

**AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA
“DON GIUSEPPE CUMER”
VALLARSA (TN)**

CARTA DEI SERVIZI ANNO 2021

- **RESIDENZA SANITARIA
ASSISTENZIALE**
- **CASA SOGGIORNO**
- **ALLOGGI PROTETTI**
- **PUNTO PRELIEVI PER UTENTI
ESTERNI**
- **RECUPERO E RIEDUCAZIONE
FUNZIONALE PER UTENTI
ESTERNI**
- **PODOLOGIA PER UTENTI
ESTERNI**



**AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA
DON GIUSEPPE CUMER**

PRESENTAZIONE

Gentile Signora / Egregio Signore,

siamo lieti di presentare la Carta dei Servizi dell'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" di Vallarsa nella sua terza stesura.

La nostra Carta dei servizi nasce come strumento di comunicazione rivolto a tutti coloro che sono interessati a ricevere informazioni utili e necessarie per conoscere la struttura, le attività ed i servizi erogati e le relative modalità di accesso.

È un documento che rende trasparente l'operato dell'Ente e del suo personale nei confronti di residenti, familiari ed utenti di servizi esterni e rappresenta la base per costruire e mantenere alleanza, condizione essenziale per ottimizzare la qualità.

Il nostro intento, nelle pagine che seguono, non è solo quello di descrivere "cosa" facciamo, ma di far cogliere anche il "come" lo facciamo. La nostra assistenza inizia dall'ascolto, e prosegue con la presa in carico della persona nella sua globalità. Questo significa assicurare benessere, inteso come salute fisica, mentale e sociale attraverso interventi il più possibile personalizzati e legati al vissuto di ogni individuo. Tutto ciò in un contesto intimo e familiare, favorito dalle ridotte dimensioni della nostra realtà.

Con l'auspicio di incontrarsi personalmente, auguriamo una buona lettura.

**Il Presidente
ed il Consiglio di Amministrazione
A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer"**

SOMMARIO

<i>SEZIONE GENERALE</i>	<i>5</i>
<i>Che cosa è la carta dei servizi.....</i>	<i>5</i>
<i>Obiettivi: a cosa serve e a chi è rivolta.....</i>	<i>5</i>
<i>Principi sull'erogazione dei servizi pubblici</i>	<i>6</i>
<i>SEZIONE COMUNE.....</i>	<i>8</i>
<i>Informazioni generali sull'organizzazione</i>	<i>8</i>
<i>Valori, mission e vision dell'organizzazione</i>	<i>16</i>
<i>Soggetti con i quali l'organizzazione interagisce e/o collabora.....</i>	<i>16</i>
<i>Rapporti con i cittadini-utenti: indicazione degli strumenti di partecipazione e di tutela del cittadino-utente e dei suoi familiari attraverso</i>	<i>17</i>
<i>SEZIONE SPECIALE</i>	<i>18</i>
<i>LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO</i>	

ALLEGATI

Organigramma

Servizio di Punto prelievi per utenti esterni

Servizio di Recupero e rieducazione funzionale per utenti esterni

Servizio di Podologia per utenti esterni

SEZIONE GENERALE

Che cosa è la carta dei servizi



La Carta dei servizi è un documento previsto dalla normativa nazionale e richiamato anche da quella locale, che deve essere adottato per la gestione di taluni servizi pubblici¹, tra cui quelli socioassistenziali, sia quando sono erogati in via diretta dalle pubbliche amministrazioni, sia quando sono affidati mediante concessione, appalto o convenzione con i Soggetti gestori esterni all'amministrazione².

Per la normativa nazionale, sia nella Carta dei servizi della pubblica amministrazione nel caso di gestione diretta dei servizi³ sia nella Carta dei servizi dei Soggetti erogatori, nel caso di affidamento o esternalizzazione dei servizi, sono definiti gli standard di qualità dei servizi pubblici offerti, i sistemi di misurazione e valutazione della qualità, le modalità di accesso e di svolgimento dei servizi, nel rispetto dei principi informativi previsti dalla normativa vigente, gli obiettivi di miglioramento nonché gli strumenti di partecipazione dei cittadini alla valutazione dei servizi e le procedure di tutela (ricorsi, reclami e segnalazioni).

La Carta dei servizi costituisce sia uno strumento informativo chiaro e trasparente sui servizi offerti, adeguatamente pubblicizzato e periodicamente aggiornato, che un efficace strumento di ascolto partecipazione e tutela dei cittadini – utenti rispetto alla qualità dei servizi, nonché una strategia per favorire il miglioramento continuo della qualità dei servizi attraverso un sistema di valutazione partecipata con i cittadini destinatari degli stessi.

Obiettivi: a cosa serve e a chi è rivolta



La Carta dei servizi assolve ad una pluralità di funzioni, direttamente o indirettamente rivolte alla tutela dei cittadini-utenti.

Serve per:

- 1. Accreditarci:** l'adozione della Carta è compresa tra i requisiti generali di accreditamento, ossia è richiesta a qualsiasi soggetto che intende accreditarsi per lo svolgimento di servizi socioassistenziali con finanziamento provinciale nel Trentino.
- 2. Assumere i propri impegni** nei confronti dell'ente accreditante, affidante e nei confronti dei cittadini;
- 3. Informare** in modo chiaro e diffuso i cittadini sull'offerta dei servizi;
- 4. Promuovere l'ascolto e la partecipazione del cittadino-utente** nella valutazione della qualità dei servizi (indagini sul grado di soddisfazione percepita dell'utente).
- 5. Tutelare i cittadini-utenti** rispetto alla qualità dei servizi (sistema di gestione dei reclami);
- 6. Migliorare, innovare e qualificare i servizi offerti** attraverso le azioni di monitoraggio e quelle correttive, che portano ad un impiego ottimale delle risorse disponibili.
- 7. Nell'affidamento dei servizi socioassistenziali, per la valutazione dell'offerta** e come parametro di riferimento per l'adempimento contrattuale.

¹ Art 32, c.1, del D.lgs. n. 33/2013 – Codice della trasparenza della pubblica amministrazione.

² Art 13 della L. 328/2000.

³ Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 21 dicembre 1995 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della "Carte dei servizi pubblici", art 32, c 1, d.lgs n. 33/2013.



Principi sull'erogazione dei servizi pubblici



Il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” individua i principi fondamentali ai quale deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto dei principi di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi.

Secondo la direttiva sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti

a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute all'assistenza e previdenza sociale, all'istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà ed alla sicurezza della persona e alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146.

I principi a cui si riferisce la direttiva sono i seguenti.

- **Principio di eguaglianza:** l'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza sostanziale dei diritti degli utenti; l'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi riguardanti la razza, l'etnia, il sesso, la lingua, la religione, le opinioni politiche. Il principio di eguaglianza sostanziale non necessariamente si traduce nell'adozione di comportamenti uniformi per tutti i casi ma si realizza piuttosto nell'adattamento delle risposte dei servizi alle diverse esigenze personali e sociali degli utenti, garantendo trattamento uguale in situazioni uguali e trattamenti diversificati in situazioni personali e sociali diverse.
- **Principio di imparzialità:** i soggetti erogatori definiscono le modalità di accesso e di fruizione dei servizi nel rispetto dei criteri di obiettività ed imparzialità.
- **Principio di continuità:** salvo cause di forza maggiore, l'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il soggetto gestore deve adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. In merito al principio di continuità del servizio, appare importante evidenziare gli adempimenti previsti dalla disciplina in materia di diritto di sciopero (L. n. 146 del 1990 - Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati. Istituzione della Commissione di garanzia dell'attuazione della legge). Ai fini di tale legge, sono considerati servizi pubblici essenziali, indipendentemente dalla natura giuridica del rapporto di lavoro, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla vita, alla salute, alla libertà ed alla sicurezza, alla libertà di circolazione, all'assistenza e previdenza sociale, all'istruzione ed alla libertà di comunicazione.
- **Principio di scelta:** i soggetti erogatori si impegnano a ricercare, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto dei vincoli organizzativi e funzionali, criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.
- **Principio di partecipazione:** la partecipazione del cittadino-utente avviene principalmente attraverso l'ascolto dell'utente sia mediante le indagini customer satisfaction sia mediante la gestione dei reclami nei confronti dei soggetti erogatori. Ad integrazione di quanto previsto dalla direttiva in materia di servizi pubblici altre normative rafforzano il principio di partecipazione attraverso una serie di strumenti di tutela/ascolto dei cittadini – utenti:

- diritto di accesso agli atti e alla documentazione dell'Amministrazione che il soggetto gestore detiene o ha prodotto in quanto concessionario o esercente un servizio pubblico, nei limiti del rispetto della riservatezza altrui (L. n. 241/90 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e L.p. n. 23/93 "Disciplina dell'attività contrattuale e dell'amministrazione dei beni della Provincia autonoma di Trento");
 - diritto di accesso, vale a dire di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento dei dati personali che lo riguardano e, in tal caso, di ottenere l'accesso ai propri dati personali, essere informato su modalità e finalità del trattamento (Regolamento Ue 2016/6794, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati), art. 15);
 - diritto di ottenere senza ritardo la rettifica dei dati personali inesatti (Regolamento Ue 2016/679, art. 16);
 - diritto di ottenere la cancellazione dei dati personali (c.d. "diritto all'oblio") senza ingiustificato ritardo, in presenza di uno dei motivi indicati nell'art. 17 (Regolamento Ue 2016/679, art. 17);
 - diritto di limitazione di trattamento (Regolamento UE 2016/679, art. 18);
 - diritto alla portabilità dei dati, cioè il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati personali che lo riguardano forniti ad un titolare del trattamento e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti (Regolamento UE 2016/679, art. 20);
 - diritto di opposizione al trattamento dei dati personali (Regolamento UE 2016/679, art. 21).
- **Principi di efficacia ed efficienza:** l'attività dei soggetti erogatori si informa a criteri di efficienza e di efficacia nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio anche per quanto riguarda l'orario di apertura al pubblico. Al fine di incrementare l'efficacia e l'efficienza dei servizi resi, i soggetti erogatori garantiscono ed organizzano la formazione e l'aggiornamento del personale con particolare attenzione al personale che lavora a contatto diretto con l'utenza, mantengono rapporti sistematici con la rete dei servizi territoriali valorizzando anche le risorse comunitarie (welfare generativo). A livello operativo, l'applicazione dei principi di efficacia e di efficienza comporta che il soggetto gestore disponga di un piano della formazione (si vedano requisiti generali accreditamento) e di uno specifico modello di organizzazione:
- della propria struttura (si vedano requisiti generali accreditamento) in cui risultino chiari le professionalità del personale, i ruoli, le responsabilità, le funzioni specifiche, tra le quali quella del controllo di gestione e del presidio del sistema di qualità, ed il flusso della comunicazione, interna ed esterna;
 - dei servizi erogati: nella Carta dei servizi devono essere indicati e descritti sinteticamente i servizi offerti, i fattori di qualità coerenti con quelli stabiliti dall'amministrazione e gli standard di qualità, gli indicatori e le modalità di rilevazione della qualità, i criteri e le modalità di accesso, erogazione e dimissione dal servizio.

Pubblicazione e aggiornamento della carta

La presente Carta dei servizi è a disposizione presso la segreteria dell'ente e può essere stampata su richiesta del cittadino; è inoltre pubblicata e sempre consultabile sul sito internet della struttura www.apspvallarsa.it.

Responsabilità contrattuale

Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella carta può essere fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e nei casi gravi con la risoluzione del contratto.

SEZIONE COMUNE

Informazioni generali sull'organizzazione

1 - Descrizione generale del soggetto gestore

L'Azienda Pubblica di Servizi alla persona è un'azienda pubblica che eroga servizi di natura socio-sanitaria e socio-assistenziali in favore dei cittadini. La sede legale è in Frazione Corte n. 1 nel comune di Vallarsa.

Il territorio in cui opera è il comune di Vallarsa, ma anche i comuni limitrofi di Trambileno e Terragnolo. I servizi sono accessibili, comunque, anche per utenti che non risiedono in questi comuni.

2 - Cenni storici e giuridici

Statuto e struttura

L'attuale A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" di Vallarsa è sorta nel 1914 col nome di "Ospedale-Ricovero". Il libro matricola dei ricoverati è stato aperto il 22.03.1915. La stessa fu concentrata, con verbale del 03.04.1927 nella "Congregazione di Carità" del Comune di Vallarsa, a sua volta costituita in virtù dell'art. 5 del R.D. 22.04.1922, n. 983.

Negli anni dal 1994 al 1997 la struttura è stata completamente ristrutturata, ampliata ed intitolata a Don Giuseppe Cumer.

