Assistenza specialistica ambulatoriale per utenti esterni

e ambulatorio infermieristico

CARTA DEI SERVIZI



Lo specialista riceve anche gli utenti esterni

Prevenzione, diagnosi, terapia e riabilitazione per le specialità di geriatria, dietologia, diabetologia, psicologia – psicoterapia, neuropsichiatria infantile, logopedia e terapia del dolore.

L'infermiere è a disposizione alla Benedetti e a domicilio

Misurazione dei parametri vitali, somministrazione delle terapie, medicazioni e vaccinazioni, gestione cateteri, stomie, ulcere, iniezioni, rimozione punti di sutura, valutazione dipendenza della persona e supporto burocratico

Cos'è l'Apsp Benedetti di Mori? Il benvenuto del presidente e del direttore	*2*
Presentazione - i servizi offerti	*3*
Ammissione, ingresso e monitoraggio	*5*
Mission del servizio	*11*
Politica per la qualità	*12*

Gentile utente,

La carta dei servizi è un patto tra l'Azienda pubblica di servizi alla persona (Apsp) Cesare Benedetti di Mori e i cittadini. È un documento con cui l'Apsp si impegna formalmente sui servizi che eroga e sulla loro qualità; è dunque strumento di tutela dell'utente e dei suoi familiari, che possono costantemente verificare le attività svolte ed essere coinvolti in prima persona con suggerimenti o reclami indirizzati direttamente alla direzione. Questo contribuisce al processo di continuo miglioramento cui l'Apsp punta da sempre.

L'Apsp fornisce diversi servizi:

- Residenza sanitaria assistenziale (Rsa)
- Casa soggiorno
- Posti letto a pagamento
- Fisioterapia per utenti esterni
- Hospice
- Centro diurno: in convenzione e a pagamento
- Servizi infermieristici e assistenziali, domiciliari e ambulatoriali
- Ambulatori specialistici: geriatria, dietologia, diabetologia, psicologia – psicoterapia, neuropsichiatria infantile, logopedia e terapia del dolore.

Questa carta dei servizi è dedicata ai Servizi infermieristici e assistenziali, domiciliari e ambulatoriali; è dedicata inoltre agli Ambulatori specialistici (geriatria, dietologia, diabetologia, psicologia – psicoterapia, neuropsichiatria infantile, logopedia e terapia del dolore). È una guida alle prestazioni, agli obiettivi e alle modalità di verifica e controllo della qualità, individuate per garantire la migliore assistenza. La Benedetti vuole rendere il più possibile confortevole e partecipativa la permanenza dei suoi ospiti.

Il Commissario Straordinario
Tiziano Mellarini

Il Direttore
Dott. Antonino La Grutta

Quante sigle! cosa significano?

Nel documento vengono utilizzate alcune sigle. Asuit: Azienda sanitaria universitaria del Trentino; Apsp: Azienda pubblica di servizi alla persona, che identifica le strutture come la Benedetti. Altra sigla utilizzata è Rsa: Residenza sanitaria assistenziale: il classico servizio noto a molti come "casa di riposo". Uvm è l'Unità di valutazione multidisciplinare, che analizza le domande di inserimento nelle Rsa e nei Centri diurni. Pai è il Piano assistenziale individualizzato, redatto per ogni utente.

PRESENTAZIONE

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Gli ambulatori specialistici per utenti esterni sono collocati al piano terra dell'edificio Hospice e nei locali sotto al Centro Diurno: tutto all'interno del compendio dell'Apsp Benedetti, cui si accede da via del Garda 62 a Mori (TN).
La struttura dispone di un ampio parcheggio, agli ambulatori si arriva attraverso la strada di accesso all'Hospice e tutto il complesso è privo di barriere architettoniche.
Gli ambulatori sono composti da una sala d'aspetto e da 3 ambulatori, alcuni dei quali con servizi igienici annessi, forniti di tutta l'attrezzatura necessaria.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO



Il servizio di assistenza specialistica ambulatoriale eroga prestazioni sanitarie di prevenzione, diagnosi, terapia e riabilitazione, nelle situazioni che non richiedono ricovero, neanche a ciclo diurno.
Il servizio nasce per dare una risposta al bisogno di attività ambulatoriali specialistiche della Comunità di Mori, della Vallagarina e, in generale, di tutta la cittadinanza. Le prestazioni specialistiche riguardano le discipline di geriatria, dietologia, diabetologia, psicologia – psicoterapia, neuropsichiatria infantile, logopedia e terapia del dolore. Allo stesso obiettivo, mettersi a disposizione dell'intera Comunità, punta il servizio infermieristico, che viene garantito in struttura e a domicilio.

