bisogni** cambiano, le esigenze nel tempo si chiariscono e molti desideri si manifestano, non più come impossibili, ma come realizzabili.

#### **Ritmi di vita e pasti**

|                         |                                                                                                                                             |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ore 6.15– 9.30</b>   | <b>sveglia, supporto nella mobilitazione, igiene e cure personali;</b>                                                                      |
| <b>ore 7.00– 9.30</b>   | <b>prima colazione, attività infermieristiche e riabilitative;</b>                                                                          |
| <b>ore 9.00– 11.00</b>  | <b>attività cliniche, fisioterapiche e di animazione sociale (attività ludiche di intrattenimento, uscite, laboratori);</b>                 |
| <b>ore 11.15– 12.30</b> | <b>pranzo;</b>                                                                                                                              |
| <b>ore 13.00– 14.30</b> | <b>riposo pomeridiano;</b>                                                                                                                  |
| <b>ore 14.30– 16.30</b> | <b>attività clinico infermieristiche, fisioterapiche e di animazione sociale (attività ludiche di intrattenimento, uscite, laboratori);</b> |
| <b>ore 15.30– 16.30</b> | <b>merenda del pomeriggio;</b>                                                                                                              |
| <b>ore 15.30– 18.00</b> | <b>attività di animazione;</b>                                                                                                              |
| <b>ore 18.15– 19.30</b> | <b>cena;</b>                                                                                                                                |
| <b>ore 19.30– 22.00</b> | <b>supporto nell'igiene e cura personale e messa a letto.</b>                                                                               |

E' possibile personalizzare l'alzata e/o la messa a letto in situazioni particolari dal punto di vista sanitario e assistenziale.

## Trasferimenti

Per gli Ospiti incapaci di deambulare autonomamente, in occasione di visite specialistiche ed esami, è previsto un servizio di trasporto a cura dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari. Per quanto riguarda gli Ospiti in grado di deambulare si invita la famiglia a provvedere per le **operazioni di trasporto. In caso di impossibilità da parte della famiglia, sarà l'Azienda a provvedere** tramite un proprio servizio di trasporto. L'azienda garantisce la continuità assistenziale attraverso **una specifica procedura che prevede la trasmissione di tutta la documentazione necessaria allo scopo.**

## Dimissioni

Alla dimissione, viene consegnata all'interessato una relazione Clinico-assistenziale da presentare al proprio medico curante oltre all'eventuale documentazione clinica personale portata dalla Persona.

L'azienda garantisce il pieno coinvolgimento della persona stessa (se possibile) o dei suoi familiari, nel processo decisionale che precede la dimissione. L'azienda garantisce la continuità **assistenziale attraverso una specifica procedura che prevede la trasmissione di tutta la documentazione necessaria allo scopo oltre a garantire, se richiesto, un adeguato follow-up di verifica.**

## IL RUOLO FONDAMENTALE DELLA FAMIGLIA

Le famiglie degli Ospiti svolgono un ruolo fondamentale all'interno dell'azione assistenziale Aziendale:

1. per il ruolo affettivo che continuano a mantenere nei confronti dei loro Ospiti;
2. per il forte ruolo di collaborazione positiva che rivestono ed assumono nella "umanizzazione dei servizi".

Alla Famiglia degli Ospiti quindi va riservato uno spazio adeguato all'interno del quale essa possa esprimere le proprie funzioni e le proprie potenzialità di partecipazione.

In particolare:

- ▶ Nel momento dell'accoglienza dell'Ospite presso l'Opera Romani, i familiari sono impegnati a sostenerlo e a gestire il passaggio dal domicilio alla struttura ed a collaborare attivamente durante l'intera fase di inserimento/adattamento;
- ▶ Sono invitati a sostenere emotivamente e affettivamente il proprio caro, con una gamma di possibilità amplissime, per l'intero arco della giornata;
- ▶ Mantengono sempre aperta la possibilità di riportare l'Ospite al proprio domicilio, in ogni momento, perché l'ospitalità presso l'Opera Romani è da intendersi sempre come libera scelta dell'interessato e della sua famiglia;
- ▶ Acquisiscono il diritto di verificare l'adeguatezza dei servizi offerti e di esprimere criticamente le loro osservazioni ed i loro giudizi;
- ▶ Possono festeggiare ricorrenze e creare momenti di privacy con i loro cari. Analogamente possono programmare, per il loro caro, rientri occasionali o temporanei al domicilio, concordando il rientro con il Servizio Sociale dell'Opera Romani.

L'ingresso di un Ospite all'Opera Romani, coinvolge fortemente l'intero gruppo familiare. In particolare:

- ▶ I familiari partecipano attivamente alla definizione del "progetto assistenziale individualizzato (P.A.I.)". Si tratta di un momento molto importante di condivisione e di alleanza tra la famiglia e gli operatori professionali. Al familiare viene consegnata una copia del progetto assistenziale;
- ▶ Ulteriori richieste di presenza e di collaborazione si rendono necessarie quando l'Ospite vive particolari situazioni di bisogno. E' allora che le esigenze affettive ed umane debbono completarsi con la competenza tecnica. (vedi: l'aiuto nell'alimentazione; il sostegno nella deambulazione; la presenza nei momenti di solitudine; il prendersi cura della biancheria personale ecc.).

In tale contesto, gli Ospiti che debbono recarsi momentaneamente presso Strutture Sanitarie, per sottoporsi ad indagini cliniche, visite specialistiche o per temporanei ricoveri, possono usufruire del servizio di trasporto. Quando non è previsto il trasporto con ambulanza, l'Azienda mette a disposizione i propri automezzi ed il conducente. E' sempre richiesta come necessaria la presenza di un accompagnatore di supporto all'Ospite, il familiare si farà carico (anche tramite un proprio delegato) di tale servizio.

## IL SUPPORTO, LA PARTECIPAZIONE, LA CONDIVISIONE DEL PROGETTO E IL COINVOLGIMENTO

L'azienda pone in essere strategie atte a favorire l'implementazione delle relazioni tra tutti i soggetti della rete affinché i legami che si creano in struttura siano collaborativi e supportivi. Avendo in questo contesto il familiare come figura di riferimento, sicuramente il primo passo consiste nell'aiutarlo ad affidare il proprio caro alla struttura, diminuendo il vissuto di colpa che spesso si affianca a questa decisione. La presenza costante di uno psicologo, che opera in maniera autonoma e svincolata dalle dinamiche relazionali interne della struttura stessa, rappresenta un modo molto efficace ed altamente professionale per aiutare il familiare a modulare il proprio vissuto ed a gestirlo nel modo più salutare per sé e per il residente. Questo permette al familiare ed in alcuni casi alla stessa persona residente di tornare ad essere fondamentali risorse attive rispetto al percorso assistenziale e terapeutico. In tal senso diventa importante anche operare a 360 gradi nell'ambito della promozione della salute, in tutte le sue accezioni, e fornire strumenti e conoscenze affinché l'esercizio di tale ruolo possa avvenire nel modo più efficace possibile. Questo approccio permette di ottenere un coinvolgimento consapevole e "produttivo" nella co-costruzione del progetto assistenziale e terapeutico, minimizzando nel contempo i potenziali attriti che potrebbero sorgere all'aumentare del divario tra le aspettative del "cliente – utente" e le reali capacità di risposta della équipe multidisciplinare e, più in generale, della azienda. Il momento clou di questo percorso è la riunione di PAI, alla quale è chiamato a partecipare il familiare e/o la persona residente, se le condizioni fisiche e cognitive lo permettono.