Numerosi gli interventi effettuati sulla struttura nel corso degli anni come la realizzazione del nuovo parcheggio, la ristrutturazione dell'edificio adiacente adibito a magazzino, la sala consiglio e la sala riunioni, realizzazione della nuova sala di fisioterapia e riabilitazione e di un ulteriore ascensore (lavori conclusi nel 2007).

In seguito, la struttura è stata ampliata per aggiungere tre stanze da letto, un bagno clinico ed un locale per le attività di parrucchiera e podologo. È stata inoltre ritinteggiata esternamente ed internamente (lavori conclusi nel 2015).

Chi era Don Giuseppe Cumer

Don Giuseppe Cumer è nato a Vallarsa, in Frazione Cumerlotti, il 10 ottobre 1888. Compì gli studi nel seminario di Trento con ottimo profitto e venne ordinato sacerdote il 6 giugno 1913. Fu inviato per il suo primo ministero come Cooperatore a Nomi, e quindi a Pieve Tesino, dove condivise con quei fedeli tutti i disagi e le sofferenze della Grande guerra del 1914 -18. Tornò nella sua valle d'origine con il ruolo di Cooperatore nella comunità di Parrocchia e da qui per assumere la cura d'anime a Camposilvano. È in questo piccolo centro che Don Giuseppe Cumer, oltre che curatore d'anime sollecito e premuroso, si rivelò anche ricco di iniziativa tecnico-sociale: si deve infatti a lui se Camposilvano fu il primo paese della valle a fruire dell'energia elettrica, grazie ad una piccola centralina da lui ideata e realizzata, e grazie agli impianti di illuminazione fatti con le sue mani in chiesa e quindi di casa in casa.

Dalla comunità di Camposilvano fu trasferito ad Albaredo ed in seguito a Raossi, dove restò fino alla sua morte, il 23 settembre del 1972.

Don Giuseppe, con la sua capacità ed intraprendenza si occupava ed interveniva un po' in tutte le varie necessità sia della canonica sia della stessa chiesa. Per molti anni unì la cura d'anime a Raossi a quella di Camposilvano, con tutti i disagi che comportava, specialmente durante l'inverno.



Don Giuseppe Cumer è ricordato ancora per la sua semplicità, povertà e generosità nell'offerta alle Chiese della valle, per la costruzione a Parrocchia e per l'elettrificazione delle campane. Fedele al suo servizio sacerdotale, la Messa, l'amministrazione dei Sacramenti, l'assistenza ai malati, la dottrina in chiesa e nelle scuole, caratterizzato dai suoi particolari paragoni presi dalla vita di ogni giorno e alla portata di tutti.

Lasciata la cura d'anime, fu felice di poter concedersi la gioia di andare in pellegrinaggio in Palestina. Lo animava un grande amore per la storia della Vallarsa: curò assieme a Don Giuseppe Rippa una mole di ricerche che, tutt'oggi risultano una fonte preziosa.

Per il suo impegno e la sua devozione alla comunità della Vallarsa, in particolare di Raossi, Parrocchia e Camposilvano a lui è stata intitolata l'attuale Azienda Pubblica di Servizi alla Persona.

3 - Organi di governo

Consiglio di Amministrazione: è l'organo di indirizzo, di programmazione e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'azienda. Provvede a fissare gli obiettivi strategici ed assume le decisioni programmatiche e fondamentali dell'azienda e verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite.

Il Consiglio di amministrazione è composto da cinque membri compreso il presidente, nominati dalla Giunta provinciale di Trento su designazione motivata dell'Amministrazione comunale di Vallarsa secondo la normativa vigente. L'attuale Consiglio di Amministrazione è stato nominato con deliberazione della Giunta Provinciale n. 909 del 25.05.2018 e rimarrà in carica per cinque anni a decorrere dalla data del suo insediamento che è avvenuto il 11.07.2018. I nominativi dei componenti del consiglio di amministrazione sono sempre consultabili sul sito aziendale (www.apspvallarsa.it).

Presidente e Vicepresidente. Il Presidente ha la rappresentanza legale dell'A.P.S.P. ed è sostituito nel caso di assenza e di impedimento dal Vicepresidente.

L'attuale Presidente e Vicepresidente sono stati eletti rispettivamente con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 23 e n. 24 del 11.07.2018.

Direttore: è il funzionario più elevato in grado dell'azienda, è responsabile della correttezza amministrativa nonché dell'efficienza ed efficacia di gestione in relazione alle deleghe conferite, alle risorse e agli obiettivi assegnati dal Consiglio di Amministrazione.

Al Direttore competono tutti gli adempimenti specificatamente previsti dallo statuto. Il nominativo del direttore è consultabile sul sito aziendale (www.apspvallarsa.it).

Revisore dei Conti - I compiti di revisione sono affidati all'Organo di Revisione disciplinato del Regolamento regionale. Esso collabora con il Consiglio di Amministrazione nella sua funzione di controllo, esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione dell'Azienda e attesta la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze della gestione redigendo apposita relazione accompagnatoria.

4 – Procedimenti di autorizzazione e accreditamento

L'A.P.S.P. Don Giuseppe Cumer eroga diverse tipologie di servizi rivolti ai cittadini.

SERVIZI RESIDENZIALI	
- servizio di Residenza sanitaria assistenziale	n. 35 posti letto autorizzati, accreditati e convenzionati con APSS
- servizio di Residenza sanitaria assistenziale	n. 2 posti letto autorizzati, accreditati e non convenzionati (a pagamento)
- servizio Accoglienza per anziani	n. 1 posto letto (ex Casa soggiorno)
- servizio Abitare accompagnati	n. 9 alloggi (ex Alloggi protetti)
SERVIZI PER UTENTI ESTERNI	
- servizio Recupero e rieducazione funzionale per utenti esterni	
- servizio Punto prelievi per utenti esterni	
- servizio Podologia per utenti esterni	

La struttura accoglie 37 Residenti per il **Servizio di Residenza Sanitaria Assistenziale** (da qui in poi R.S.A.). Tale servizio è autorizzato all'esercizio di attività sanitaria con determinazione del dirigente del Servizio organizzazione e qualità delle attività sanitarie della Provincia Autonoma di Trento n. 167 del 23/12/2008 e accreditato con determinazione del dirigente del Dipartimento Salute e Solidarietà Sociale n. 27 di data 20 febbraio 2015, di cui 2 residenti in posti letto a pagamento.

La struttura accoglie inoltre un Residente per il **Servizio di Accoglienza per anziani** (ex Casa Soggiorno), servizio autorizzato al funzionamento con determinazione del dirigente del Servizio Politiche sociali e abitative della Provincia Autonoma di Trento n. 576 del 26/08/2009.

È attivo presso la struttura denominata "Casa Ex Enal" il **Servizio Abitare accompagnati** (ex Alloggi protetti), servizio autorizzato al funzionamento con determinazione del dirigente del Servizio politiche sociali e abitative della P.A.T. n. 208 del 06/07/2004.

Nel 2009 è stato attivato il Servizio di Punto prelievi per utenti esterni, autorizzato con provvedimento del dirigente del Servizio organizzazione e qualità delle attività sanitarie della P.A.T. n.111 di data 12/09/2008 e accreditato con provvedimento del dirigente del Servizio organizzazione e qualità delle attività sanitarie della P.A.T. n. 22 di data 12/02/2010.

Nel 2010 è stato attivato il Servizio di Recupero e rieducazione funzionale per utenti esterni, autorizzato con provvedimento del dirigente del Servizio organizzazione e qualità delle attività sanitarie della P.A.T. n. 166 di data 23/12/2008 e accreditato con provvedimento del dirigente del Servizio organizzazione e qualità delle attività sanitarie della P.A.T. n. 71 di data 03/05/2010.

L'accREDITAMENTO istituzionale dei servizi sociosanitari è rinnovato con cadenza triennale.

Nel corso del 2014 è inoltre stato attivato il Servizio podologia per utenti esterni, autorizzato in data 23/10/2014.

5 - Descrizione della struttura



Vista delle Piccole Dolomiti e del Campanile della Chiesa di Parrocchia dal giardino della struttura

L'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" ha sede all'inizio del paese di Raossi, in Frazione Corte, nell'accogliente comunità della Vallarsa, ad un'altitudine di circa 700 m s.l.m., circondata da una paesaggistica di incantevole bellezza, ai piedi del rinomato Gruppo delle Piccole Dolomiti. Dista circa 20 Km dal Comune di Rovereto ed è raggiungibile anche con mezzi pubblici.



Vista della struttura dall'esterno della sala fisioterapia - piano terra.

L'edificio è strutturato su cinque piani. Al piano seminterrato sono collocati gli ambulatori del servizio sanitario, infermieristico e assistenziale, il servizio di lavanderia e guardaroba, i servizi igienici comuni, la sala polivalente con piccola cappella per il culto adiacente alla sala polivalente, la sala da pranzo e i locali per il servizio di ristorazione (cucina).

Al piano terra sono collocati gli uffici di segreteria, animazione, qualità e formazione, amministrazione - direzione e coordinamento, un soggiorno a disposizione dei Residenti, dei loro Familiari e Cari e di tutti gli utenti dei servizi esterni e visitatori della struttura,

il Servizio di Fisioterapia e Riabilitazione, i servizi igienici comuni e la sala parrucchiera e podologo. I 38 posti letto sono disposti al primo, secondo e terzo piano della struttura.

Al primo piano, con pareti tinteggiate di colore giallo, sono presenti sei stanze doppie ed una stanza singola; al secondo piano, tinteggiato di colore verde, sono presenti sei stanze doppie ed un bagno clinico, mentre al terzo piano, con pareti tinteggiate in azzurro, sono presenti cinque stanze doppie, una stanza singola e altre due stanze singole con bagno in comune.

Tutte le stanze sono dotate di proprio servizio interno con doccia, presa TV e telefono, unità di comunicazione modulare, consolle per l'erogazione dei gas medicali e aspirazione, letto attrezzato e arredo completo.

Per chi lo desidera è possibile personalizzare e abbellire la stanza, compatibilmente con gli spazi disponibili, con oggetti e suppellettili personali quali fotografie, quadri, soprammobili, piante, piccoli mobili, poltrone, sedie. Ciò ha lo scopo di far sentire la persona il più possibile a proprio agio, accanto ai propri ricordi e oggetti di valore affettivo.

All'esterno del piano seminterrato e del piano terra si trova un ampio giardino a disposizione dei Residenti e dei loro amici e parenti. In prossimità dell'ingresso principale dell'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" sono presenti due aree parcheggio riservate a dipendenti, utenti dei servizi esterni e visitatori della struttura.

Al fine di promuovere visite ed incontri tra i residenti e i loro familiari o cari, in un'atmosfera più intima, è possibile far richiesta al responsabile del servizio animazione di utilizzare spazi comuni per uso personale e familiare come ad esempio la sala caffè (ubicata al piano terra) o la saletta del consiglio di amministrazione (ubicata accanto al parcheggio di fronte alla struttura) per passare dei momenti intimi e riservati con le persone più care (colloqui, festeggiamento di eventi solo con pochi cari).

La struttura può essere visitata liberamente; se si desidera ricevere anche informazioni ed essere accompagnati è necessario avvisare preventivamente l'ufficio amministrativo.

L'altra struttura che è utilizzata dall'A.P.S.P. per l'erogazione dei servizi è denominata residenza "Casa Ex Enal"; è una residenza protetta per anziani attivata e gestita dall'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" in convenzione con il Comune di Vallarsa, proprietario dell'immobile.

La struttura è situata in Frazione Raossi, lungo la strada statale n. 46, salendo da Rovereto, sulla sinistra. Presso la casa Ex Enal sono attivi il servizio di Punto prelievi per utenti esterni ed il servizio Abitare accompagnati (ex alloggi protetti).

6 - POLITICA PER LA QUALITÀ

L'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" intraprende una politica per la qualità volta a mantenere un ambiente intimo e familiare che, allo stesso tempo, garantisca un livello elevato dei servizi offerti.

Nello specifico l'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" si impegna a:

- Favorire il benessere globale del residente, tenendo conto della sua storia, delle sue abitudini e delle sue risorse;
- Garantire al residente un'assistenza completa e qualificata, organizzata attraverso progetti assistenziali individualizzati e valutazioni multi-professionali;
- Perseguire il miglioramento continuo dei servizi offerti attraverso analisi di soddisfazione, programmazione degli interventi attraverso l'assegnazione di obiettivi di qualità per ogni servizio e formazione continua e mirata del personale operante in struttura;
- Garantire un corretto, rapido ed efficace trasferimento delle informazioni tra il personale attraverso un sistema integrato e informatizzato di rete;
- Promuovere una maggiore apertura al territorio attraverso l'offerta di servizi per utenti esterni, eventi aperti alla comunità e progetti volti a sviluppare collaborazione ed integrazione con la popolazione della valle.