A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO

A tutti i cittadini, iscritti e non iscritti, al servizio sanitario nazionale.

PERSONALE IMPIEGATO

L'attività per utenti esterni è effettuata da infermieri, medici, psicologi e specialisti convenzionati con l'Apsp Benedetti.
I professionisti sono in possesso del titolo di studio specifico per la branca di attività e viene loro richiesto un continuo aggiornamento professionale (anche in ottemperanza degli obblighi formativi legati al sistema di Educazione continua in medicina).
Gli attori coinvolti nell'erogazione del servizio sono:
La direzione. Responsabilità della direzione è tradurre gli indirizzi del Consiglio di amministrazione in scelte gestionali e operative seguendo criteri di trasparenza e semplificazione. La direzione vigila sul buon andamento di tutti i servizi e ne verifica i risultati anche sul piano economico e finanziario.

L'ufficio amministrativo. Svolge attività di identificazione, accettazione dell'utente e raccolta dati, oltre a occuparsi delle procedure per il pagamento delle prestazioni.
Il medico coordinatore. Il coordinatore sanitario, convenzionato con l'Apsp Benedetti, collabora con la direzione e i singoli professionisti per garantire il regolare svolgimento delle attività e interviene su segnalazione degli stessi in situazioni di necessità. Al coordinatore sanitario spetta:

- raccordo e confronto periodico con la direzione rispetto all'andamento del servizio;
- raccordo e comunicazione tra i servizi dedicati all'assistenza specialistica ambulatoriale e i servizi condivisi con l'Apsp Benedetti;
- sorveglianza riferita alla sicurezza dell'ambiente e alla sanificazione dei materiali;
- collaborazione con la direzione dell'ente nell'attività di studio, elaborazione e progettazione per l'aggiornamento culturale e professionale del personale.

I singoli medici, psicologi e specialisti. Sono i responsabili della pianificazione e dell'erogazione delle prestazioni professionali proprie e, in collaborazione col medico coordinatore e con la direzione, ne seguono l'andamento. Ai singoli professionisti spetta:

- erogazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali;
- raccordo e comunicazione col medico coordinatore e la direzione dell'Apsp;
- collaborazione nel coordinamento dei progetti individuali e collettivi;
- contatto e comunicazione con gli utenti stessi.

Gli infermieri. Nella struttura opera personale qualificato per la misurazione dei parametri vitali, somministrazione delle terapie, medicazioni e vaccinazioni, gestione cateteri, stomie, ulcere, iniezioni, rimozione punti di sutura, valutazione dipendenza della persona, nonché supporto burocratico. Tutti questi servizi possono essere effettuati anche al domicilio del paziente.
Il servizio manutenzione. Gestisce la manutenzione continua della struttura, delle apparecchiature, ecc. Per le manutenzioni ordinarie e degli impianti, l'ente si avvale di manutentori interni e di ditte e artigiani esterni. Inoltre, sono stati stipulati contratti per tutte le manutenzioni disciplinate dalla normativa vigente.
Il servizio pulizie. È seguito direttamente da personale assunto dall'Apsp. Per quanto riguarda il servizio di assistenza specialistica ambulatoriale, la pulizia riguarda sia gli ambienti che utilizzano gli utenti, sia le attrezzature.

Tutto il personale dell'Azienda è l'elemento centrale per l'offerta qualitativa del servizio erogato. In base a questa convinzione, l'Azienda monitora la formazione e l'aggiornamento dei professionisti e favorisce il confronto tra le diverse professionalità.