## I RAPPRESENTANTI DEI FAMILIARI E DEGLI OSPITI

I Rappresentanti dei familiari e degli Ospiti, rappresentano la certezza di una rappresentatività nei confronti dell'amministrazione Aziendale. Scelti dagli stessi familiari, i rappresentanti degli Ospiti diventano uno strumento di vero confronto e di verifica per le scelte effettuate dall'Amministrazione, nei confronti degli Ospiti stessi.

In particolare:

- ▶ I Rappresentanti dei Familiari e degli Ospiti svolgono, in particolare, una funzione consultiva in relazione alle problematiche di carattere generale riguardanti l'impostazione e l'organizzazione dei servizi erogati, mantengono rapporti periodici con l'Assessorato Provinciale competente e sono garanzia e punto di riferimento per i familiari e per gli Ospiti per tutti i problemi che si possono presentare all'interno dell'Opera Romani.

L'Azienda riconosce il diritto per le persone assistite e/o i familiari di richiedere la possibilità di riunirsi in gruppi organizzati per discutere le questioni importanti che riguardano l'assistenza e i servizi dall'organizzazione. La richiesta va inoltrata agli uffici amministrativi con apposito modulo.





## I SERVIZI OFFERTI

### IL SERVIZIO SANITARIO

La A.p.s.p. Opera Romani è dotata di un proprio servizio sanitario fornito di tutte le più moderne attrezzature per l'erogazione del servizio secondo i più alti standard qualitativi e di sicurezza.

**Il servizio medico viene garantito con una presenza attiva del Medico Responsabile dell'Area di diagnosi e cura** per un minimo di trenta ore settimanali, ordinariamente nella fascia oraria 9.00 -12.00, oltre alla reperibilità all'interno della fascia oraria dalle ore 8.00 alle ore 20.00, dal lunedì al venerdì (esclusi festivi e pre-festivi). Nelle altre fasce orarie e nei giorni festivi e pre-festivi, il servizio viene svolto dalla Guardia medica territoriale della Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, nell'ambito dei Servizi di Continuità Assistenziale.

Nelle ore in cui è attiva la reperibilità del Medico, l'intervento viene attivato nel tempo massimo di trenta minuti **dalla chiamata dell'infermiera in servizio. In caso di necessità è compito dell'infermiere in servizio attivare tempestivamente il servizio di Trentino Emergenza.**

**Tutti gli Ospiti riconosciuti non autosufficienti dall'Unità Valutativa Multiprofessionale del distretto Socio Sanitario**, al momento dell'ingresso, vengono presi in carico dal servizio sanitario dell'Opera Romani.

Ogni Ospite mantiene comunque il diritto di usufruire delle cure di altri medici, anche a titolo **di consulto. In questo caso, l'Ospite si assume l'onere economico derivante da tale intervento.**

#### Accesso al Servizio

**Ai servizi sanitari offerti dalla R.S.A. possono accedere liberamente tutti gli Ospiti.**

Di norma il servizio è attivato su richiesta diretta dell'Ospite, della sua famiglia o su rilevazione del bisogno da parte del personale infermieristico o assistenziale.

Tutti gli Ospiti accolti devono avere come riferimento l'ambulatorio infermieristico che si trova all'interno di ogni nucleo assistenziale. L'ambulatorio medico si trova al secondo piano del nucleo palazzina.

**Il Servizio sanitario della Residenza garantisce, di norma ed in giornata, l'espletamento delle visite mediche richieste, o di controllo, come pure l'effettuazione tempestiva di tutte le visite urgenti e le prestazioni di emergenza e primo soccorso.**

### **L'assistenza farmaceutica**

Di norma l'assistenza farmaceutica viene garantita agli Ospiti attraverso la fornitura diretta da parte della Azienda Provinciale dei Servizi Sanitari (A.P.S.S.), secondo quanto previsto nel prontuario delle specialità medicinali erogabili alle R.S.A. Sono comunque previste variazioni alla terapia individuale stabilita per ogni Ospite, in modo da adattarla al succitato prontuario, **garantendone in ogni caso la pari efficacia.**

**I prodotti farmaceutici a valenza cosmetica, i prodotti da banco o le specialità medicinali non suffragate da riconosciuta efficacia terapeutica o utilizzate come coadiuvanti alle cure, sono a carico diretto del Cliente.**

### **Gli accertamenti clinico-strumentali**

Gli accertamenti clinico/diagnostico/strumentali, le consulenze specialistiche con il ritiro della relativa refertazione e l'attivazione del servizio trasporto infermi, vengono predisposti dal **personale sanitario Aziendale. L'Opera Romani, al fine di gestire efficacemente questi particolari momenti e il loro potenziale contenuto ansiogeno per l'Ospite, s'impegna a ricercare il massimo coinvolgimento dei familiari e a fornire una concreta vicinanza affettiva e il miglior supporto emotivo. L'Azienda, nei casi di necessità e in presenza di particolari difficoltà, può attivare uno specifico Servizio di volontariato al fine di sostenere l'Ospite dal punto di vista emotivo e morale.**

### **La garanzia di riservatezza**

L'Opera Romani tutela la riservatezza delle informazioni relative alla salute degli Ospiti. Tali informazioni vengono rilasciate solo alle persone interessate (le uniche che hanno titolo per dare il consenso alla loro divulgazione).

**E' comunque garantita la massima riservatezza dei documenti che potrebbero identificare i soggetti, rispettando le regole di riservatezza previste dalle disposizioni normative applicabili.**

### **La medicina specialistica**

**In seguito a specifica richiesta del medico della Residenza, con cadenza generalmente mensile, sono disponibili presso l'Azienda i medici specialisti della Azienda Sanitaria Provinciale. In particolare, è possibile accedere a viste cardiologiche, neurologiche, fisiatriche, psichiatriche e dermatologiche.**

Per quanto riguarda le visite specialistiche è garantita la consulenza presso l'Opera Romani dei seguenti specialisti: Geriatra, Fisiatra, Cardiologo, Dermatologo, Psichiatra e Pneumologo. Ogni altra necessità è tempestivamente soddisfatta in collaborazione con l'A.P.S.S..

Ogni altra consulenza specialistica è comunque garantita attraverso i servizi dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.