"Gli standard di qualità tendono spontaneamente verso il basso, come se fossero attratti da una forza di gravità.

Ciò che può mantenerli alti è solo la pressione del miglioramento continuo della qualità".

*Hugh Koc
autore di "Qualità Totale nel
management della Sanità"*

INTERVENTI IN MATERIA DI QUALITÀ

✓ **Gli obiettivi annuali di servizio**

Annualmente il Consiglio di amministrazione in collaborazione con la Direzione dell'ente fissa gli obiettivi di qualità per ogni servizio della struttura al fine di indirizzare le risorse e le energie del personale al miglioramento continuo.



✓ *Il marchio “Qualità e Benessere”*

L’A.P.S.P. “Don Giuseppe Cumer” aderisce al Marchio “Q & B - Qualità e Benessere” L’arte della Qualità della Vita nelle Strutture Residenziali per Anziani” dal 2007. Si tratta di un sistema di qualità, ideato da U.P.I.P.A. in collaborazione con personale delle R.S.A., residenti e familiari e proposto come strumento comune a tutte le RSA della provincia, al fine di garantire la rilevazione di fattori e risultati di qualità dei servizi, difficilmente misurabili con i tradizionali sistemi di certificazione della qualità.

I fattori di qualità individuati dal Marchio “Qualità e Benessere” di U.P.I.P.A. S.C., ai quali ogni struttura aderente fa riferimento, sono:



- **RISPETTO** inteso come possibilità di vedere riconosciuti dall’organizzazione il rispetto dei tempi di vita e ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy e della riservatezza dei dati, della dignità della persona e dei suoi valori.
- **AUTOREALIZZAZIONE** intesa come possibilità di attuare ancora autonomamente le proprie aspirazioni, desideri, passioni, stili di vita e sentirsi appagati e soddisfatti di ciò, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza.
- **OPEROSITÀ** intesa come possibilità di vedere espresse, promosse e valorizzate le capacità, le attitudini, le abilità, le competenze del residente nell’agire quotidiano e nella gestione del tempo libero, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza.
- **AFFETTIVITÀ** intesa come possibilità di sviluppare e mantenere relazioni affettive ed emotive autentiche anche all’interno della residenza, sia con persone che con oggetti personali ed animali significativi.
- **INTERIORITÀ** intesa come possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati per il raccoglimento spirituale (nel rispetto del pluralismo religioso), per riflettere sul sé e sul senso della vita anche affrontando l’esperienza della morte.
- **COMFORT** inteso come possibilità di fruire di un ambiente fisico nel quale la persona vive ed opera in grado di coniugare le proprie esperienze personali e vita comunitaria con particolare attenzione alla dimensione familiare.
- **UMANIZZAZIONE** intesa come possibilità di essere ascoltati nella propria globalità con una presa in carico attenta all’ascolto, alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell’assistenza.
- **SOCIALITÀ** intesa come possibilità di trovarsi inseriti in un contesto sociale e comunitario aperto verso l’esterno, nel quale mantenere la comunicazione e lo scambio con la comunità di riferimento.
- **SALUTE** intesa come possibilità di fruire di azioni di prevenzione, cura e riabilitazione erogate da personale professionalmente preparato, personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiano, evitando forme di accanimento e di sanitarizzazione eccessiva o non gradita.
- **LIBERTÀ** intesa come possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alle proprie capacità residue, esercitando la libertà di scelta nel rispetto delle regole della civile convivenza e partecipando alle decisioni dell’organizzazione riguardanti la vita quotidiana dei residenti.

- **GUSTO** inteso come possibilità di fruire di un servizio di ristorazione con un'alimentazione sana, completa, varia e gustosa, adeguata alla libertà di scelta e alle condizioni di salute, senza eccessive restrizioni, collegata alle tradizioni alimentari del luogo ed attenta alla valorizzazione della funzione sociale e cognitiva del momento dei pasti.
- **VIVIBILITÀ** intesa come possibilità di vivere in un luogo caldo, accogliente, confortevole, pulito, con un'atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze dei residenti e del contesto della vita comunitaria

✓ **Certificazione Family audit**



Family audit® è uno strumento manageriale che ha l'obiettivo di attivare un cambiamento culturale nell'impresa attraverso azioni innovative di *Work life balance*. È uno standard che innesca un ciclo virtuoso di miglioramento continuo e che offre la possibilità di entrare in un network di aziende che mirano a diventare ambienti di lavoro eccellenti.

Family audit® è marchio registrato e di proprietà della Provincia autonoma di Trento che funge da ente di certificazione.

Lo standard Family audit promuove un cambiamento culturale all'interno delle organizzazioni consentendo alle stesse di adottare delle politiche di gestione del personale orientate al benessere dei propri dipendenti e delle loro famiglie.

Grazie ad un'indagine ampia all'interno dell'organizzazione, si individuano obiettivi e iniziative che consentono di migliorare le esigenze di conciliazione tra famiglia e lavoro dei dipendenti. La partecipazione dei collaboratori dell'organizzazione diventa un valore fondamentale al momento di stabilire i bisogni in materia di conciliazione e di proporre soluzioni ad essi.

L'A.P.S.P. Don Giuseppe Cumer ha intrapreso il percorso per la certificazione Family audit® a fine 2018. Ha ricevuto la valutazione della prima annualità nel corso della primavera 2019 e ottenuto il primo certificato Family audit.

Valori, mission e vision

1 – VISION DELL'ORGANIZZAZIONE

In questa sezione sono descritti gli obiettivi e gli impegni dell'organizzazione per il medio- lungo periodo con riferimento al contesto presente o agli scenari probabili ed alla luce dei propri valori.

L'A.P.S.P. Don Giuseppe Cumer opera per rendere i servizi disponibili sul territorio il più possibile rispondenti alle esigenze dei cittadini. È in fase di progettazione una nuova struttura per poter offrire ai residenti degli spazi di vita più confortevoli e sicuri, che possano anche essere punto di incontro con la comunità e utilizzabili per l'erogazione dei servizi per utenti esterni.

L'A.P.S.P. ha inoltre presentato la domanda di autorizzazione e accreditamento per poter operare in ambito socio-assistenziale nell'area età anziani. Questo passaggio garantisce alla comunità la possibilità di attivare ulteriori servizi che si rendessero necessari sul territorio in questo ambito.

2 - MISSION DELL'ORGANIZZAZIONE

Lo scopo distintivo è quello di vivere ricercando il benessere, la salute, la dignità. Personalizzare i servizi per garantire la miglior qualità di vita. Umanizzare il nostro lavoro per promuovere i valori delle persone. Aprire la struttura al territorio, ai suoi cittadini e ai loro bisogni e creare coesione tra e con la comunità.



*“Un'unica grande famiglia con un solo obiettivo: quello di Vivere”
Don Andrea Fava*

Soggetti con i quali l'organizzazione interagisce e/o collabora

L'A.P.S.P. Don Giuseppe Cumer interagisce in maniera costante e continua con i propri utenti ed i loro famigliari attraverso comunicazioni e riunioni periodiche.

L'A.P.S.P. Don Giuseppe Cumer è associata ad U.P.I.P.A. sc (Unione provinciale istituzioni per l'assistenza) dal 1999 (delibera n.45 del 16.07.1999).

L'organizzazione interagisce e collabora inoltre con diversi soggetti istituzionali per l'erogazione dei servizi:

- Provincia autonoma di Trento;
- Azienda provinciale per i servizi sanitari;
- Comunità della Vallagarina;
- Comune di Vallarsa.

La struttura inoltre interagisce con la comunità: riceve sostegno, prezioso aiuto e collaborazione dalle diverse realtà associative della valle e dai volontari.

Strumenti di partecipazione e di tutela del cittadino-utente e dei suoi familiari

1 - INDAGINI PERIODICHE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Per i servizi di RSA e Accoglienza anziani sono realizzate periodicamente delle indagini di soddisfazione attraverso la somministrazione di un questionario. Di norma le indagini sono biennali.

Per i servizi di punto prelievi l'indagine di soddisfazione, che di norma viene somministrata in due giorni campione all'anno, è costituita da un questionario proposto a tutti gli utenti dei giorni selezionati.

Per il servizio di recupero e rieducazione funzionale per utenti esterni il questionario per la rilevazione della soddisfazione è proposto a tutti gli utenti che accedono a tale servizio.

I risultati delle indagini sono condivisi con staff di direzione, il Consiglio di amministrazione, il personale e i familiari dei residenti nel caso dei servizi RSA e Accoglienza anziani.

2 - SISTEMA DI RACCOLTA E GESTIONE DEI RECLAMI

La struttura è dotata di procedura di rilevazione e gestione di reclami, proposte migliorative e suggerimenti. Il modulo è disponibile presso la segreteria, è consegnato in fase di ingresso in struttura per gli utenti dei servizi RSA e Accoglienza anziani ed è disponibile sul sito internet della struttura (sezione modulistica).

Modalità e tempi di monitoraggio della Carta dei servizi

La Carta dei servizi è aggiornata periodicamente, quanto necessario. Le attività di aggiornamento e di monitoraggio della Carta dei servizi sono curate dallo staff di direzione, nelle figure di Direttore, Responsabile della qualità, Coordinatore dei servizi e Coordinatore sanitario. Nelle attività di aggiornamento sono coinvolti i professionisti che operano nella struttura.

SEZIONE SPECIALE

Nelle sezioni speciali seguenti e / o allegate saranno descritti nel dettaglio i singoli servizi erogati dall'A.P.S.P. Don Giuseppe Cumer.

1 – SERVIZI RESIDENZIALI: R.S.A. e ACCOGLIENZA PER ANZIANI

Nell'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" di Vallarsa sono attualmente presenti:

- n. 35 posti letto per il Servizio di R.S.A., autorizzati, accreditati e convenzionati;
- n. 1 posto letto per il Servizio Accoglienza per anziani (ex Casa Soggiorno);
- n. 2 posti letto autorizzati, accreditati e non convenzionati (servizio a pagamento).

All'interno della struttura sono ammesse persone di ambo i sessi residenti nel Comune di Vallarsa o in altri comuni.

AMMISSIONE

a. Ammissione al Servizio R.S.A.

Le modalità di ingresso dei residenti, con le relative priorità, avvengono in conformità alle direttive provinciali in materia di RSA.

La richiesta di accoglimento in R.S.A. va rivolta al proprio Medico di base, all'Assistente sociale territorialmente competente o al Medico delle UU.OO. ospedaliere, i quali avviano la procedura amministrativa per l'attivazione dell'U.V.M. distrettuale, che ha sede in Rovereto - Via S. G. Bosco n. 6. Il richiedente o i suoi familiari devono indicare due preferenze di Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.).

Quale strumento di valutazione, l'U.V.M. utilizza la Scheda di Valutazione Multidimensionale (S.V.M.) che comprende una valutazione sanitaria, una valutazione cognitivo-funzionale ed una valutazione sociale della persona.

Tale servizio si differenzia dai seguenti in quanto 35 posti letto RSA sono convenzionati con A.P.S.S. che corrisponde la tariffa sanitaria mentre gli i residenti di RSA corrispondono alla struttura la retta alberghiera.

b. Ammissione al Servizio Accoglienza per anziani (ex Casa Soggiorno)

Per le persone autosufficienti o parzialmente non autosufficienti è possibile richiedere accoglienza per il servizio accoglienza per anziani (ex Casa Soggiorno) da parte dell'interessato o dei suoi familiari direttamente presso l'ufficio amministrativo dell'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" attraverso la consegna del modulo di domanda compilato e del quadro clinico. Hanno priorità di accesso le persone residenti del Comune di Vallarsa.

La modulistica per inoltrare la domanda è disponibile presso il servizio amministrativo – ufficio segreteria dell'ente.

Per tale servizio l'utente corrisponde la retta alberghiera. Eventuali spese sanitarie come farmaci e dispositivi medici sono a carico del residente.

È facoltà del residente scegliere il medico della struttura oppure mantenere il proprio medico curante. Tutte le prestazioni a carattere sanitario in seguito descritte non sono comprese nella retta alberghiera e quindi devono essere eventualmente pagate.

c. Ammissione al Servizio di Posti letto a pagamento

Per le persone non autosufficienti è possibile richiedere accoglienza per il servizio di posto letto RSA a pagamento da parte dell'interessato o dei suoi familiari direttamente presso l'ufficio amministrativo dell'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" attraverso la consegna del modulo di domanda compilato e del quadro clinico.

Hanno priorità di accesso le persone residenti del Comune di Vallarsa. Si segue l'ordine cronologico di ricezione della domanda.