AMMISSIONE, INGRESSO E MONITORAGGIO

MODALITÀ DI ACCESSO IN LIBERA PROFESSIONE

L'accesso al servizio avviene direttamente su richiesta del cittadino, al quale verrà addebitata la relativa spesa, in base alle tariffe approvate annualmente dal Consiglio di amministrazione dell'ente.

PRENOTAZIONI E MODALITÀ DI ATTESA

Le prenotazioni per l'accesso possono essere effettuate telefonicamente (0464 075001) o recandosi presso la portineria dell'Apsp (via del Garda 62 a Mori) nell'orario di apertura della stessa. Ogni richiesta viene inoltrata allo specialista che poi la gestirà direttamente.

MODALITÀ DI PAGAMENTO E DISDETTE

Al primo appuntamento lo specialista raccoglie i dati anagrafici e, una volta che le prestazioni sono state erogate, l'ufficio amministrativo emette la fattura.
Il pagamento deve avvenire entro 30gg dalla data della fattura, mediante bollettino pagoPA che viene allegato alla fattura stessa.
Eventuali disdette devono essere comunicate entro le 24 ore precedenti l'appuntamento; diversamente si considera la seduta come effettuata.



PRESTAZIONI OFFERTE

Le prestazioni che possono essere erogate dall'Apsp a favore dell'utenza esterna sono:

GERIATRIA:	• Prima visita • visita di controllo
DIETOLOGIA:	• visita dietistica con valutazione nutrizionale e schema dietetico personalizzato • visita di controllo dietistico
DIABETOLOGIA:	• Prima visita diabetologica • Visita di controllo diabetologica breve • Visita di controllo diabetologica lunga • Corsi di formazione alimentare di gruppo (da un minimo di 6 a un massimo di 10 partecipanti)
PSICOLOGIA - PSICOTERAPIA:	• prima visita e intervento psicologico • terapia di coppia
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	• prima visita neuropsichiatrica infantile • visita neuropsichiatrica infantile (controllo) • seduta ambulatoriale singola • consulenza clinica a professionisti privati o enti (es. scuola, ecc.) • stesura relazione • colloquio di restituzione alla famiglia • colloquio coi genitori • psicoterapia individuale
LOGOPEDIA:	• prima seduta di valutazione • seduta di riabilitazione • incontro famiglia • incontro scuola-famiglia
TERAPIA DEL DOLORE:	• visita generale • visita di controllo • seduta di agopuntura (somatica, auricolare, addominale) • mesoterapia • neuralterapia • seduta di agopuntura e mesoterapia in contemporanea • seduta di agopuntura per disassuefazione da fumo in paziente con patologie complesse
PSICOLOGIA DELL'ETÀ EVOLUTIVA	• prima seduta – colloquio anamnestico • seduta di valutazione psicodiagnostica • consulenze psicologico-cliniche a enti (es. Scuola) • analisi dei dati e stesura di relazione psicologico-clinica • colloquio psicologico di restituzione alla famiglia • colloquio psicologico di monitoraggio • visita neuropsichiatrica infantile (in ambul. DSA)
INFERMIERE:	• in struttura • a domicilio

In merito al servizio di dietologia gli interventi previsti sono:

A) Prima visita dietologica:
- valutazione nutrizionale e consigli dietetici, in particolare per soggetti affetti da malattie metaboliche (sovrappeso, obesità, ipercolesterolemia, ipertrigliceridemia, iperuricemia, diabete tipo 1 e tipo 2)
- incontri di educazione alimentare individuali e di gruppo
- diete personalizzate

B) Visita dietologica di controllo

Per quanto riguarda il servizio di diabetologia gli interventi previsti sono:

A) Prima visita diabetologica:
- visita internistica generale mirata alla valutazione e prevenzione delle complicanze della malattia diabetica
- consulenza per soggetti a rischio di diabete (es. familiari di soggetti diabetici)
- diabete gestazionale
- prevenzione e cura del piede diabetico
- urgenze metaboliche (scompensi, malattie intercorrenti)

B) Visita diabetologica di controllo:
- verifica dell'andamento glicometabolico e delle complicanze della malattia diabetica
- addestramento alla terapia insulinica
- consigli dietetici

Rispetto al servizio di psicologia gli interventi previsti sono:

A) Prima visita
- colloquio anamnestico e psicodiagnostico individuale
- colloquio anamnestico e psicodiagnostico familiare o di coppia

B) Consulenza e sostegno psicologico
- seduta di consulenza e/o sostegno psicologico individuale
- seduta di consulenza e/o sostegno psicologico alla coppia e alla famiglia
- seduta di consulenza e/o sostegno al gruppo
- colloquio psicologico di monitoraggio

C) Psicologia clinica
- colloquio psicologico clinico individuale e osservazione clinica e comportamentale diretta o indiretta
- colloquio psicologico clinico familiare o di coppia. Include mediazione familiare
- indagine psicologica per la valutazione dell'inserimento ambientale (es. in struttura, scuola o nel posto di lavoro) o per la verifica del trattamento
- consulenze psicologico-cliniche a enti pubblici o privati
- analisi e stesura di relazione psicologico-clinica con eventuale progetto d'intervento
- colloquio psicologico di monitoraggio

D) Psicoterapia
- psicoterapia individuale
- psicoterapia di coppia o familiare
- psicoterapia di gruppo
- colloquio psicologico di monitoraggio

L'offerta del servizio di Logopedia (ambulatorio di riabilitazione ed educazione del linguaggio) è la seguente:

A) Prima visita
- prima seduta di valutazione

B) Seduta di riabilitazione
- realizzazione bilancio di capacità e risorse comunicativo-linguistiche e funzionali del paziente
- definizione progetto riabilitativo
- intervento personalizzato di riabilitazione logopedica
- monitoraggio intervento riabilitativo
- valutazione necessità di ausili per il miglioramento della vita quotidiana

Il logopedista si occupa dell'educazione e della riabilitazione del linguaggio orale e scritto, delle difficoltà di apprendimento, delle patologie della voce, sia in età evolutiva che in età adulta; affronta inoltre i disturbi cognitivi di comunicazione, memoria e attenzione. Collabora con altri specialisti per prevenire e curare tali patologie e, così, predisporre un adeguato percorso rieducativo. Supporta il paziente nell'utilizzo di strumenti e ausili e ne verifica costantemente l'efficienza.
Le aree di intervento del servizio sono queste:
- *Età adulta*: afasia, disfonia, disfagia;
- *Età evolutiva*: dislalia, disturbo del linguaggio, disturbo specifico d'apprendimento.

Riguardo al servizio di Terapia del dolore, ecco gli interventi previsti:

A) Prima visita
- anamnesi e valutazione clinica del paziente per inquadramento diagnostico. Proposta terapeutica (farmacologica, agopuntura, mesoterapia...) Consigli per un corretto stile di vita

B) Visita di controllo
- controllo di eventuali modifiche nel trattamento farmacologico; controllo del risultato terapeutico con eventuale seduta agopunturale di mantenimento

C) Seduta di agopuntura somatica o di elettroagopuntura
D) Seduta di agopuntura auricolare
E) Seduta di agopuntura addominale
F) Seduta di mesoterapia con farmaci tradizionali
G) Seduta di mesoterapia con fitoterapici
H) Neuralterapia secondo Huneke

Il servizio di Terapia del dolore si occupa di tecniche complementari, quali agopuntura, mesoterapia, tecnica neurale di Huneke.
L'Organizzazione Mondiale della Sanità indica quali patologie possono essere trattate con **Agopuntura** e quelle per cui la metodica è da considerare come primo trattamento (*):
dolore osteoarticolare e muscoloscheletrico acuto e cronico (distretto cervicale, lombare, ginocchio, spalla...); cefalagia* (cefalea tensiva, emicrania...); fibromialgia; algie facciali; nausea* e vomito*; disturbi spesso correlati al dolore come ansia e disturbi del sonno.

- La **mesoterapia** è una tecnica terapeutica che utilizza sia medicamenti "allopatici" (cioè della farmacologia occidentale) che fitoterapici, introdotti in piccole quantità nel mesoderma, in corrispondenza delle zone malate. È una tecnica che, per essere ben applicata, richiede esperienza e rigore scientifico. Si utilizza, in particolare, in presenza di:alterazioni tendinee flogistico-degenerative;
- cervicalgie, dorsalgie, lombalgie;
- algie in corso di osteoartrosi: dell'apparato di contenzione articolare (spalla ginocchio...), meccaniche da sovraccarico, muscolari riflesse.