## **Il Servizio infermieristico**

**Il servizio infermieristico è realizzato da infermieri, in armonia con quanto previsto dalle Direttive Provinciali che fissano i relativi parametri quantitativi con distinzione tra i posti letto ad alto fabbisogno assistenziale e i posti base. La figura dell'infermiere professionale** è uno dei riferimenti costanti e di maggior importanza nella giornata dell'Ospite che ha la necessità di essere curato, visitato o soccorso. Spetta all'infermiere garantire gli interventi di primo soccorso, di lettura dei primi sintomi e della prima rilevazione dello stato di bisogno. L'infermiere seleziona e valuta la necessità e l'opportunità degli interventi da parte del Medico.

**Al servizio infermieristico, compete l'identificazione, il confezionamento e la supervisione della** distribuzione delle terapie negli orari e secondo le modalità indicate dal medico per ciascuno degli Ospiti. All'interno dell'Opera Romani è attivo un sistema di informatizzato di controllo del processo di gestione del farmaco che garantisce il più alto livello di sicurezza possibile. E' compito del Servizio infermieristico l'attivazione e la corretta realizzazione di tutti i protocolli e procedure infermieristiche. L'organizzazione dell'accoglimento e delle dimissioni degli Ospiti, oltre all'organizzazione delle uscite per gli accertamenti clinico/diagnostico/strumentali o per le visite specialistiche, è garantita dal Servizio infermieristico in collaborazione con il Servizio sociale Aziendale.

L'infermiere collabora con il medico nella realizzazione delle visite e nella corretta gestione del Fascicolo Socio-Sanitario informatizzato dell'Ospite.

## **Il Servizio di fisiocinesiterapia e riabilitazione**

**L'Opera Romani assegna un'importanza primaria ai servizi di riabilitazione e fisioterapia. Da** questo punto di vista, l'Azienda punta a favorire e realizzare il più alto livello di autonomia dell'Ospite accanto alla prevenzione di ogni tipo di disabilità legata all'immobilizzazione e alle complicanze ad essa collegate.

**Il Servizio di riabilitazione e fisioterapia garantisce un tempestivo intervento a tutti gli Ospiti che** presentino il bisogno di un recupero funzionale dopo una malattia o un ricovero ospedaliero. E' **compito dei fisioterapisti collaborare e coordinarsi con il medico Aziendale ed eventualmente con il medico fisiatra, per la migliore realizzazione degli interventi secondo principi di efficienza ed efficacia. Qualora se ne presenti la necessità, il fisioterapista garantisce interventi riabilitativi** personalizzati, direttamente al letto dell'Ospite o presso la palestra attrezzata presente all'interno della struttura.

**Il Servizio di fisioterapia svolge anche attività di ginnastica psicomotoria, di deambulazione assistita anche attraverso l'uso di specifici ausili e interventi di supporto anche a gruppi di Ospiti.**

**Il Servizio di fisioterapia svolge attività di consulenza in relazione all'individuazione e alla** personalizzazione di strumenti e presidi per la riabilitazione.

## **Il Servizio dietetico**

**La dietista è una figura fondamentale all'interno di una corretta gestione dell'Ospite.**

L'Opera Romani garantisce la supervisione dietetica attraverso la collaborazione di una dietista.

**Il Servizio opera in stretta collaborazione con il Medico della struttura. E' quindi garantita la** supervisione dei menù e l'eventuale personalizzazione della dieta sulla base delle indicazioni fornite dal medico.

Spetta invece al servizio dietetico dell'A.P.S.S. fornire i prodotti per particolari modalità di alimentazione (di tipo enterale), di cui hanno bisogno alcuni Ospiti impossibilitati a nutrirsi in

**altro modo, individuate sulla base della valutazione nutrizionale effettuata all'ingresso dell'Ospite o al momento dell'insorgenza del problema.**

### **Il Servizio di podologia**

**Il Servizio di podologia, gestito da un podologo in possesso di diploma di laurea, garantisce una corretta cura del piede, ai fini del mantenimento dell'attività motoria e del benessere psico-fisico della persona.**

## **I SERVIZI ASSISTENZIALI**

Agli Ospiti della R.S.A. sono garantiti tutti i servizi e interventi assistenziali necessari. Percorrendo in maniera ordinata e organizzata la giornata dell'Ospite, il mattino è garantita l'igiene personale e l'alzata dal letto: si tratta di interventi quotidiani che vengono condotti garantendo all'Ospite la massima cura, sicurezza e confort. L'aiuto fornito da parte degli operatori dell'assistenza è commisurato al livello di disabilità di ogni Ospite: è importante che ogni Ospite venga stimolato, **fin dove possibile, a prendersi cura di se stesso in maniera autonoma e spontanea.**

**Per gli Ospiti che presentano una condizione di grave non autosufficienza, gli interventi d'igiene sono garantiti dal personale, secondo modalità altamente personalizzate e condivise. Alla fine delle procedure d'igiene e di alzata, ogni Ospite deve essere vestito in maniera adeguata e decorosa seguendone, fin dove possibile, le indicazioni, i desideri e le opzioni di scelta.**

Concluse le attività d'igiene e di alzata, l'Ospite si reca nella sala da pranzo per la prima colazione. L'organizzazione della giornata, risulta personalizzata in base alle preferenze di ogni Ospite e **tenuto conto dello specifico profilo di fragilità e vulnerabilità.**

### **Il bagno in vasca clinica e la spugnatura igienica completa al letto dell'Ospite**

**Il bagno in vasca clinica, attrezzata con impianto ad ultrasuoni, viene garantito a tutti gli Ospiti** che ne possono usufruire, sia in forma autonoma, sia con l'aiuto di operatori, sulla base delle indicazioni del Servizio sanitario della Struttura.

La frequenza del bagno clinico è ipotizzata e programmata ogni dieci giorni, sempre che lo stato **di bisogno o la specifica esigenza di singoli Ospiti lo consenta. In caso contrario può essere programmata una diversa frequenza del servizio.**

Per gli Ospiti i quali, permanentemente o in via transitoria, non è possibile realizzare il bagno **in vasca clinica, è programmata una particolare e specifica igiene completa al letto chiamata "spugnatura igienica completa".**

### **Interventi di mobilitazione**

**Agli Ospiti totalmente non autosufficienti in stato di immobilizzazione a letto, vengono forniti specifici presidi sanitari, ed è prevista la realizzazione, da parte degli operatori dell'assistenza, sia durante il giorno che durante la notte, di idonei interventi di corretto posizionamento al fine di evitare ogni rischio di sindrome da immobilizzazione nonché lo sviluppo di lesioni da compressione ("piaghe da decubito").**

### Gestione dell'incontinenza

**Una grande maggioranza degli Ospiti accolti presso la struttura, risultano affetti, in qualche misura, da incontinenza urinaria e/o fecale. Si tratta di una condizione che genera uno stato di profondo disagio nelle persone interessate e che quindi richiede la necessità di fornire un servizio specifico e attento per la gestione della problematica.**

Presso l'Opera Romani è attiva una modalità gestionale dell'incontinenza che punta a garantire, **quando possibile, una gestione del problema di tipo "riabilitativo" che prevede un coinvolgimento fattivo dell'Ospite in un programma di accompagnamento al bagno.** Si tratta di favorire, in ogni **situazione nella quale ciò sia possibile, il controllo sfinterico da parte dell'Ospite, procedendo alla valutazione del grado e del tipo di incontinenza e dell'individuazione, qualora necessario, di specifici presidi.**

**All'interno del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), vengono esplicitate tutte le indicazioni gestionali da applicare per ogni singolo caso e ad ogni specifica situazione.**

## LA CURA E IL DECORO DELLA PERSONA

Presso la struttura è possibile accedere a Servizi per la cura e il decoro della persona. L'Opera Romani è particolarmente attenta a favorire il maggior decoro possibile dell'Ospite, al di là delle **specifiche condizioni di salute fisica o psichica, quale strada maestra verso il benessere generale della persona.**

### Il Servizio di parrucchiere

Tutti gli Ospiti possono accedere periodicamente e in maniera programmata, al servizio di parrucchiere. Per accedere al servizio è necessaria la prenotazione da parte dell'Ospite stesso, dei familiari o tramite gli operatori.