La modulistica per inoltrare la domanda è disponibile presso il servizio amministrativo – ufficio segreteria dell'ente.

Per tali posti di RSA non sono convenzionati ma lasciati a libero mercato, i residenti corrispondono sia la retta sanitaria che quella alberghiera.

È facoltà del residente scegliere il medico della struttura oppure mantenere il proprio medico curante.

Retta residenziale

La retta giornaliera per i servizi residenziali gestiti dall'A.P.S.P. viene stabilita all'inizio di ogni anno dal Consiglio di Amministrazione con proprio provvedimento. Potrebbe subire variazioni in corso d'anno motivate nel provvedimento adottato dal Consiglio di Amministrazione.

Il pagamento della retta dà diritto di usufruire dei servizi elencati nella Carta dei Servizi, nel rispetto degli standard garantiti.

Il tariffario aggiornato è pubblicato sul sito internet della struttura.

I DIRITTI DEL RESIDENTE

L'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" si impegna a garantire ai Residenti i seguenti diritti:

- * qualità di vita
- * assistenza sanitaria
- * igiene e cura
- * rispetto, fiducia, dignità
- * comfort alberghiero
- * informazione
- * riservatezza
- * assistenza religiosa
- * libertà di pensiero e di critica



Analogamente l'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" chiede ai propri Residenti e ai loro Familiari di impegnarsi a rispettare le regole di gestione interna della casa, richiamate sui documenti "Regolamento Interno" e "Regolamento Sanitario", consegnati al momento dell'ammissione.

ACCOGLIENZA ED INSERIMENTO

Non appena si rende disponibile un posto per il servizio R.S.A. nella struttura, il personale amministrativo provvede a comunicare all' U.V.M., che a sua volta trasmette all'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" il nominativo della persona da accogliere, unitamente alla valutazione multidimensionale di quest'ultima.

Prima di procedere all'accoglimento del residente nella struttura, il Coordinatore dei Servizi contatta l'interessato o i suoi familiari al fine di raccogliere le informazioni necessarie all'inserimento e fissare data ed orario dell'ingresso.

Se il richiedente è ricoverato in ospedale o in altra struttura il Coordinatore dei Servizi contatta il personale medico o infermieristico di tale struttura per richiedere la data e l'orario di dimissione e le relative informazioni sanitarie ed assistenziali. Per quanto riguarda invece le informazioni inerenti la storia di vita si contatta sempre il familiare.

Il Coordinatore dei Servizi, nel momento del contatto telefonico con il familiare, fissa il colloquio pre-ingresso, possibilmente alcuni giorni prima dell'ingresso della persona in struttura. In tale sede raccoglie le informazioni inerenti all'assistenza, mentre il Direttore raccoglie i dati amministrativi necessari e fornisce le informazioni generali sulla struttura.

Le informazioni raccolte sono messe a disposizione delle figure sanitarie e assistenziali della casa allo scopo di far conoscere i bisogni, le esigenze e le abitudini del nuovo residente ed individuare gli interventi assistenziali più appropriati e personalizzati da attuare sin dal primo giorno d'ingresso, favorendo così un miglior ambientamento della persona nella nuova realtà. Le informazioni raccolte

per ogni Residente, in ingresso e durante tutta la sua permanenza in struttura, sono soggette a segreto professionale e sono diffuse al personale al solo fine di ottimizzare e personalizzare attività e servizi. Il giorno d'ingresso il nuovo residente ed i suoi familiari sono accolti, di norma, dal Direttore e dal Coordinatore dei Servizi della struttura.

Al momento dell'ingresso è richiesta la presentazione della seguente documentazione (che può essere consegnata anche durante il colloquio pre-ingresso, quindi qualche giorno prima dell'ingresso):

1. AMMINISTRATIVA – da consegnare all'Ufficio Amministrativo:

- Carta d'Identità valida
- Tessera Sanitaria
- Documenti attestanti eventuali esenzioni dal pagamento dei tickets
- Codice Fiscale
- Certificato d'invalidità civile (qualora la persona fosse riconosciuta invalida civile) o fotocopia della domanda (se presentata)
- Provvedimento di nomina dell'amministratore di sostegno (se presente);
- Numeri telefonici dei parenti /cari a cui rivolgersi in caso di necessità
- Sottoscrizione impegnativa di pagamento della retta
- Autorizzazione addebito della retta con RID

2. SANITARIA E ASSISTENZIALE – da consegnare al Coordinatore dei Servizi o al Servizio Infermieristico:

- Documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri precedenti
- Referti relativi a recenti visite specialistiche ed esami di laboratorio
- Eventuali documentazioni relative ad allergie, terapie farmacologiche, intolleranze di carattere alimentare ed esigenze dietetiche

Al momento dell'ingresso il nuovo residente viene presentato all'équipe assistenziale, e successivamente viene accompagnato nella propria stanza per la sistemazione degli oggetti personali. Qualora la stanza sia doppia gli verrà presentato il compagno.

In seguito, il Coordinatore dei Servizi lo invita a prendere visione della Casa, degli spazi e l'ubicazione dei vari servizi a sua disposizione. È compito della figura dell'animatore presentare il nuovo residente durante l'attività di animazione agli altri residenti in sala polivalente. Il primo giorno di presenza del medico il nuovo residente è sottoposto a visita medica; la visita medica d'ingresso è effettuata entro tre giorni lavorativi.

IL PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

Entro i primi venti giorni di permanenza in struttura è redatto il Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) d'ingresso dall'équipe multidisciplinare composta dal medico, dal coordinatore dei servizi, dall'infermiere, dall'operatore di assistenza, dal fisioterapista, dall'animatore e dal residente e/o familiare.

Il P.A.I. è uno strumento operativo molto importante per rilevare richieste, bisogni e aspettative del residente, per progettare e per programmare tutti gli interventi personalizzati per ogni residente da parte del personale della struttura e fare in modo che l'operato di tutti i servizi sia sinergico e orientato agli stessi obiettivi.

Il P.A.I. è revisionato di norma ogni sei mesi, se non sorgono problematiche per le quali sia necessario anticipare la rivalutazione.

L'elaborazione del P.A.I. si struttura in tre fasi principali.

La prima è una fase di raccolta delle informazioni attraverso il colloquio iniziale per la raccolta biografica con il residente e le osservazioni riportate nelle consegne; tale fase è fondamentale per la stesura del P.A.I. d'ingresso, quando il personale non conosce ancora approfonditamente il residente, ma anche nelle rivalutazioni successive per poter monitorare i cambiamenti. Durante tale fase ogni figura professionale ha inoltre il compito di effettuare delle valutazioni attraverso la compilazione di strumenti scientificamente validati e schede di rilevazione specifiche per problematica.

La seconda fase prevede la riunione d'équipe, organizzata dal Coordinatore dei servizi, alla quale è invitato il residente e/o il suo familiare e/o caro. La riunione si svolge presso la sala di fisioterapia oppure presso l'ufficio del Coordinatore. Il Coordinatore dei Servizi coordina e gestisce la riunione, apre con la lettura della sintesi della scheda biografica e, se si tratta di revisione, espone gli obiettivi fissati in precedenza ed i risultati ottenuti. Di seguito ogni professionista espone la sua valutazione. Si condividono poi le risorse e le problematiche del residente e, in base a ciò, si individua l'obiettivo generale ed i micro obiettivi, le azioni e gli indicatori di verifica del raggiungimento degli obiettivi. In sede di P.A.I. sono presi in esame e rivalutati contenzione, ausili in uso, nutrizione e dolore.

La terza, ultima e fondamentale fase del P.A.I. è la diffusione di quest'ultimo e la sua applicazione da parte di tutto il personale della casa, che ha il compito di prendersi carico degli obiettivi e di rilevare l'andamento degli indicatori, ognuno per la sua competenza. Il momento di verifica avviene nel corso del 1° 3° e 5° mese successivi alla stesura del P.A.I.; dal 2015 sono stati istituiti un infermiere tutor ed un operatore tutor per ogni residente, che sono responsabili degli obiettivi e della loro valutazione.



ATTIVITÀ E SERVIZI DELL'A.P.S.P. "DON GIUSEPPE CUMER"

Attività di Coordinamento

Coordinamento Sanitario

L'ambito del coordinamento sanitario segue i servizi di R.S.A., Punto prelievi per utenti esterni e Riabilitazione e rieducazione funzionale per utenti esterni.

Tale attività è rivolta quindi ai Residenti, al personale sanitario, assistenziale e fisioterapico dell'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" e agli utenti dei servizi esterni.

La funzione di Coordinamento sanitario è assicurata da una figura medica convenzionata con l'A.P.S.P.; il nominativo e l'orario di presenza del Coordinatore Sanitario sono disponibili all'albo in ingresso, sul sito internet della struttura e in allegato al presente documento.

Il Coordinatore sanitario:

- garantisce il coordinamento interno ed il raccordo con l'esterno degli interventi sanitari;
- organizza le attività sanitarie, nel contesto della vita comunitaria e controlla la qualità della cura e dell'assistenza in generale;
- supervisiona l'inserimento dei nuovi residenti, l'attività del personale sanitario ed il rispetto delle procedure operative in materia di assistenza e cura;
- vigila sul rispetto delle norme igienico-sanitarie e sul corretto utilizzo e gestione dei farmaci e dispositivi sanitari;
- trasmette le informazioni alla famiglia riguardo le scelte o aggiornamenti terapeutici intrapresi;
- è responsabile del rilascio della documentazione sanitaria;
- tiene i rapporti con i medici specialisti, con il Distretto sanitario e con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (di seguito A.P.S.S.) allo scopo di relazionare sull'andamento dell'assistenza ai Residenti dell'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer";
- collabora con la Direzione Amministrativa e con il Coordinatore dei Servizi per il mantenimento e il miglioramento dei fattori di qualità e degli standard dei servizi erogati, rispettando gli impegni che l'Ente si è assunto nei confronti dei Residenti e degli Utenti di servizi esterni.

Coordinamento dei servizi

Il Coordinamento dei servizi è garantito da una figura professionale Infermieristica.

I nominativi e gli orari di presenza sono indicati e sempre disponibili all'albo in ingresso, sul sito internet della struttura e in allegato al presente documento. Il Coordinatore è identificabile in servizio dalla divisa di colore blu.

Il Coordinatore:

- garantisce, in collaborazione con il Coordinatore Sanitario, l'uniformità degli interventi infermieristici, di fisioterapia - riabilitazione e assistenziali, attivando strategie di coinvolgimento del personale e favorendo processi di integrazione fra le diverse attività professionali;
- organizza, programma e monitora le attività ed i relativi piani delle attività per i vari servizi;
- coordina e verifica il lavoro delle varie figure professionali, nel rispetto degli obiettivi e degli interventi fissati nel P.A.I.;

- collabora con la Direzione Amministrativa nelle proposte di miglioramento dei servizi;
- collabora con il Coordinatore sanitario sulla vigilanza e l'utilizzo di farmaci e dispositivi medici, sull'organizzazione delle visite specialistiche;
- collabora con la Direzione per la gestione delle risorse e l'integrazione ed il buon funzionamento sinergico di tutti i servizi anche attraverso la trasmissione di tutte le informazioni sanitarie aggiornate;
- controlla le attività di igiene, sanificazione, disinfezione e sterilizzazione degli ambienti e delle attrezzature, nell'ottica dei programmi di prevenzione dei rischi biologico ed ambientali e nell'ottica della prevenzione delle infezioni degli operatori e residenti;
- si occupa dell'organizzazione degli ingressi di nuovi residenti attraverso il contatto, il colloquio pre-ingresso, la raccolta della scheda biografica e della scheda assistenziale e la trasmissione delle stesse a tutti i servizi della struttura al fine di favorire l'inserimento;
- collabora con il coordinatore sanitario nella gestione sanitaria dei residenti, trasmette le informazioni alla famiglia riguardo le scelte assistenziali intraprese e favorisce la continuità assistenziale in caso di trasferimenti temporanei e/o permanenti in altre strutture;
- collabora nella formazione del personale di assistenza, finalizzata in particolare alla crescita professionale dell'équipe.

Servizio Sanitario e Assistenziale

Servizio di Medicina generale

Il Servizio di Medicina generale garantisce il mantenimento e/o il recupero dello stato di salute dei Residenti attraverso idonee attività di prevenzione, diagnosi, cura, riabilitazione ed educazione sanitaria, nel rispetto del principio di continuità assistenziale.

Il Servizio di medicina generale in orario diurno e nei giorni feriali non prefestivi è garantito mediante l'opera di medici dipendenti dell'A.P.S.P. o convenzionati con la stessa; in orario notturno e nei giorni prefestivi e festivi è assicurato dal servizio di continuità assistenziale territorialmente competente. È comunque garantita la presenza del medico di medicina generale nel rispetto del parametro fissato dagli standard provinciali.