La **tecnica neurale di Huneke** è una tecnica infiltrativa, che ha un importante effetto riflesso e che trova il suo campo di azione nel dolore funzionale cronico benigno.

Per il servizio Neuropsichiatria infantile:

Il Neuropsichiatra infantile è un medico specialista che si occupa di problematiche di ambito psichiatrico e neurologico nell'infanzia e nell'adolescenza. Opera spesso in collaborazione coi pediatri di libera scelta, ma anche con altre figure professionali specifiche, quali lo psicologo, il logopedista, il terapista della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva e altri.

Per disturbi del neurosviluppo si intendono:

- disturbi dello spettro autistico
- disabilità intellettiva
- disturbi della comunicazione
- disturbo da deficit dell'attenzione, iperattività, impulsività
- disturbi del movimento
- disturbi specifici dell'apprendimento

L'attività del neuropsichiatra infantile, con alcune variabili che dipendono dal motivo dell'accesso e dall'età del bambino, si articola in:

A) prima visita
   - colloquio anamnestico con la famiglia
   - colloquio col bambino, valutazione psico-emotiva, valutazione delle competenze, esame neurologico
   - colloquio di restituzione ai genitori

B) colloquio di controllo
C) incontri coi genitori per un sostegno alla genitorialità
D) incontri col bambino finalizzati all'acquisizione di competenze per il raggiungimento di un adeguato funzionamento adattivo
E) psicoterapia individuale
F) stesura di relazioni
G) consulenze a enti pubblici o privati.

Il servizio infermieristico, in struttura o a domicilio, offre:

- valutazione dei livelli di dipendenza della persona, a seconda di ogni necessità, e bilancio delle risorse disponibili
- assistenza portatore di catetere vescicale, sondino naso gastrico, PEG per la nutrizione enterale e tracheostomia
- misurazione parametri vitali: temperatura corporea, pressione arteriosa, frequenza cardiaca, saturazione e controllo glicemico
- monitoraggio bilancio idrico, educazione compilazione diario diuresi
- posizionamento/controllo catetere vescicale
- sorveglianza e/o medicazione di cateteri venosi centrali e di altri accessi vascolari impiantati da un medico
- prevenzione, trattamento e sorveglianza delle ulcere da decubito e vascolari
- preparazione terapia farmacologica per via orale per più giorni
- iniezioni intramuscolari, sottocutanee ed endovenose (in collaborazione con il medico di medicina generale)
- somministrazione medicinali per via topica
- somministrazione medicinali per via inalatoria (aerosolterapia)
- applicazione fleboclisi
- medicazioni semplici e complesse (comprende l'utilizzo di medicazioni avanzate)
- vaccinazioni antinfluenzali prescritte dal medico di medicina generale
- medicazione e cura di drenaggi
- prelievo venoso
- raccolta sterile e non di escreti o secreti o liquidi biologici
- instillazioni o irrigazioni di cavità, fistole, stomie
- rimozione punti di sutura
- consulto/collaborazione all'attività clinica con medico di medicina generale e/o medico specialista, nel suo ambulatorio, per definire i percorsi migliori per un'adeguata risposta sanitaria significativamente positiva
- cura del naso e della bocca con igiene del cavo orale
- bendaggi semplici e complessi
- controllo e assistenza delle stomie
- controllo e cure ordinarie della pelle attorno ai drenaggi con sostituzione delle sacche di raccolta
- contatti e pratiche con uffici/enti, istituzioni varie per favorire il mantenimento, l'inserimento o il reinserimento di una persona nel suo abituale ambiente di vita o in un nuovo ambiente, tenendo conto delle risorse disponibili
- analisi dell'ambiente domestico e proposte di cambiamenti tesi a garantire comfort e sicurezza
- educazione alla persona perché si faccia carico della propria salute. Relazione di aiuto terapeutico