### Il Servizio di pedicure

E' attivo un Servizio di pedicure in convenzione con l'Azienda. Si tratta di un intervento periodico molto importante che permette una puntuale e professionale cura del piede. E' garantito ed **attivato dagli operatori o a richiesta specifica dell'Ospite.**

### L'assistenza privata

E' sempre possibile per l'Ospite e per la sua famiglia optare per l'attivazione, in proprio, di un'assistenza privata personalizzata.

L'assistenza privata si caratterizza come un'aggiunta di tipo assistenziale ed è tenuta ad armonizzare il proprio intervento con le modalità assistenziali erogate dall'Azienda, rispettando puntualmente le indicazioni sanitarie, sociali ed assistenziali stabilite dai responsabili dei vari servizi. L'assistenza privata deve essere erogata nel pieno rispetto delle indicazioni contenute nel Regolamento interno.

## IL SERVIZIO DI ALIMENTAZIONE

**Il Servizio di alimentazione si pone come supporto e aiuto in un momento della vita quotidiana, come quello della colazione, del pranzo e della cena, particolarmente carichi di significati individuali e sociali.** Dal punto di vista assistenziale si tratta di garantire all'Ospite un'adeguata alimentazione associando a questo aspetto una puntuale e attenta gestione dei sapori e delle tradizioni. Tutto questo, motiva l'Ospite nell'alimentarsi regolarmente anche in presenza di eventuali limitazioni legate al suo stato di salute.

### La sala da pranzo

**In assenza di controindicazioni di natura medica o assistenziale, gli Ospiti consumano la colazione e i pasti principali** nelle accoglienti sala da pranzo che si trovano nei nuclei della struttura.

La prima colazione è servita, di norma, tra le ore 7.00 e le 9.30 del mattino.

**L'orario programmato per la distribuzione del Pranzo è fissato dalle ore 11.15 alle ore 12.30 mentre la distribuzione della cena è fissata dalle ore 18.15 alle ore 19.30.**



### Il menù

**Le proposte del menù e le possibilità di scelta sono state oggetto di approfondita riflessione da parte dell'amministrazione dell'Opera Romani. Il profondo significato individuale e sociale del momento dei pasti ha spinto l'amministrazione a riflettere sull'opportunità di garantire il rispetto delle tradizioni culinarie delle zone di provenienza degli Ospiti in integrazione con la possibilità di un'ampia scelta di pietanze.**

A tutti gli Ospiti che ne sono capaci, è garantita la possibilità di esprimere le proprie preferenze in relazione al pasto che si desidera consumare. E' prevista, infatti, un'ampia possibilità di scelta **tra piatti diversi sia per quanto riguarda il primo piatto, il secondo piatto, i contorni e, infine, per la frutta.**

Se l'Ospite non è in grado di esprimere le proprie preferenze, diviene di fondamentale importanza la collaborazione delle famiglie le quali possono fornire le necessarie informazioni in ordine alle abitudini, ai gusti ed alle attese del proprio caro. Se nemmeno questo risulta possibile, sarà il personale dell'assistenza che, sulla base della familiarità e della conoscenza sviluppata nei confronti dell'Ospite, è certamente in grado di consigliare e indirizzare al meglio l'intervento assistenziale al momento dei pasti.

La struttura del menù attivato presso l'Opera Romani presenta un'alternanza che copre lo spazio di quattro settimane (scelta di primi ecc.) e, come detto, contiene proposte di pietanze legate alle tradizioni culinarie della nostra terra, in funzione della stagionalità.

**Specifiche proposte sono previste in particolari occasioni di ricorrenze e festività civili e religiose. Grazie al Servizio dietetico, il modulo alimentare è studiato in modo specifico per le persone anziane, seguendone le necessità dietetiche e i particolari bisogni compresa la necessità di diete particolari di tipo terapeutico, con cibi semiliquidi o di altro tipo.**

E' garantita una particolare attenzione agli Ospiti disfagici così come alle persone che, a causa di **varie patologie, non si alimentano a sufficienza. Per questi ultimi, in particolare, è previsto l'uso di integratori alimentari e/o diete differenziate per uno specifico sostegno nutrizionale.**

#### **Se l'Ospite non si alimenta autonomamente**

**Non tutti gli Ospiti sono in grado di alimentarsi in maniera efficace ed autonoma. E' sempre più** frequente, all'interno della R.S.A. la situazione nella quale l'Ospite non sa alimentarsi in autonomia e quindi richiede un intervento assistenziale esterno. Si tratta di una situazione particolarmente delicata che può divenire fonte di disagi psicologici, in relazione alla situazione di dipendenza che si viene a generare. L'attuazione di tale servizio, quindi, è molto delicata e richiede una particolare professionalità unitamente a doti di sensibilità e attenzione.

Da questo punto di vista, l'Opera Romani ritiene fondamentale la collaborazione dei familiari **al fine di porre in atto il migliore modello assistenziale possibile. In ultima analisi, si tratta di** realizzare concretamente quel modello di umanizzazione dell'assistenza che in questi frangenti eleva sensibilmente la qualità complessiva dell'intervento, creando un clima emotivo rassicurante, rispettoso e profondamente familiare.

#### **L'assunzione di liquidi durante la giornata**

Strettamente collegata al bisogno di alimentazione degli Ospiti è la necessità di garantire all'Ospite un adeguato introito di liquidi. Vigilare con attenzione su questo aspetto e invitare gli Ospiti ad assumere, nel corso della giornata, una corretta quantità di liquidi, è una misura fondamentale di prevenzione contro i rischi legati a fenomeni di disidratazione.

Per questo motivo, all'interno della struttura, sono presenti dei punti di distribuzione di bevande **presso tutti i nuclei assistenziali della struttura. Il bilancio idrico di ogni Ospite è puntualmente** registrato nel fascicolo socio-sanitario informatizzato.

## IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE

**Il Servizio di animazione svolge un ruolo di primaria importanza nel dare senso al tempo di vita dell'Ospite.** E' importante che vengano individuate delle attività e delle occupazioni che coinvolgano l'Ospite nel rispetto delle preferenze e abitudini personali.