Il nominativo e l'orario del medico sono indicati e sempre disponibili all'albo in ingresso, sul sito internet della struttura e in allegato al presente documento.

Spetta al medico di medicina generale:

- assicurare l'assistenza medica ai Residenti, garantendo le visite programmate semestrali e prescrivendo e /o aggiornando le relative terapie;
- assicurare l'assistenza medica urgente nella stessa giornata della richiesta, anche fuori dagli orari di presenza previsti e nelle fasce orarie o giorni non coperti dal servizio di continuità assistenziale;
- curare l'aggiornamento della documentazione sanitaria dei Residenti;
- collaborare alle attività di informazione e formazione del personale interno e dei familiari dei Residenti.

Il medico di medicina generale è responsabile dell'attività diagnostica e terapeutica, della cura della documentazione sanitaria e del corretto passaggio delle informazioni al personale sanitario per i residenti. Il medico di medicina generale è identificabile in servizio dalla divisa composta da polo di colore verde scuro.

Servizio di Medicina specialistica

Il medico di medicina generale, in base al tipo di patologia presente, alle rilevazioni delle visite programmate, delle segnalazioni del personale sanitario, di fisioterapia e assistenziale, alle riunioni di P.A.I., rileva il bisogno di sottoporre il residente a visita specialistica.

Se la visita specialistica non è urgente e si può effettuare presso la sede della struttura il residente sarà inserito nella lista per la prima visita utile.

Se la visita specialistica è urgente o deve comunque essere fatta all'esterno sarà prenotata presso il servizio C.U.P. dell'A.P.S.S. Il servizio è rivolto ai Residenti della struttura.

■ *VISITE SPECIALISTICHE PRESSO L'A.P.S.P. "DON GIUSEPPE CUMER"*

L'assistenza medica specialistica richiesta annualmente dalla struttura prevede gli accessi dei seguenti medici specialisti: neurologo, dermatologo, geriatra, fisiatra e cardiologo nel rispetto dei limiti indicati nelle direttive provinciali.

In tal caso i medici specialistici dell'A.P.S.S. accedono in struttura in date ed orari concordati con il Coordinatore dei servizi per sottoporre i residenti, per i quali il medico di medicina generale ha valutato la necessità, a visita specialistica. Le visite sono assistite dall'infermiere o, in caso di visita fisiatrica, dal fisioterapista.

Si svolgono presso l'astanteria e l'infermeria della struttura, dove è presente un letto, l'E.C.G., il computer con programma per la registrazione in cartella informatizzata dei dati e tutto il materiale necessario agli specialisti. Nel caso di visita fisiatrica la sede è la sala di fisioterapia.

Ogni specialista rilascia una relazione della visita, con le indicazioni necessarie, nella cartella del residente.

■ *VISITE SPECIALISTICHE FUORI SEDE*

Nei casi in cui non è prevista la visita specialistica presso la struttura o in caso di bisogno urgente, il residente può accedere al Servizio sanitario provinciale.

Il Servizio infermieristico, su richiesta del medico, contatta il C.U.P. e fissa sede, data ed orario della visita specialistica necessaria. In seguito, si occupa di organizzare le attività inerenti e di avvisare il familiare / caro.



Servizio Infermieristico

Il Servizio Infermieristico dell'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" garantisce ai Residenti l'assistenza infermieristica di tipo preventivo, curativo, palliativo e riabilitativo.

Il Servizio è assicurato da Infermieri dipendenti o convenzionati nel rispetto del parametro fissato dagli standard provinciali. È garantita la continuità dell'assistenza infermieristica 24 ore su 24, con 23 ore di presenza attiva e 1 ore di reperibilità. Il personale infermieristico:

- prevede il costante monitoraggio delle condizioni cliniche dei Residenti con la segnalazione di eventuali necessità al Medico e l'esecuzione di tutte le attività a carattere preventivo, curativo o riabilitativo proprie del profilo professionale;
- raccoglie le informazioni e le osservazioni, per valutare i bisogni ed i relativi problemi, esigenze, desideri, stati d'animo e comportamenti dei Residenti attraverso la cartella informatizzata che permette un'immediata diffusione delle informazioni ai colleghi e al personale dei servizi interessati;
- ricerca le modalità di risposta all'interno delle proprie competenze oppure, nella consegna integrata con le altre figure professionali presenti in struttura, o nella riunione d'équipe per la stesura o revisione del P.A.I.;
- prepara, controlla e somministra la terapia dei Residenti secondo le disposizioni del Medico di medicina generale;
- accompagna i Residenti alle uscite di medio-lunga durata dalla struttura, assicurando l'assistenza infermieristica necessaria;
- partecipa alla formazione interna, alle riunioni generali e di servizio e ai progetti di miglioramento della struttura;
- monitora le attività di assistenza e cura ed il buon funzionamento delle strumentazioni necessarie per lo svolgimento della stessa;
- propone al Coordinatore dei servizi eventuali diverse modalità di organizzazione degli stessi in relazione ai bisogni dei residenti.

Il personale infermieristico è identificabile in servizio dalla divisa di colore azzurro.

Il colore azzurro rappresenta il colore della temperanza⁴, è il colore dell'infinito, della pace, della serenità emotiva e dell'armonia. Dal punto di vista fisiologico stimola il sistema parasimpatico, diminuisce la pressione arteriosa, il ritmo respiratorio e i battiti del cuore, è quindi indicato per chi soffre di pressione alta, tachicardia e palpitazioni. I suoi effetti sulla psiche: combatte l'agitazione sia fisica che mentale, favorisce il rilassamento e la distensione.

⁴ La scelta del colore delle divise delle diverse figure professionali si basa sulla cromoterapia, una medicina integrativa che usa i colori per aiutare il corpo e la psiche a ritrovare il loro naturale equilibrio. Si è fatto riferimento allo scritto del dott. Francesco D'Ambra su www.riabilitazioneposturale.it.

Servizio gestione farmaci e dispositivi medici

Il servizio di gestione farmaci e dispositivi medici dell'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" si occupa di fornitura, controllo, conservazione di farmaci, prodotti dietetici, materiali per alimentazione artificiale, dispositivi medici e materiale per esami di laboratorio.

Il servizio è rivolto ai Residenti dell'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" agli utenti dei servizi esterni ed è svolto dal personale.



I farmaci sono riforniti quindicinalmente, dal Servizio Farmacia dell'O. C. di Rovereto, sulla base di apposito prontuario. I farmaci che non compaiono nel prontuario sono acquistati presso farmacie esterne. I dispositivi medici sono riforniti mensilmente dal Servizio Farmacia e al Servizio Economato dell'O. C. di Rovereto. I prodotti dietetici e per nutrizione artificiale sono anch'essi riforniti mensilmente dal Servizio Dietologia dell'O. C. di Rovereto. Il controllo di farmaci e presidi riguarda la scadenza e la corretta conservazione ed è eseguito periodicamente dall'infermiere incaricato in collaborazione con tutto il personale infermieristico. Il Servizio di gestione farmaci e dispositivi medici è svolto di norma da un infermiere incaricato, in collaborazione con il servizio infermieristico e con il Coordinatore dei Servizi.



Servizio di Fisioterapia e Riabilitazione

Il Servizio di fisioterapia, riabilitazione e rieducazione funzionale dell'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" opera allo scopo di garantire il mantenimento, il recupero delle capacità motorie del Residente o il contenimento del peggioramento delle stesse. È rivolto ai Residenti della casa. Il Servizio fisioterapico-riabilitativo è assicurato da personale dipendente, nel rispetto del parametro fissato dagli standard provinciali. Spetta al servizio di fisioterapia:

- individuare, pianificare ed attuare gli interventi riabilitativi appropriati in riferimento alle diagnosi effettuate dal medico di medicina generale della struttura oppure medico specialista, anche elaborando programmi multidisciplinari di riabilitazione individuali, di piccolo gruppo o collettivi;
- svolgere attività di supporto, consulenza e formazione e monitoraggio del personale addetto all'assistenza al fine di garantire continuità al recupero ed al mantenimento della capacità motoria dei Residenti e correttezza delle manovre di movimentazione manuale secondo la normativa vigente;
- supportare, monitorare e coordinare l'attività di movimentazione, posizionamento e trasferimento dei Residenti e l'utilizzo di ausili da parte del personale di assistenza promuovendo uniformità e aggiornamento;
- svolgere attività valutativa ed organizzativa circa l'individuazione, la fornitura la consegna e la verifica del corretto funzionamento di ausili, ortesi e attrezzature adatte e funzionali alla riabilitazione dei Residenti;

- segnalare al medico di medicina generale le necessità dei residenti di consulenza medico-specialistica riguardo le patologie di natura ortopedico – fisiatrice.

Il personale di
fisioterapia è
identificabile in
servizio per la divisa
composta da polo
bordeaux e
pantalone bianco; il
rosso è un colore
molto attivo, indica il
fuoco, la gioia, la
festa. Rimanda
all'attività ed al fare.

Servizio di Assistenza alle attività di vita quotidiana

Il Servizio di assistenza dell'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" assicura la cura ed il supporto del Residente nello svolgimento delle attività quotidiane, attraverso interventi personalizzati e attenti al mantenimento delle capacità residue.

Tale servizio è rivolto a tutti i Residenti dell'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" di Vallarsa.

Il Servizio di assistenza è composto da operatori socio sanitari e da ausiliari dell'assistenza dipendenti dell'ente, nel rispetto degli standard provinciali.

Gli Operatori di assistenza forniscono a ciascun residente, a seconda dei bisogni individuati, aiuto e supporto nelle varie attività della vita quotidiana: igiene personale, abbigliamento, deambulazione e mobilitazione, assunzione di cibi e bevande ed espletamento delle funzioni fisiologiche.

Durante la loro attività, fondamentale è l'osservazione al fine di rilevare cambiamenti, nuove esigenze del residente, apprezzamento o malcontento in modo da poterli registrare in consegna e rendere tutto il personale informato e in grado di intraprendere delle scelte mirate sugli interventi.

Gli interventi assistenziali degli operatori sono anche di supporto alle attività sanitarie di prevenzione, cura e riabilitazione, attuando diversi interventi di loro competenza (posizionamenti, applicazione di regimi dietetici, somministrazione di bevande, ecc.) secondo le specifiche indicazioni e sotto la supervisione del Coordinatore dei servizi e del Servizio infermieristico.

Il Servizio di assistenza alla persona inoltre partecipa con le altre figure assistenziali nel dare sostegno psicologico e relazionale al Residente, favorendo la qualità dei rapporti interpersonali.

L'Operatore assistenziale collabora nella sorveglianza continuativa dei Residenti e segnala eventuali situazioni di emergenza al Servizio infermieristico.

La struttura è fornita degli ausili necessari a garantire la sicurezza e la salute di Residenti e Operatori durante gli interventi assistenziali: sollevatori meccanici, locali attrezzati per il bagno assistito, letti ad altezza variabile regolati elettronicamente, ausili minori e altro.

Il personale di assistenza è
identificabile in servizio
attraverso la divisa di colore lilla.
Il colore è stato scelto per le sue
proprietà rilassanti.

Servizio sociale e di animazione

Il Servizio di animazione favorisce, ove possibile, il mantenimento ed il recupero delle abilità cognitive e relazionali dei Residenti.

Favorisce inoltre l'inserimento dei Residenti nella vita di comunità, riducendo il più possibile i rischi dell'istituzionalizzazione e sostiene il mantenimento di hobby e abitudini di vita antecedenti l'ingresso in struttura.

Il Servizio di animazione è svolto da personale dipendente nella figura di un educatore professionale ed un operatore addetto all'assistenza nel rispetto del parametro fissato dagli standard provinciali. Il personale di animazione è identificabile in servizio dalla divisa composta da polo di colore giallo e pantaloni bianchi.

*"Scegli il lavoro che ami e non
lavorerai mai, neanche un giorno
della tua vita"*
Confucio

Il giallo è il colore della vivacità,
estroversione, leggerezza, crescita e
cambiamento. Stimola l'attenzione e
l'apprendimento, acuisce la mente e la
concentrazione.

Il nominativo e l'orario dell'animatore sono indicati e sempre disponibili all'albo in ingresso, sul sito internet della struttura e in allegato al presente documento.