MISSION DEL SERVIZIO



L'Azienda pubblica di servizi alla persona Benedetti vuole garantire, attraverso i suoi servizi agli utenti, un'elevata qualità delle prestazioni; offre quindi un'assistenza qualificata e individualizzata garantendo la dignità e la riservatezza. I servizi dell'azienda, gestiti nell'ottica della qualità e del miglioramento continuo, prevedono la definizione e l'aggiornamento, sulla base di valutazioni multi-professionali, di progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, al fine di perseguire livelli di qualità di vita ottimali.
I servizi dell'azienda, inoltre, sono attuati perseguendo il principio di uguaglianza - nel rispetto del diritto alla salute e all'assistenza - e in modo da garantire efficacia ed efficienza, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'utente siano stati raggiunti e se si stia operando in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili.
L'impegno principale dell'assistenza specialistica ambulatoriale è offrire un servizio di qualità: efficace, efficiente e completo.

OBIETTIVI

L'Apsp Benedetti - attraverso il servizio di assistenza specialistica ambulatoriale per utenti esterni e il servizio infermieristico - intende:

- aprirsi verso l'esterno alla comunità, connotando così l'Apsp quale struttura operativa attiva sul territorio, in un'ottica di valorizzazione e ottimizzazione delle risorse, della professionalità e dell'esperienza maturate negli anni;
- dare risposta e garantire agli utenti continuità nel percorso assistenziale e riabilitativo, in collaborazione con il medico di medicina generale;
- stringere collaborazioni e rafforzare la rete coi soggetti istituzionali quali Provincia e Asuit (Azienda sanitaria universitaria del Trentino)
- diventare un punto di riferimento per la comunità di Mori e dintorni ed evitare, anche pensando a chi ha delle difficoltà, lunghi spostamenti in altre realtà per l'erogazione del medesimo servizio.

I servizi dell'azienda, inoltre, sono attuati perseguendo il principio di rispetto dell'unicità e dignità della persona, di imparzialità, di partecipazione e di sicurezza.

POLITICA PER LA QUALITÀ

SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E RACCOLTA DI SUGGERIMENTI

L'Apsp Benedetti opera in un'ottica di miglioramento continuo della qualità del servizio, volta all'eccellenza. Per questo motivo si impegna a raccogliere eventuali richieste, reclami, suggerimenti e proposte migliorative e a monitorare periodicamente la percezione sui servizi, attraverso la somministrazione di questionari anonimi di rilevazione della soddisfazione, al termine delle prestazioni ambulatoriali. I dati raccolti sono oggetto di valutazione per eventuali azioni di miglioramento.

STANDARD DI QUALITÀ

L'Apsp Benedetti - intendendo stabilire un vero e proprio patto coi cittadini che utilizzano o vorranno utilizzare i suoi servizi - dichiara in modo trasparente i propri obiettivi e i propri standard sul tema della qualità del servizio erogato, per consentire agli utenti una scelta consapevole e motivata.

Gli standard di qualità rappresentano obiettivi dichiarati che l'ente si impegna a garantire, nella consapevolezza che ciò richiede notevoli sforzi organizzativi e investimenti in termini di risorse umane e materiali.

Il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate agli utenti rappresenta l'obiettivo che l'ente si pone per il futuro, mentre gli standard rappresentano una garanzia quantitativa e qualitativa di prestazioni che l'ente si impegna ad assicurare nell'immediato.

Al fine di consentire all'utente di verificare concretamente il rispetto degli impegni che l'ente assume nei suoi confronti si riportano, nell'Allegato 1, I fattori di qualità che caratterizzano alcuni aspetti del servizio erogato, dandone anche una misura quantitativa.

Questi standard saranno oggetto di un controllo costante e di una verifica periodica, che ha lo scopo di valutare i risultati conseguiti dalla struttura e, eventualmente, di aggiornare gli impegni assunti nei confronti degli utenti, nella logica del miglioramento continuo.





APSP BENEDETTI
VIA DEL GARDA, 62
38065 MORI (TN)

Telefono: 0464 075001

Indirizzi e-mail:
segreteria@apsp-cesarebenedetti.it
amministrazione@pec.apsp-cesarebenedetti.it

Sito internet:
www.apsp-cesarebenedetti.it