**Con tale obiettivo, sono programmate e realizzate delle attività, procedendo ad una pianificazione su base mensile. Ogni giorno, il servizio organizza, per gli Ospiti, specifiche attività, sia al mattino, che nel pomeriggio.** Tali attività possono essere indirizzate al singolo, a piccoli gruppi o a tutti **gli Ospiti e possono prevedere l'utilizzo di tutte le strutture presenti all'interno dell'azienda.** Il programma è predisposto sulla base degli obiettivi definiti all'interno del PAI, nel rispetto dei desideri e delle attese degli Ospiti. Il programma delle attività è esposto, anticipatamente, agli Ospiti e ai familiari.

### Proposte orientate alla socializzazione

**Un obiettivo prioritario del servizio di animazione è quello di gestire e realizzare momenti significativi di socializzazione. E' importante gestire con attenzione la fase di inserimento dell'Ospite all'interno dell'azienda al fine di evitare deleterie situazioni di isolamento sociale.**

Tale obiettivo è raggiungibile anche individuando gruppi di Ospiti che presentino una certa **omogeneità di preferenze e desideri al fine di offrire significative occasioni d'incontro, di confronto, di condivisione e di socializzazione.**

Sono previste attività di lettura e commento di libri riguardanti argomenti d'interesse condiviso e, quotidianamente, per tutti gli Ospiti che lo desiderano, la possibilità di leggere e commentare le notizie riportate dalla stampa locale e/o nazionale.

**I programmi prevedono, inoltre, attività di Ortoterapia, Pet-therapy, Teatro terapia ecc.**

**Significative sono le attività in collegamento con l'esterno: agli Ospiti è offerta la possibilità: di partecipare a manifestazioni collegate alla vita cittadina e alle attività sul territorio.**

E' prevista la partecipazione a gite, visite guidate ed escursioni. Vengono festeggiate le ricorrenze in occasione dei compleanni o di altre importanti celebrazioni personali e/o familiari.

### La famiglia: un'irrinunciabile collaborazione

Accanto all'obiettivo di gestione della socializzazione il servizio di animazione cura, con particolare **attenzione, il mantenimento delle relazioni affettive con la famiglia dell'Ospite, incoraggiando e favorendo la famiglia nello stare accanto al proprio caro, soprattutto in presenza di gravi patologie e/o nel caso di particolari difficoltà dell'Ospite.**

L'Opera Romani, attraverso il proprio Servizio Sociale, s'impegna a mantenere un costante contatto **con le famiglie, mantenendole puntualmente informate sullo stato di benessere psico-fisico del proprio caro** inoltre, s'impegna a favorire periodici rientri dell'Ospite al domicilio in occasione delle festività principali e in ogni situazione nella quale ciò sia richiesto, indicato e possibile. E' incoraggiata la presenza dei familiari presso la struttura al momento della consumazione dei **pasti e in ogni altro frangente pregno di significati sociali, personali e familiari.**

## Visite

**I parenti e gli amici degli Ospiti hanno libero accesso alla struttura e possono recarsi in visita in** qualunque momento della giornata compatibilmente con le attività assistenziali giornaliere. Si raccomanda di non portare cibi o bevande agli Ospiti per non interferire con il regime dietetico previsto e per evitare eventuali intossicazioni alimentari.

*Orario consigliato: dalle ore 08.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 20.00.*

Per evitare di ostacolare le attività di assistenza, gli ingressi al di fuori dell'orario consigliato dovranno essere concordati con il Responsabile dell'Area socio-sanitaria e assistenziale.

Per i casi particolari, valutati dal Coordinatore sanitario, sarà possibile concedere ai familiari dei permessi per l'assistenza notturna.

## Fumo

**In ottemperanza alle normative vigenti sono esposti avvisi limitanti il fumo. E' vietato fumare nei** locali comuni, nei corridoi e nelle camere.

## Regolamento

**Presso gli Uffici amministrativi dell'Azienda e sul sito [www.operaromani.it](http://www.operaromani.it)** è disponibile il Regolamento interno della Residenza Sanitaria Assistenziale.





## IL CENTRO DIURNO

**I servizi erogati dal Centro sono volti alla socializzazione, all'attivazione e al mantenimento delle capacità residue della persona.** Può essere luogo di incontro sociale, culturale, ricreativo e di ristoro. All'interno del Centro sono garantite: prestazioni assistenziali, attività motoria, di animazione e di socializzazione, il servizio mensa ed il trasporto.

**Il Centro diurno dell'Opera Romani ospita 12 utenti giornalieri, 5 giorni alla settimana dal lunedì al venerdì. Gli Utenti arrivano al Centro Diurno tra le 8.30 e le 9.00 e partono dal Centro tra le 16.30 e le 17.30.**

La persona che usufruisce del servizio è chiamata a sostenere un costo commisurato alla **presenza (o all'assenza ingiustificata) stabilito in base al reddito del nucleo familiare a cui si aggiunge la compartecipazione alla spesa per eventuali prestazioni di igiene personale, pasto e trasporto.**

**Il Centro diurno della A.p.s.p. Opera Romani di Nomi, si trova in via Roma n.21, collocato al piano terreno della struttura.**

### Servizi erogati

Servizi assistenziali con attività motorie e di socializzazione. Attività ludico-motorie, occupazionali e di stimolazione cognitiva. Servizio mensa e servizio trasporto utenti.

### Modalità di accesso

**L'accesso al Centro diurno è autorizzato dall'UVM del distretto**

## IL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI

L'A.p.s.p. Opera Romani opera sul territorio della Vallagarina nell'ambito delle Cure domiciliari. Si intende in tal modo erogare un'offerta differenziata di servizi per rispondere alle esigenze di cura e di assistenza al domicilio di persone a vario grado di non autosufficienza, sia temporanea che protratta, o cronicizzata e in condizioni di fragilità. L'obiettivo è quello di fornire, al domicilio della persona, percorsi assistenziali personalizzati, atti a migliorare la qualità di vita della persona nel proprio ambiente, nonché di stabilizzare o rallentare il declino funzionale e cognitivo.

### Servizi erogati

Il Servizio prevede la realizzazione di attività di cura domiciliare alla persona e ai suoi familiari/caregivers. A titolo puramente esemplificativo gli interventi afferenti al presente Servizio si riassumono in:

- ▶ Prelievo ematico;
- ▶ Esecuzione altre indagini bioumorali routinarie ( urine, esame colturale, ecc.);
- ▶ Terapia iniettiva intramuscolare;
- ▶ Terapia iniettiva sottocutanea;
- ▶ Terapia iniettiva endovenosa;
- ▶ Cateterismo vescicale (sostituzione periodica);
- ▶ Istruzioni all'utilizzo di ausili per la deambulazione;
- ▶ Educazione e addestramento del paziente all'autocura e all'automedicazione;
- ▶ Educazione del caregiver all'utilizzo di ausili per la mobilitazione del paziente;
- ▶ Educazione del caregiver all'attività di nursing ( cure igieniche, somministrazione di terapie, ecc.);
- ▶ Educazione del caregiver alla gestione di derivazioni urinarie;
- ▶ Educazione del caregiver alla gestione di enterostomia;
- ▶ Valutazione e monitoraggio delle abilità motorie in ambito domiciliare;
- ▶ Educazione del caregiver alla corretta mobilitazione/corretta postura del paziente;
- ▶ Educazione del caregiver alla prevenzione di lesioni cutanee;
- ▶ Prevenzione di ausili o protesi.