Spetta al Servizio di animazione:

- programmare ed attuare interventi sociali, culturali e ricreativi in armonia con il contesto di vita quotidiana e con i progetti di assistenza individualizzata dei Residenti attraverso la stesura di progetti individuali o di piccolo gruppo;
- misurare e verificare l'efficacia dei progetti attraverso valutazioni periodiche registrate nella consegna informatizzata;
- collaborare con il personale della struttura ed i volontari nella realizzazione di tali interventi;
- contribuire a mantenere o rafforzare i rapporti sociali tra il Residente, la rete familiare ed amicale e la comunità di appartenenza;
- raccogliere l'autobiografia o la storia di vita dei Residenti e valorizzare la stessa attraverso la pubblicazione e l'analisi della stessa per la progettazione di nuove attività;
- pubblicare entro l'inizio del mese il calendario mensile delle attività animative, che raccoglie iniziative ricreative, culturali e musicali attivate nella struttura, uscite e gite, progetti in fase di realizzazione;
- pubblicare negli appositi spazi un racconto delle attività svolte, attraverso fotografie, lavori realizzati in gruppo e commenti dei Residenti.

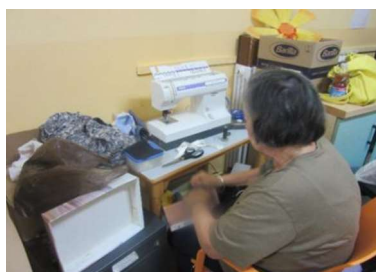
Il Servizio di animazione si avvale per alcune attività della collaborazione del volontariato di singoli e/o di associazioni ("Progetto volontariato") che oltre ad essere risorse preziose per il servizio e per la struttura, permettono di mantenere un collegamento fra la vita dei Residenti, la Comunità ed il territorio.

Gli operatori del servizio sono altresì disponibili a soddisfare eventuali richieste dei residenti quali ad esempio: visite al cimitero, accompagnamento al mercato, in negozi e visite al proprio paese.

Il sabato e la domenica, come nei giorni festivi in genere, le attività sono organizzate in modo da dare maggiore spazio alle visite di parenti ed amici.

L'ente ritiene importante facilitare i contatti dei residenti con le persone esterne significative sul piano affettivo pertanto, previa comunicazione al coordinatore dei servizi o al servizio infermieristico, è

possibile in ogni momento il rientro temporaneo in famiglia o presso amici. In questi casi il personale dell'ente fornisce al residente il vestiario necessario e la terapia assunta per il periodo di assenza dalla struttura.



Laboratorio cucito

Laboratorio del verde



Pet Therapy



Pet therapy

*“La vita è opportunità, coglila;
La vita è bellezza, ammirala;
La vita è una sfida, affrontala;
La vita è preziosa, abbine cura;
La vita è una ricchezza, conservala;
La vita è amore, godine;
La vita è mistero, scoprillo;
La vita è dolore, superalo;
La vita è un inno, cantalo;
La vita è lotta, accettala;
La vita è un'avventura, rischiala;
La vita è felicità, meritata;
La vita è vita, salvala!”*

Madre Teresa di Calcutta



Laboratorio cucina



Musicoterapia



Arte-terapia



Gita in Malga Pra di Mezzo

Progetti attivi in struttura

Sono attivi presso la struttura dei progetti rivolti ai residenti, rinnovati annualmente:

▪ **Progetto Pet Therapy**

L'idea di introdurre il progetto è nata dalla consapevolezza delle virtù terapeutiche che tale attività può offrire ai nostri residenti; l'introduzione di un animale domestico in una struttura residenziale può offrire beneficio a persone affette da disagi sia fisici che psicologici. Ad oggi, in Trentino tale attività è ampiamente diffusa in RSA, ambiente geriatrico in cui è pienamente riconosciuta la sua validità terapeutica socio-relazionale. È stato dimostrato che i laboratori di Pet Therapy all'interno della relazione di cura favoriscono la stimolazione cognitiva in persone affette da Morbo di Alzheimer; prendersi cura di un animale significa impiegare risorse fisiche e psicologiche. La cura di

un animale aiuta, quindi, rafforzare il senso di autoreferenzialità ed a stimolare tutta una serie di azioni che inducono il residente a rimanere attivo. L'animale può servire anche come stimolo alla relazione sociale, dal momento che funge da catalizzatore di interessi ed attenzioni comuni. La programmazione prevede due incontri mensili ed i residenti sono scelti sulla base di affinità al progetto, motivazione e sulla base di una scelta compiuta dall'equipe multi professionale.

- **Laboratorio del verde**

L'orto-terapia è una disciplina che si sta espandendo con effetti positivi perché *“curare e farsi curare dagli orti e dai giardini”* significa prendere coscienza di poter cambiare il paesaggio in cui si vive, migliorare la propria cura/guarigione nell'atto di preparare il terreno, di piantare, nel seguire la semina, la fioritura, la raccolta e soprattutto nell'organizzazione del proprio tempo. È stato inoltre dimostrato che l'orto-terapia ha una grande valenza terapeutica, per le persone, perché esse prendendosi cura di un altro soggetto vivente possono percepire di non essere sempre e solo loro stessi al centro del trattamento e della cura.

- **Terapia occupazionale**

Si tratta di una professione sanitaria basata sulla conoscenza che specifiche attività possono promuovere la salute e il benessere in tutti gli aspetti della vita quotidiana. La terapia occupazionale mira a prevenire la disfunzione, promuovere, recuperare e mantenere le abilità necessarie per svolgere le azioni quotidiane, per vivere uno stile di vita soddisfacente, indipendente e sano, e per aumentare la funzionalità e produttività. La promozione del progetto di terapia occupazionale all'interno della struttura è rivolta a residenti con deficit neurologici, ortopedici ed in psichiatria.

- **Musicoterapia**

L'obiettivo principale della co-terapia musicale è insito in quello, più generale, della stimolazione cognitiva (CTS Cognitive Stimulation Therapy – Spector et al. 2001; 2003), ossia stimolare tutte le capacità residue dei soggetti in terapia e, in particolare, favorire lo stato di tranquillità del residente.

- **Arte-terapia**

L'utilizzo dell'arte nelle persone anziane ha un effetto terapeutico, con benefici dal punto di vista motorio (mantenimento delle abilità residue), individuale (conoscenza delle proprie risorse e potenzialità, miglioramento dell'autostima) e sociale (consente di evitare l'isolamento e favorisce la partecipazione sociale attraverso l'esperienza di condivisione dell'attività con altre persone).

- **Laboratorio delle coccole**

L'introduzione di questa tipologia di laboratorio è nata in seno ad un'istanza “etica” che fa capo all'inclusione sociale di persone svantaggiate. Lo svantaggio preso in considerazione non afferisce necessariamente alla sfera fisica o cognitiva, ma, piuttosto, inerisce a quella sociale. L'isolamento sociale, la mancanza di reti sociali, la deprivazione sensoriale che porta all'isolamento dal gruppo e vissuti di tipo “depressivo” sono gli elementi da considerarsi rilevanti al fine della scelta dei residenti all'interno del laboratorio. Le coccole consistono in cure estetiche e piccole attenzioni utilizzando il locale di parrucchiera e podologo al piano terra della struttura.

■ **Laboratorio sensoriale**

È un progetto mirato a stimolare i sensi, in particolare olfatto, gusto, tatto, udito attraverso strumenti atti a favorire la percezione, la sensazione la reminiscenza. Ognuno di noi, infatti, sentendo un profumo, una musica particolare, toccando un certo tipo di materiale, tende ad associarlo ad un ricordo, evento o esperienza. L'obiettivo è quello di favorire il benessere e il rilassamento e la capacità di riconoscimento, in particolare nei residenti con medio-grave compromissione cognitiva e/o con deficit di tipo visivo.

■ **Ginnastica dolce**

Il progetto è finalizzato al miglioramento del benessere psico-fisico dei residenti coinvolti, attraverso il mantenimento delle capacità motorie residue, del senso dello spazio e della percezione del corpo all'interno di un contesto organizzato, favorire il senso di appartenenza e il senso del sé all'interno del gruppo al fine di trasportare le dinamiche relazionali di gruppo che si verranno ad instaurare anche ad altri contesti ambientali.

■ **Educazione motoria**

Il progetto è finalizzato al miglioramento del benessere psico-fisico attraverso il mantenimento e, ove possibile, il miglioramento delle capacità motorie, dell'equilibrio, del controllo di tronco, del senso dello spazio, della percezione del corpo all'interno di un contesto organizzato, di una soglia cognitiva più elevata possibile, mediante l'allestimento di un training con esercizi di vario genere.

■ **Giochi di memoria**

L'introduzione della stimolazione cognitiva in RSA è nata dalla consapevolezza delle virtù terapeutiche che tale attività può offrire ai nostri residenti. Le evidenze scientifiche sono note e ben documentate nella letteratura; la metodologia e le modalità di svolgimento di tali pratiche sono però complesse. Per questo motivo abbiamo deciso di affrontare le attività di stimolazione cognitiva come "giochi" volti a stimolare le aree della memoria, della logica e dell'astrazione.

Il Volontariato in struttura

I volontari sono identificabili in servizio dalla divisa costituita da una casacca a quadretti e da un cartellino di riconoscimento. La collaborazione con i volontari permette alla struttura di arricchire e diversificare alcuni momenti della giornata. Le attività svolte dai volontari sono diversificate sulla base delle attitudini e delle disponibilità personali. Alcuni esempi: consegne e trasporto di dispositivi, farmaci e commissioni per la struttura, attività laboratoriali di gruppo con i residenti, uscite, accompagnamento dei residenti a gite e al soggiorno al mare, supporto al servizio di parrucchiera, accompagnamento individuale per uscite personali o visite mediche.

Servizio di Cura e Bellezza

Il Servizio è svolto da personale convenzionato con l'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" in possesso dell'attestato professionale di Parrucchiera. È garantito un accesso settimanale, di norma il giovedì con una programmazione di massima per garantire la rotazione dei residenti. È comunque possibile per i residenti richiedere prestazioni aggiuntive, attraverso l'aiuto del personale della struttura, con segnalazione al Coordinatore dei servizi.

Sono previsti, qualora se ne ravvisi la necessità, anche interventi non programmati.
Il servizio è garantito in un apposito locale situato al piano terra della struttura.

Servizio podologico

Il Servizio è svolto da personale specializzato, convenzionato con l'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" di Vallarsa. È garantito un accesso mensile del podologo in struttura, il mercoledì dalle 15.00 alle 18.00. I Residenti accedono al servizio in base alle problematiche e secondo le indicazioni del podologo. Il servizio è svolto in un apposito locale della struttura al piano terra.

Servizio Religioso

È garantito nella struttura un servizio di supporto spirituale e religioso che si avvale della presenza dei sacerdoti presenti in valle. Il sacerdote, nella cappella situata all'interno della struttura, celebra la Santa Messa, aperta anche alla partecipazione della comunità, almeno una volta in settimana, di norma il giovedì, come programmato nel notiziario di valle.

Il parroco è disponibile alle richieste ed ai bisogni individuali di sostegno spirituale, alle confessioni e all'unzione degli infermi.



Momento di riflessione

*"Quando a causa degli anni non potrai correre,
cammina veloce.
Quando non potrai camminare veloce, cammina.
Quando non potrai camminare, usa il bastone.
Però non trattenerti mai".*

Madre Teresa di Calcutta

Accompagnamento all'ultimo tratto della vita

Il personale dell'ente è sensibile e formato riguardo al delicato tema dell'accompagnamento al fine vita. In questo momento particolare l'ente favorisce più che mai la vicinanza delle persone care al residente condividendo spazi e tempi. Il personale dell'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" pone attenzione alla volontà del residente, alla terapia del dolore, al coinvolgimento dei cari al residente, alla facilitazione della loro presenza e vicinanza e la riservatezza ed il rispetto della situazione, con l'obiettivo di garantire qualità anche in questa delicata fase della vita.



Servizi Alberghieri e Generali

Servizio di Ristorazione

Il Servizio di ristorazione è gestito dall'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" con personale dipendente. Il personale di cucina è identificabile in servizio dalla divisa di colore bianco.

La distribuzione dei pasti avviene nei seguenti orari:

▪ colazione:	dalle ore	08.00	alle ore	09.30
▪ ristoro:	dalle ore	10.00		
▪ pranzo:	dalle ore	11.45		
▪ merenda:	dalle ore	16.00		
▪ cena:	dalle ore	18.15		
▪ tisana serale:	dalle ore	19.30	alle ore	20.00

La preparazione dei pasti si effettua sulla base del menù, che varia con una ciclicità di quattro settimane e, in base alla stagione: primavera – estate e autunno – inverno; il menù è differenziato per le ricorrenze di Natale e Pasqua oppure per le feste a tema suggerite dai Residenti. In occasione delle festività di Natale e Pasqua i Residenti sono risvegliati con il caffè a letto. Il pranzo della domenica è anticipato dall'aperitivo organizzato dalla casa, momento conviviale che scandisce e differenzia il giorno di festa dal resto della settimana.

Il Residente può prendere visione del menù giornaliero esposto al mattino davanti alla sala da pranzo. Il pasto può essere personalizzato o per esigenze dietetiche e sanitarie o per particolari problemi di masticazione e di deglutizione, tenendo comunque conto delle preferenze espresse dai Residenti.

I pasti vengono distribuiti e consumati di norma nella sala di ristorazione.

I familiari o cari dei Residenti possono consumare il pasto presso la struttura, al tavolo con il proprio congiunto, prenotando, anche telefonicamente, entro le ore 10.00 del giorno stesso.

L'introduzione di bevande ed alimenti da parte di parenti e visitatori sono possibili ma, per motivi sanitari, devono essere segnalati al Servizio Infermieristico.



L'attuale menù è il risultato del Progetto di miglioramento *"Dal menù alla valutazione nutrizionale: una sfida a misura di residente"* intrapreso dalla struttura dal 2015 ed attualmente in corso, con l'obiettivo di garantire qualità al momento del pasto e un corretto apporto nutrizionale attraverso una valutazione individuale.

Servizio di Lavanderia e Guardaroba

Il Servizio viene garantito dalla struttura con personale dipendente e offre ai Residenti:

- la presa in consegna dei capi di abbigliamento;
- il lavaggio e la stiratura della biancheria personale;
- la sistemazione dell'abbigliamento pulito nell'armadio;
- il lavaggio, la stiratura e la sistemazione della biancheria del letto e del bagno.

Il lavaggio di vestiario e biancheria è previsto con il sistema industriale ad acqua a temperatura differenziata a seconda della tipologia di sporco e di tessuto; anche l'asciugatura è prevista con sistema industriale.

Nel caso si ravvisi la necessità di sostituire capi logori o di integrare il guardaroba personale del Residente, il Coordinatore dei Servizi avverte i Familiari / cari, i quali provvederanno alla consegna dei nuovi indumenti.

L'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" garantisce al Residente, qualora non sia in grado di farlo personalmente e non abbia parenti che vi provvedano, la sostituzione dei propri indumenti, con spese a carico dello stesso.

Servizio di Pulizia ambientale

Le attività di igiene ambientale sono volte al mantenimento e al ripristino di condizioni ottimali di igiene delle stanze e di tutti gli ambienti di vita dei Residenti, nonché dei locali di servizio della struttura. Il servizio di pulizia è appaltato ad una Ditta esterna.

Servizio di Manutenzione

Il Servizio di manutenzione è svolto da personale dipendente dell'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer". Il personale di manutenzione è identificabile in servizio dalla divisa costituita da polo di colore verde salvia. Nel quadro degli interventi di manutenzione ordinaria il personale addetto provvede anche ad alcuni controlli negli impianti della centrale erogazione gas medicali, della centrale termica, della centrale pannelli solari e dell'ascensore. Per le manutenzioni più complesse il servizio di avvale dell'assistenza esterna di ditte specializzate convenzionate con l'ente per i controlli periodici, gli interventi di manutenzione e quelli di emergenza.

Altri Servizi

La Direzione dell'ente

La responsabilità della Direzione dell'ente è quella di tradurre gli indirizzi del Consiglio di amministrazione nelle scelte gestionali ed operative. Vigila sul buon andamento di tutti i servizi e ne verifica i risultati sul piano economico e finanziario. Trasmette annualmente gli obiettivi di qualità al personale di ogni servizio e si occupa di verificare attraverso le figure preposte il loro perseguimento e raggiungimento.

Il Direttore si occupa della stesura del bilancio e del controllo dei costi, a garanzia di un operato basato su economicità, trasparenza, efficacia ed efficienza.

Il nominativo e gli orari del servizio sono indicati e sempre disponibili all'albo in ingresso, sul sito internet della struttura e in allegato al presente documento.

Servizio segreteria amministrazione e relazioni con il pubblico



Il servizio offre attività di segreteria, amministrative e di informazione generale rivolte a Residente e Familiari e/o cari dalla fase dell'accoglienza a quella della dimissione e ad utenti dei servizi esterni. Il nominativo e gli orari del servizio sono indicati e sempre disponibili all'albo in ingresso, sul sito internet della struttura e in allegato al presente documento.

Il servizio si occupa di:

- fornire informazioni di carattere generale a residenti, familiari, visitatori o agli utenti dei servizi esterni che accedono alla struttura;
- segreteria generale: protocollo, pubblicazione atti e avvisi, registrazioni, ecc;
- rilascio della documentazione quale Carta dei Servizi, Regolamento Interno, Regolamento Sanitario e "Modulo per proposte migliorative, suggerimenti e reclami" della struttura;
- gestione della privacy;
- pratiche di ingresso e dimissione dei Residenti;
- accettazione degli utenti dei servizi esterni;
- custodia di denaro e valori;
- compilazione di pratiche inerenti richiesta di accompagnamento, richiesta di ausili o protesi e certificazioni varie;
- collaborazione con la Direzione dell'ente per l'inserimento di dati contabili, pagamenti, pratiche del personale e altro.

Inoltre, garantisce con particolare attenzione il mantenimento del dialogo e della trasparenza fra la struttura e i Residenti e Familiari / Cari favorendo il diritto a formulare suggerimenti, osservazioni e reclami, volti a ottimizzare i servizi e le prestazioni fornite.

Residenti e Familiari hanno infatti la possibilità di inoltrare suggerimenti, proposte o reclami per disservizio sia in forma verbale, rivolgendosi al Coordinatore dei servizi e o al Direttore, sia in forma scritta, compilando l'apposito modulo denominato: "Modulo per proposte migliorative, suggerimenti e reclami", in allegato alla presente carta dei servizi e disponibile presso l'ufficio segreteria.

In caso di reclamo la Direzione analizza l'istanza presentata e promuove una verifica interna volta a rilevare in dettaglio i contenuti del reclamo stesso. In caso di disservizio attiva, nel più breve tempo possibile, tutte le modalità a disposizione per dare una risposta al Residente e/o Familiari e per correggere la situazione, nel rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.

Servizio di Qualità e Formazione

Il servizio di Qualità e Formazione è affidato a personale dipendente di U.P.I.P.A. S.c. Il responsabile è presente in struttura il martedì ed il giovedì dalle 09.00 alle 16.00.

Per quanto riguarda la **Qualità** opera in collaborazione con direzione e coordinamento dell'ente, e si occupa della revisione periodica della Carta dei Servizi e della definizione e aggiornamento periodico delle rilevazioni relative allo stesso documento. Si dedica inoltre alla stesura di un report annuale per diversi destinatari (amministratori, personale della struttura, utenti e familiari, comunità territoriale) e della costruzione di gruppi di miglioramento della qualità.

Lo sviluppo del servizio Qualità riguarda la costruzione "stratificata" di un manuale della qualità, la possibilità di promozione di forme di bench – marking tra le strutture interessate dal servizio e ricerca di indicatori di qualità condivisi, la collaborazione con la direzione alla definizione delle azioni attuative degli obiettivi di struttura, la verifica del raggiungimento degli obiettivi programmati, la collaborazione insieme ai referenti della struttura nella predisposizione del materiale e gestione delle visite di audit relative ai processi di autorizzazione e accreditamento sanitario, Marchio "Qualità e Benessere" di QU.BE.

Per quanto riguarda la **Formazione** provvede alla rilevazione e all'analisi delle situazioni di formazione individuale di tutto il personale, alla rilevazione e all'aggiornamento degli obblighi formativi previsti da normative o contratti e verifica del loro stato di attuazione, alla rilevazioni delle potenzialità e dei fabbisogni formativi del personale, alla rilevazione delle offerte formative e alle capacità di formazione interna e loro utilizzo, con valorizzazione e certificazione della formazione interna di natura pratica, alla pianificazione della formazione e al raccordo tra necessità formative e offerte formative e armonizzazione tra turnistica e formazione.

Lo sviluppo del servizio formazione riguarda la pianificazione della formazione strategica, definizione dei risultati attesi e valutazione periodica del cambiamento, la costruzione di un sistema di formazione permanente del personale capace di gestire carriere interne ed inserimenti di personale, la realizzazione di un sistema di bilancio delle competenze, correlato alla catena di valore nella produzione dei servizi, ai profili professionali ed ai ruoli richiesti per la realizzazione dei servizi stessi.

Servizio Trasporto Residenti

La Residenza garantisce, con proprio mezzo di trasporto, gli spostamenti per uscite, feste sociali, attività ricreative o culturali che rientrano nel programma del Servizio di Animazione. Il trasporto per le consulenze specialistiche in regime ordinario o per la visita di accertamento d'invalidità in Residente

dichiarato non autosufficiente e non deambulante viene garantito con gli automezzi del servizio di trasporto ordinario, coordinato dal Servizio 118 Trentino Emergenza dell'A.P.S.S.

Per i Residenti dichiarati non autosufficienti ma autonomi nella deambulazione, viene chiesta ai Familiari la disponibilità del trasporto con proprio veicolo. Contrariamente, l'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" garantisce il trasporto con l'automezzo della struttura a fronte di un rimborso spese oppure con il servizio "Auto amica" offerto dall'associazione "Orsa Maggiore" di Vallarsa.

Il trasporto per le consulenze in regime d'urgenza o il ricovero ospedaliero, vengono garantiti con gli automezzi del Servizio 118 Trentino Emergenza dell'A.P.S.S.

Servizi rivolti ad utenti esterni

Nella logica dell'apertura e dell'integrazione con il territorio di valle, l'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" ha attivato anche il servizio di Alloggi protetti, di Punto prelievi per utenti esterni e di Riabilitazione e rieducazione funzionale per utenti esterni. Tali servizi sono descritti nel dettaglio in allegato alla presente Carta dei servizi.

La vita nella struttura

La giornata del Residente

L'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" ritiene fondamentale per ogni Residente assicurare una qualità di vita dignitosa, considerando prioritario il rapporto umano tra Residente, Familiare e tutto il Personale che opera quotidianamente nella struttura.

I servizi e le attività si svolgono creando e mantenendo il più possibile sia i ritmi fisiologici sia le abitudini di vita di ogni singola persona residente nella struttura, con particolare attenzione al mantenimento delle capacità residue.



La giornata ha inizio al mattino a partire dalle 6:15 con l'igiene personale quotidiana o il bagno assistito e l'alzata. L'attività assistenziale prosegue di norma fino alle 09.30.

Viene garantita una programmazione differenziata dell'alzata nel rispetto delle esigenze personali del Residente, delle condizioni di salute, e periodicamente definita in sede di PAI o in sede di programmazione del lavoro.

Dalle ore 08.00 viene servita in sala da pranzo la colazione.

Il personale di assistenza provvede alla distribuzione della colazione e di tutti i pasti in generale nella stanza da letto qualora il Residente si trovi in situazioni di indisponibilità a raggiungere la sala da pranzo. Le persone con difficoltà nell'assunzione dei pasti sono sorvegliate ed assistite dal personale presente in sala.

Ai residenti con limitazioni funzionali possono essere forniti idonei ausili ai fini di facilitare l'assunzione degli alimenti nel mantenimento delle risorse residue.

Terminata la colazione, i Residenti possono accedere alla sala polivalente, al giardino, alla saletta del piano terra per le varie attività programmate: animazione di piccolo o grande gruppo, individuale, fisioterapia, uscite, deambulazione assistita, terapie occupazionali, ecc.

La programmazione delle attività, esposta in bacheca attraverso la programmazione mensile e settimanale, prevede appunto la realizzazione di progetti diversificati:

- progetti volti al mantenimento delle capacità motorie come la ginnastica dolce (servizio animazione in collaborazione con il servizio fisioterapia);
- progetti volti al mantenimento delle capacità cognitive come i giochi di memoria;
- progetti legati alle tradizioni dei residenti attraverso la raccolta delle storie di vita dei Residenti i quali si articolano in vari laboratori e/o attività come ad esempio:
 - laboratorio del lavoro a maglia;
 - laboratorio di cucina;
 - laboratorio del verde
 - arte-terapia;
 - giochi di società;
 - gruppo lettura;
 - gite;
 - feste a tema e ricorrenze religiose;

Le varie attività vengono proposte periodicamente e riprogrammate in base al grado di adesione, alle diverse esigenze dei residenti e ai risultati ottenuti.

"La verità risiede in ogni cuore umano, e qui bisogna cercarla; bisogna lasciarsi guidare dalla verità quale ciascuno la vede. Ma nessuno ha il diritto di costringere gli altri ad agire secondo la propria visione della verità"

Gandhi

Nell'arco della giornata il personale garantisce la distribuzione di bevande, mantenendo costantemente osservato lo stato d'idratazione e l'accompagnamento ai servizi.