### Modalità di accesso

L'accesso al Servizio avviene tramite la segreteria della A.p.s.p. Opera Romani . Il Servizio è attivabile nell'arco dell'intera settimana, dal lunedì alla domenica. L'orario va dalle ore 8.00 alle ore 19.00

## IL SERVIZIO PASTI A DOMICILIO

Attraverso la propria cucina, l'A.p.s.p. Opera Romani prepara, confeziona, trasporta e provvede **alla consegna di pasti al domicilio delle Persone residenti in Vallagarina. Il servizio è garantito nel pieno rispetto della normativa HACCP.**

### Servizi erogati

**Il Servizio pasti è garantito, di norma, dal lunedì alla domenica. Il Servizio pasti al domicilio prevede** la preparazione dei pasti e il confezionamento degli stessi in conformità ed in regola con le vigenti norme igienico-sanitarie nonché il trasporto in appositi contenitori termici monoporzione in grado di assicurare la catena del calore.

La consegna dei pasti, di norma, avviene nella fascia oraria dalle 10.00 alle 12.30.

**Il pasto, costituito da un primo piatto, un secondo piatto, due contorni, frutta fresca o dessert oltre a due pezzi di pane fresco, segue un menù fisso prestabilito con possibilità di alternative** standard o dietetiche in base alle richieste ed esigenze del Cliente.

**I pasti sono confezionati, salvo diversa indicazione medica, secondo il menù settimanale** predisposto sulla base delle tabelle dietetiche in vigore presso la struttura.

### Modalità di accesso

**I richiedenti sono ammessi al Servizio dalla Comunità di Valle, al quale ci si deve rivolgere per le** richieste di attivazione.





## IL CENTRO DI FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE

**Il Centro di fisioterapia e riabilitazione per Clienti esterni offre servizi riabilitativi in spazi esclusivamente dedicati dotati di box per le terapie fisiche e la riabilitazione individuale. E' presente un'ampia sala d'attesa con servizi igienici.**

### Servizi erogati

Presso il Centro è possibile usufruire, grazie alla presenza di personale in possesso di **specifico diploma di laurea, di prestazioni di Tecarterapia, Magnetoterapia, Ultrasuonoterapia, Laserterapia, Elettroterapia, Terapia Manuale, Rieducazione motoria individuale, Esercizi posturali Propriocettivi, Training deambulatori e del passo e Valutazioni funzionali.**

### Modalità di accesso

**Il Servizio è attivo dal lunedì al venerdì su prenotazione.**

**I Clienti esterni potranno accedere alle prestazioni rivolgendosi direttamente alla segreteria dell'A.p.s.p.** Le pratiche amministrative (raccolta dati, gestione privacy, fatturazione) sono gestite dalla segreteria dell'A.p.s.p..

Per accedere alle prestazioni riabilitative il Cliente dovrà essere in possesso di una regolare e valida prescrizione medica, attestante le necessità terapeutiche ed eventuali controindicazioni **a specifici trattamenti.**

Tale prescrizione non è necessaria per le procedure di valutazione.

## **AMBULATORIO DI PSICOLOGIA CLINICA, PSICOTERAPIA E NEUROPSICOLOGIA, CARDIOLOGIA, GERIATRIA E MEDICINA DELLO SPORT PER UTENTI ESTERNI**

Con autorizzazione rilasciata dal Servizio Organizzazione e Qualità dell'attività Sanitaria della Provincia Autonoma di Trento, l'A.p.s.p. Opera Romani è stata autorizzata all'attivazione di ambulatori specialistici.

### **Servizi erogati**

Presso gli ambulatori sono erogati tutti i servizi di medicina specialistica regolarmente autorizzati.

### **Modalità d'accesso**

**Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì (eccezionalmente anche il sabato) in orario da concordare con la Segreteria amministrativa.** L'accesso avviene rivolgendosi direttamente alla segreteria **dell'A.p.s.p. Opera Romani, la quale fisserà un appuntamento al cliente negli orari disponibili,** predisponendo, inoltre, i documenti per il medico specialista.

Le pratiche amministrative saranno gestite direttamente dalla segreteria, così come i diversi aspetti burocratici inerenti le visite mediche sportive (fatturazione, elaborazione dati statistici, **privacy, certificati d'idoneità e non idoneità sportiva ecc.).**

## **CENTRO DI ASCOLTO E CONSULENZA SULLE PROBLEMATICHE DELL'ANZIANO**

**Il Centro offre, gratuitamente, servizi di consulenza riguardanti le problematiche della terza età** e, in particolare, inerenti i disturbi cognitivi legati alla malattia di Alzheimer e alle altre forme di demenza.

### **Servizi erogati**

**Il Centro offre servizi di informazione e orientamento sulle problematiche assistenziali generali dell'anziano, sui problemi di tipo cognitivo oltre ad attività di consulenza psicologica, di diagnosi neuropsicologica, medico-geriatrica, infermieristica e fisioterapia.**

**Il servizio offre sostegno psicologico individuale e di gruppo, per la valorizzazione e la tutela delle risorse personali oltre ad attività di formazione per i familiari nel loro ruolo di caregiver.**

Presso il Centro è possibile partecipare a percorsi, individuali e di gruppo, di stimolazione

cognitiva e di prevenzione condotti attraverso l'impiego di postazioni computer assistite oltre ad altre attività volte al mantenimento della salute psicologica, cognitiva e relazionale.

**Il Centro offre anche la possibilità di richiedere un servizio innovativo riguardante la sicurezza domestica e ambientale** volta alla prevenzione degli incidenti domestici attraverso l'analisi dei rischi legati al setting ambientale, oltre a una consulenza riguardante le nuove tecnologie per la sicurezza e il monitoraggio dell'anziano.

**Presso il Centro operano le seguenti figure professionali:**

- **Psicologo, psicoterapeuta e neuropsicologo;**
- **Medico geriatra;**
- **Infermiere esperto in assistenza al malato di Alzheimer;**
- **Fisioterapista esperto nelle problematiche riabilitative dell'anziano**
- Tecnico esperto in analisi dei rischi ambientali.