Il pranzo è servito dalle ore 11:45 in sala da pranzo. I familiari / cari, previa prenotazione, possono fermarsi a pranzo o a cena con il Residente.

Dopo il pranzo i Residenti che desiderano o che ne hanno la necessità sono accompagnati in stanza per il riposo pomeridiano. I Residenti che preferiscono invece rimanere alzati possono riposare, leggere i quotidiani o guardare la televisione in sala polivalente, in giardino nella bella stagione o nella saletta al piano terra. Durante l'alzata pomeridiana gli operatori provvedono alle necessità assistenziali dei Residenti.

Dalle ore 15.30 è servita la merenda, seguita dalle attività programmate per il pomeriggio, che sono sempre visibili in bacheca. L'attività pomeridiana prevede momenti ricreativi e di svago con un'alternanza di giochi, incontri, feste, uscite, conversazioni.

La struttura è aperta dalle 06.00 alle 22.00 per l'accesso dei familiari e cari dei Residenti, in modo da favorire il più possibile il mantenimento e la vicinanza del contesto familiare e sociale di appartenenza. L'accesso alle stanze da letto, se doppie, viene limitato solo durante le attività assistenziali o prestazioni sanitarie al fine di garantire la privacy delle persone.

La cena è servita a partire dalle 18:00 e si svolge con le stesse modalità indicate per il pranzo.

Dopo la cena i Residenti possono scegliere di fermarsi in sala polivalente per poter guardare la televisione o per conversare oppure essere accompagnati nelle proprie stanze per il riposo notturno. Ogni operatore assistenziale opera al fine di consentire il miglior riposo possibile, nel rispetto delle indicazioni del P.A.I., creando una condizione ambientale serena e tranquilla.

Durante la notte l'infermiere e l'operatore garantiscono l'assistenza necessaria, la sorveglianza continua e la risposta alle chiamate.

*Il bimbo ristette, lo sguardo era triste,
e gli occhi guardavano cose mai viste
e poi disse al vecchio con voce sognante:
"Mi piaccion le fiabe, raccontane altre!"*

F. Guccini



I soggiorni al mare

Per il periodo di inizio estate l'ente organizza il soggiorno al mare; tale iniziativa, rivolta ai residenti, mira a favorire una miglior qualità di vita attraverso benefici climatici, di socializzazione e divertimento. Il soggiorno si svolge presso una struttura alberghiera adeguatamente attrezzata per accogliere persone autosufficienti e diversamente abili. Il trasferimento dalla struttura alla località balneare avviene con il pulmino dell'ente e con mezzi attrezzati e risorse messe a disposizione da associazioni che operano in valle (Tucul, Associazione sportiva, Vigili del fuoco, Movimento pensionati ed anziani). Durante la permanenza al mare l'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" assicura assistenza di base ed infermieristica 24 ore su 24, l'animazione quotidiana con un momento di festa a conclusione della vacanza. È possibile per i Familiari ricevere costanti informazioni dal personale referente attraverso contatto telefonico o facendo visita ai propri cari; inoltre è organizzata una giornata da trascorrere insieme ai propri familiari ed un momento di incontro con dipendenti e amministratori che gradiscono condividere l'esperienza con i Residenti.



*"Questo lavoro è stato dedicato a porre le
fondamenta per dei miglioramenti. Le
fondamenta non tengono lontana la pioggia ma
creano le basi per immaginare che sia possibile
arrivare alla costruzione del tetto."*

J. G. March

2 - SERVIZIO ABITARE ACCOMPAGNATI PER ANZIANI (EX ALLOGGI PROTETTI)

PRESENTAZIONE

La residenza “Casa Ex Enal” è una residenza protetta per anziani attivata e gestita dall’A.P.S.P. “Don Giuseppe Cumer” in convenzione con il Comune di Vallarsa, proprietario dell’immobile.

La struttura è situata in Frazione Raossi, lungo la strada statale n. 46, salendo da Rovereto, sulla sinistra. La struttura è caratterizzata dalla vicinanza ai principali servizi pubblici del paese; a pochi passi, infatti, si trovano il Municipio, la Cassa Rurale, l’ufficio postale, la farmacia, un bar ristorante, la Biblioteca comunale di Vallarsa e la Chiesa.



La “Casa Ex Enal” è una struttura sociale che si configura come residenza collettiva per anziani, singoli o in coppia che, pur autosufficienti, non siano in grado di condurre una vita totalmente autonoma, ma richiedano adeguati livelli di protezione e la disponibilità di servizi alberghieri a domanda.

Tutti i servizi attivati sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali degli Utenti, a favorire la socializzazione e le relazioni, sia interne sia esterne, all’impiego del tempo libero, ad attivare la prevenzione, il mantenimento ed il recupero delle capacità fisiche ove necessario.

Tutte le attività svolte ed i servizi erogati presso la “Casa Ex Enal” sono improntati sul rispetto dell’individualità degli Utenti, della loro autonomia e della privacy ed hanno l’obiettivo di prevenire ricoveri impropri in R.S.A. determinati esclusivamente da cause di carattere sociale, o prevenire e/o rimediare a situazioni di abbandono che possano compromettere la condizione di benessere psicofisico della persona.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

I destinatari del servizio sono persone di età superiore ai 65 anni, che pur essendo autosufficienti sotto il profilo psico-fisico, non sono in grado di condurre una vita totalmente autonoma e richiedono adeguati livelli di protezione.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

L’ammissione degli Utenti nella Residenza ha luogo a seguito di domanda redatta su apposito modulo dagli interessati e, dagli stessi, sottoscritta, e presentata presso la Direzione dell’A.P.S.P. “Don Giuseppe Cumer”, che provvede a dare chiarimenti sull’ulteriore documentazione da allegare alla domanda di ammissione.

Presso l’A.P.S.P. “Don Giuseppe Cumer” è costituita una Commissione per gli accoglimenti in Casa Ex Enal, che ha il compito di verificare la completezza di istruttoria delle richieste presentate, individuare

i criteri soggettivi e oggettivi in base ai quali determinare l'ammissibilità dei richiedenti e l'assegnazione di un alloggio, approvare la graduatoria dei richiedenti e ogni relativo aggiornamento.

La graduatoria viene aggiornata almeno una volta all'anno ed esposta all'albo comunale.

Il modulo di domanda è disponibile presso la segreteria dell'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" di Vallarsa oppure scaricabile dal sito internet della struttura.

PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI

Gli spazi individuali a disposizione degli Utenti si configurano quale nucleo abitativo autosufficiente. Costituiscono standard di prestazione, e sono pertanto soggetti a corrispettivo indipendentemente dalla loro effettiva fruizione, i seguenti servizi:

- a) alloggio nei locali assegnati;
- b) pulizie quindicinali di fondo dell'alloggio;
- c) libero uso dei servizi di uso comune di Casa ex Enal e dei servizi e dei locali di uso comune (sala TV, sala giochi, sala lettura, cappella, spazi attrezzati all'aperto) presso l'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer";
- d) libero accesso alle attività culturali e di animazione organizzate dall'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer";
- e) servizi condominiali (illuminazione, manutenzione ordinaria e pulizie delle parti comuni e dell'ascensore);
- f) erogazione di acqua fredda, di acqua calda e riscaldamento;
- g) erogazione di energia elettrica;

I servizi standard di cui ai punti g) e h) sono a contatore per ogni singolo alloggio; gli Utenti saranno tenuti al pagamento di una somma mensile a titolo di acconto compresa nella quota fissa di retta, salvo conguaglio semestrale.

La manutenzione ordinaria della Casa ex Enal viene garantita dall'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer".

ALTRI SERVIZI ATTIVABILI

Eventuali altri servizi a domanda individuale (assistenza infermieristica, domiciliare, consumazione pasti, servizio lavanderia, telesoccorso, centro diurno, etc.) potranno essere erogati sulla base di specifici accordi con gli Enti competenti (Comprensorio della Vallagarina e A.P.S.S.).

L'assegnazione dell'alloggio non è trasferibile ad altri parenti.

ALLOGGIO

Alla data concordata vengono consegnate all'Utente le chiavi dell'alloggio, con contestuale sottoscrizione dell'inventario dei mobili e delle suppellettili, da tale consegna decorre ogni obbligo contrattuale. All'Utente vengono fornite in duplice copia le chiavi dell'alloggio e dell'ingresso principale, una copia delle chiavi di accesso all'alloggio è conservata presso il Servizio Amministrativo dell'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer".



Cucina - Soggiorno



Camera da letto

Ogni alloggio è arredato con mobili accoglienti e funzionali e dotato di servizi igienici, citofono, cordicelle di chiamata e lampade di emergenza. Negli spazi comuni sono a disposizione per gli Utenti: salotti, palestra, locale per il bagno assistito e ambulatorio medico.



Salotti comuni



Salotti comuni

DIMISSIONI

Le dimissioni, su richiesta dell'Utente, sono possibili con un preavviso non inferiore a 30 giorni rispetto alla data prevista presso la Direzione dell'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" di Vallarsa.

Il Presidente della struttura potrà proporre alla Commissione, costituita presso la Casa di Riposo, la dimissione dell'Utente per il venir meno delle condizioni che ne determinarono l'accoglimento, ivi inclusa la valutazione di compatibilità con la convivenza. Le dimissioni d'ufficio potranno essere decise dalla Commissione solo in presenza di gravi motivi come specificato sul "Regolamento Organizzato dei Servizi - Casa ex Enal" disponibile presso l'Ufficio Amministrativo e Relazioni con il Pubblico.

SUGGERIMENTI, RECLAMI O DISACCORDI, PROPOSTE MIGLIORATIVE

L'Utente ha la possibilità di inoltrare reclamo per disservizio o eventuali disaccordi di convivenza nella Casa Ex Enal sia in forma verbale, rivolgendosi alla Direzione dell'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer", sia in forma scritta attraverso il modulo di suggerimenti e reclami a disposizione presso la Segreteria e Ufficio amministrativo o scaricabile dal sito internet della struttura.

INIZIATIVE COLLEGATE ALLA CARTA DEI SERVIZI

Per l'ambito residenziale la struttura si impegna ad organizzare attività ricreative e/o culturali e/o motorie a favore degli utenti, anche in collaborazione con altre organizzazioni, finalizzate a promuovere l'inclusione sociale e lo scambio inter-generazionale.

In caso di attivazione di servizi negli ambiti semi-residenziale e domiciliare e di contesto la struttura si impegnerà ad organizzare le seguenti iniziative:

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

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

I principali riferimenti normativi che regolano le attività ed i servizi descritti nella presente Carta dei Servizi sono:

- **Legge 07-08-1990 n. 241:** “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto d’accesso ai documenti amministrativi”;
- **Decreto Legislativo 12-05-1995 n. 163:** “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- **Decreto Legislativo 30-07-1999 n. 286:** “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche a norma dell’art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”;
- **Legge 08-11-2000 n. 328:** “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato d’interventi e servizi sociali”;
- **Decreto del Presidente della Repubblica 03-05-2001:** “Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001-2003”;
- **Decreto ministeriale 21-05-2001 n. 308:** “Regolamento concernente requisiti minimi e strutturali e organizzativi per l’autorizzazione all’esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale a norma dell’art. 11 della L. 8 novembre 2000 n. 328”;
- **Legge Regionale 01-08-1996 n. 3:** “Nuova disciplina delle IPAB”;
- **Legge Provinciale 28-05-1998 n. 6:** “Interventi a favore degli anziani e delle persone non autosufficienti o con gravi disabilità”;
- **Decreto del Presidente della Giunta Provinciale 27-11-2000 n. 30-48/leg:** “Regolamento concernente "Disciplina in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie e socio sanitarie pubbliche e private ai sensi dell'art. 43 della L.P. 3 febbraio 1998, n. 3”;
- **Decreto del Presidente della Giunta Provinciale 27-8-2001 n. 28-79/leg:** “Regolamento sull'autorizzazione al funzionamento e sulla vigilanza delle strutture socio-assistenziali residenziali e semiresidenziali ai sensi dell'articolo 35 della legge provinciale 12 luglio 1991, n. 14, e successive modificazioni, recante «Ordinamento dei servizi socio-assistenziali in provincia di Trento»;
- **Legge Regionale 21-09-2005 n. 7:** “Nuovo ordinamento delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza - aziende pubbliche di servizi alla persona”;
- **Delibera della Giunta provinciale n. 1182 del 06/07/2018 con oggetto** “Approvazione delle "Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socio- assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali" ai sensi dell'art. 20, c. 1, della L.p 13/2007”.
- **Direttive Provinciali per l’assistenza sanitaria provinciale e assistenza a rilievo sanitario nelle residenze sanitarie assistenziali (R.S.A.).**