**Modalità d'accesso**

**Il Centro opera dal lunedì al venerdì.**

## **I SERVIZI COMUNI**

**L'A.p.s.p. Opera Romani offre una serie di servizi d'alta qualità, comuni a tutti i Clienti dei Servizi Aziendali.**

### **Il servizio di Ristorazione**

Tutti i piatti sono preparati presso la struttura, in modo da garantire la massima digeribilità, seguendo tabelle dietetiche, in modo da procurare un apporto calorico di livello standard per le esigenze dei nostri Ospiti. La dietista, dietro prescrizione medica, è a disposizione per fornire **diete personalizzate. Il menù giornaliero è sviluppato in due versioni: estiva ed invernale. La prima colazione prevede la possibilità di scelta fra più bevande calde, biscotti e fette biscottate, pane e marmellata. Il pranzo e la cena prevedono la possibilità di scelta fra 6 primi piatti, 6 secondi piatti, 4 contorni, frutta fresca o cotta. In occasione di ricorrenze e festività sono proposti agli Ospiti menù speciali.**

### **Il Servizio di lavanderia e di guardaroba**

L'Opera Romani è dotata di un moderno servizio di fornitura, pulizia e riassetto di tutta la **biancheria da letto. Un analogo servizio è previsto per la biancheria personale dell'Ospite: è attivo un sistema informatizzato di gestione della biancheria con codice in microcip che permette di gestire l'arco di "vita" del capo di vestiario (numero di lavaggi, riparazioni, usura ecc.).**

La struttura provvede, prima dell'entrata dell'Ospite, all'etichettatura di tutti i capi di vestiario.

**Il servizio è in grado, inoltre, di provvedere alla riparazione, al lavaggio e alla stiratura di tutto il vestiario del guardaroba dell'Ospite.**

Si fa presente che la lavanderia opera secondo modalità di tipo industriale e quindi, nel caso di capi particolarmente delicati, s'invitano gli Ospiti e le famiglie a provvedere direttamente al loro lavaggio presso lavanderie specializzate.

L'A.p.s.p. Opera Romani non risponde di eventuali capi di biancheria il cui smarrimento risultasse conseguente ad una mancata etichettatura, così come di capi particolarmente delicati che andassero rovinati a causa di un erraneo conferimento al servizio lavanderia.

### **Servizio religioso**

Presso l'A.p.s.p. Opera Romani è presente una Cappella aperta a svolgere funzioni religiose in **qualsiasi momento dell' giornata. Un Sacerdote è a disposizione per la celebrazione della messa** esud'esiderio degli Ospiti per assolvere altre funzioni che vanno dai Ministeri Sacri (confessione ecc.) ad un semplice colloquio e consulenza.

**Nelle ricorrenze di festività comandate di particolare rilevanza sociale e significato religioso** (Natale, Pasqua ecc.) è garantita la celebrazione solenne con la partecipazione dei gruppi di volontariato e dei diversi gruppi parrocchiali.

**La Direzione assicura ad ogni Ospite, su specifica richiesta, l'assistenza per altre religioni, anche** attraverso l'attivazione di un'opportuna mediazione culturale.



### **Servizio di mediazione culturale**

Consapevole dell'importanza di attivare, quando necessario, interventi di mediazione culturale **offerti ad Ospiti, famiglie e visitatori stranieri, e ai propri collaboratori, l'A.p.s.p. Opera Romani ha attivato una specifica convenzione con l'associazione AMIC (Associazione Mediatori Interculturali per la Promozione Sociale) di Trento per il perseguimento dei seguenti obiettivi:**

- ▶ Favorire la comunicazione e l'abbattimento delle barriere linguistiche, sociali e culturali tra operatori e cittadini stranieri, facilitando in tal modo l'erogazione delle prestazioni **d'assistenza;**
- ▶ Migliorare l'accesso e l'utilizzo dei servizi da parte degli immigrati attraverso azioni d'**informazione, orientamento ed accompagnamento;**
- ▶ Fornire informazione e consulenza agli operatori su diversi aspetti culturali ed assistenziali **per facilitare una più puntuale ed efficace erogazione dei servizi;**
- ▶ Promuovere l'integrazione culturale tra le diverse espressioni sociali e culturali presenti sia tra i Clienti sia tra gli operatori.

**Il Servizio è attivato ogni qualvolta se ne presenti la necessità ed è realizzato da mediatori che provengono da diverse aree geografiche e che si sono positivamente inseriti nella società regionale e che conoscono, oltre alla lingua e alla cultura dei paesi d'origine, anche il contesto locale.**

#### **Servizio di manutenzione e magazzino**

**La struttura è dotata di un proprio Servizio di manutenzione e di magazzino. Il manutentore in servizio si occupa, prevalentemente, della manutenzione ordinaria del patrimonio Aziendale e delle attrezzature tecniche. Il Servizio è dotato di un sistema informatizzato d'attivazione e gestione degli interventi al fine di garantire una migliore gestione operativa in termini d'efficienza ed efficacia.**

**Per quanto riguarda la manutenzione d'attrezzature e impianti particolarmente "critici" sul piano tecnologico, l'Azienda ha attivato specifici contratti di manutenzione con primarie società specializzate.**

#### **Servizio reception e portineria**

All'ingresso della Residenza è situata la reception presso la quale sono espletate funzioni di portineria e centralino. Tale servizio è a disposizione nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle **ore 15.45 offrendo assistenza ed informazioni agli Ospiti e alle famiglie. Nello stesso orario è presente anche un Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP).**

#### **Servizi infermieristici**

Presso l'Opera Romani è garantita la costante presenza, 24 ore su 24, del personale infermieristico.

#### **Servizio medico**

Allo scopo di dare continuità alle cure mediche, l'Opera Romani garantisce una puntuale assistenza medica attraverso il proprio Medico Responsabile dell'Area sanitaria di diagnosi e cura, integrato con gli interventi della medicina territoriale.

#### **Servizio di volontariato**

All'interno della struttura, sono presenti alcune associazioni di volontariato che prestano **gratuitamente la loro opera a favore degli Ospiti, affiancandosi agli animatori e operatori della**

struttura. L'Opera Romani cura il rapporto con le forze del volontariato, favorendone le attività, a norma di legge, e la formazione continua.

Al servizio di volontariato viene messo a disposizione, a titolo gratuito l'accesso, su richiesta, alla Unità Operativa di Psicologia e Psicoterapia per quelle condizioni che rendessero necessario supporto psicologico e relazionale.

Ogni volontario è riconoscibile dalla targhetta riportante l'associazione di volontariato alla quale aderisce e il nome e cognome del volontario.

### **Spazio verde**

**Una delle peculiarità e vanto dell'Opera Romani è costituita dal giardino attrezzato che circonda la struttura. Il giardino è a disposizione degli Ospiti e delle loro famiglie negli orari e con le modalità consone a tale attività di svago.**

### **Servizio mortuario**

La camera mortuaria è il luogo dove sostano le salme dei deceduti in struttura, in attesa dell'espletamento delle formalità necessarie per il seppellimento.

**La gestione diretta della camera mortuaria è affidata a personale dell'Azienda che per questa funzione dipende dalla Direzione medica.**

La camera mortuaria è aperta al pubblico tutti i giorni dalle ore 8.30 alle ore 21.00.

L'accesso alla camera mortuaria è consentito ai familiari dei deceduti ed al personale dipendente delle imprese di pompe funebri per l'espletamento delle incombenze relative al servizio funebre. Non è ammessa la frequenza della camera mortuaria e degli spazi adiacenti a persone diverse da quelle indicate al punto precedente e, in ogni caso, per motivi che non sono quelli di visita o di servizio e per i tempi a ciò strettamente necessari.

Chiunque acceda alla camera mortuaria è tenuto ad osservare un comportamento consono all'ambiente ed alle circostanze e in accordo con quanto previsto dal relativo Regolamento.

### **Altri servizi**

Nella struttura è presente una piccola biblioteca. Per accedervi e per utilizzare i libri, occorre contattare il servizio d'animazione.

La Residenza è dotata di pulmino attrezzato e di alcune autovetture per il trasporto di disabili.

### **Attenzione**

Si fa presente che l'Opera Romani, declinando ogni responsabilità su eventuali sottrazioni di denaro od oggetti di valore, consiglia vivamente di non trattenere durante il periodo di residenza presso la struttura somme eccessive di denaro od oggetti preziosi.

**Qualora sia richiesto, eventuali somme di denaro potranno essere custodite presso gli Uffici Amministrativi.**

### **L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)**

**All'entrata della Residenza è presente un Ufficio per le Relazioni con il Pubblico. L'ufficio è a**

**disposizione degli Ospiti, delle famiglie e dei visitatori al fine di favorire i migliori rapporti tra l'azienda e i Clienti. Presso l'ufficio è possibile avere tutte le informazioni e il concreto sostegno** necessario all'espletamento di pratiche amministrative di vario tipo quali la documentazione

necessaria per l'accesso ai servizi, per l'attivazione e gestione di pratiche pensionistiche, d'assegno d'accompagnamento, di compilazione della modulistica proveniente da altri Enti e per le richieste di ausili e/o protesi.

**Se richiesto, presso l'U.R.P. è possibile richiedere l'attivazione della gestione della pensione** oppure la custodia di valori.

### **Accesso ai documenti amministrativi**

**Il diritto d'accesso ai documenti amministrativi è esercitato da chiunque, in forma singola od associata, abbia un interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, così come previsto dall'art. 22, comma 1, della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e in accordo con quanto previsto dal Regolamento aziendale per l'accesso ai documenti amministrativi e per la tutela della riservatezza.**

### **Fotocopia della cartella personale – Richiesta di certificati**

**Certificazioni a carattere sanitario e amministrativo-fiscale sono rilasciate in copia dalla Direzione,** per richiesta scritta di persone aventi diritto (l'Ospite, persona con delega, esercente patria potestà, tutore).

### **Regole comportamentali all'interno della struttura**

L'Opera Romani s'impegna a realizzare i più alti standard di personalizzazione dell'assistenza e delle condizioni di vita degli Ospiti. Tuttavia, esiste anche una dimensione comunitaria che richiede, da parte degli Ospiti, il rispetto di alcune regole fondamentali. L'Ospite è invitato a mantenere, in ogni frangente della vita quotidiana, un comportamento responsabile, attento e rispettoso dei diritti degli altri Ospiti. Vanno evitate situazioni che possano generare disturbo o disagio agli altri Ospiti, nel pieno rispetto dei momenti di quiete e riposo previsti dall'organizzazione della giornata.

E' necessario mantenere il rispetto degli ambienti di vita, delle attrezzature e degli arredi presenti all'interno della struttura. L'Ospite sarà chiamato a risarcire i danni causati per incuria o trascuratezza.

**All'interno dell'Opera Romani è vietato stendere capi di biancheria alle finestre o sui balconi. Inoltre, non è consentito utilizzare alcuna apparecchiatura elettrica, a gas o altre apparecchiature** senza autorizzazione e comunque che possono risultare pericolose o che possano generare disturbo agli altri Ospiti.

**Si raccomanda di non gettare immondizie, rifiuti o altro materiale dalle finestre, nel water, nel bidet o nel lavabo.** Non è consentito fumare nelle aree dove tale attività risulta vietata.

E' vietato asportare dalla sala da pranzo stoviglie e posate ed ogni altro oggetto che costituisca corredo della struttura.

Si raccomanda di non custodire nella propria camera specialità farmaceutiche d'alcun tipo: esse vanno consegnate al personale infermieristico il quale ne garantirà la corretta gestione.

L'Opera Romani s'impegna a garantire all'Ospite, compatibilmente con lo stato di salute, una completa e fattiva libertà personale: l'Ospite può entrare ed uscire dalla struttura a suo completo piacimento.

Per non arrecare disturbo agli altri Ospiti, si prega di evitare il più possibile i rumori, di parlare a voce bassa durante le visite e di moderare il volume della televisione.

### **Coperture assicurative e custodia valori degli ospiti**

L'Amministrazione dell'Azienda non risponde d'eventuali smarrimenti o danni alle cose di **proprietà dell'Ospite non consegnate in custodia agli Uffici Amministrativi.**

E' buona norma non tenere nella propria stanza valori o denaro contante.

**L'Ospite può affidare la custodia di piccole somme di denaro, valori e preziosi, agli Uffici Amministrativi dell'A.P.S.P. ricevendone prova di deposito.**

### **Informazioni utili**

**Informazioni di orari di pullman, treni e taxi sono disponibili presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.**

**La Residenza è situata a Nomi, provincia di Trento, a quota 179 m s.l.m. e dista 20 km da Trento e 81,2 Km da Verona.**



#### **A.P.S.P Opera Romani**

Via Roma, 21 - 38060 Nomi (TN)

Tel.: 0461.83.94.25

Fax: 0461.83.94.34

**Sito: [www.operaromani.it](http://www.operaromani.it)**

Mail: [info@operaromani.it](mailto:info@operaromani.it)

Pec: [operaromani@legalmail.it](mailto:operaromani@legalmail.it)

## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA

### LA PERSONA HA IL DIRITTO

di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà

di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni, sentimenti

di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza

di conservare la libertà di scegliere dove vivere  
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa

di vivere con chi desidera

di avere una vita di relazione

di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività

di essere salvaguardata da ogni forma di **violenza fisica e/o morale**

di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale **della propria autonomia ed autosufficienza**

### LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età **anagrafica**

di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a **co-glierne il significato nel corso della storia della popolazione**

di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della **convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità**

di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato

**di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio**, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione

di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione

di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione

di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, **anche se soltanto di carattere affettivo**

di contrastare, in ogni ambito della società, **ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani**

**di operare affinché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà, che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.**





ORGANIGRAMMA NOMINATIVO  
GIORNI/ORARI DI RICEVIMENTO  
STANDARD CARTA DEI SERVIZI  
MODULO SEGNALAZIONE DI SUGGERIMENTI E RECLAMI



**A.P.S.P Opera Romani**

Via Roma, 21 - 38060 Nomi (TN)

Tel.: 0461.83.94.25

Fax: 0461.83.94.34

**Sito: [www.operaromani.it](http://www.operaromani.it)**

Mail: [info@operaromani.it](mailto:info@operaromani.it)

Pec: [operaromani@legalmail.it](mailto:operaromani@legalmail.it)