

*Nel cuore della comunità...*



***Giacomo Cis***

*Azienda Pubblica di Servizi alla Persona*

*CARTA dei SERVIZI*  
***CARTA dei SERVIZI***



*...Il pomeriggio conosce cose  
che il mattino nemmeno sospetta...  
(Proverbio svedese)*



Rev. N. 05 (2021/2022)

## SEZIONE GENERALE

### Premessa-La Carta dei Servizi cos'è e cosa serve

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 pubblici tra cui quelli socio-assistenziali, 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'amministrazione

La Carta dei Servizi è uno strumento per verificare la qualità dei servizi resi in base agli standard predefiniti.

La presente carta dei servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", sulla base dei riferimenti contenuti nelle linee guida per l'attuazione della Carta dei Servizi nelle residenze sanitarie assistenziali, previsti dalle direttive per l'assistenza sanitaria assistenziale nelle Rsa della Provincia autonoma di Trento.

#### Ulteriori riferimenti normativi sono:

- Legge 8 novembre 2000 nr. 328 – Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- D.M. 21 maggio 2001 nr. 308 – Regolamento concernente requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale a norma dell'art.11 della legge 8 novembre 2000 nr. 328;
- Legge regionale 1 agosto 1996 nr. 3 – Nuova disciplina delle IPAB;
- Legge provinciale 12 luglio 1991 nr. 14 – Ordinamento dei servizi socio assistenziali nella provincia Autonoma di Trento;
- Legge provinciale 28 maggio 1998 nr. 6 – Interventi a favore degli anziani e delle persone non autosufficienti o con gravi disabilità;
- Legge Provinciale 27 luglio 2007 nr. 13 – Politiche sociali nella Provincia di Trento.
- Direttive per l'assistenza sanitaria ed assistenziale a rilievo sanitario nelle Residenze Sanitarie e Assistenziali (RSA) pubbliche e private a sede territoriale ed ospedaliera del Servizio sanitario provinciale (SSP) approvate annualmente dalla G.P. della Provincia Autonoma di Trento.
- Per i servizi socio-assistenziali l'A.p.s.p. fa riferimento alle Determinazione n. 244 del 5 agosto 2019 e Determinazione n. 387 del 11/10/2019 per accreditamento transitorio del centro servizi per anziani e pasti a domicilio e per l'autorizzazione transitoria per accoglienza per anziani.
- Per l'accreditamento per la funzione di R.S.A e l'attività di punto prelievi per utenti esterni si fa riferimento alla determinazione del Dirigente Generale n. 305 di data 9/11/2017.

#### A chi è rivolta la Carta dei Servizi

La Carta dei servizi è rivolta alla cittadinanza, agli utenti, potenziali utenti, familiari, stakeholders.

#### Obiettivi della Carta dei Servizi

Essa costituisce sia uno strumento informativo chiaro e trasparente sui servizi offerti, adeguatamente pubblicizzato e periodicamente aggiornato, sia un efficace strumento di ascolto della cittadinanza e degli stakeholders. Costituisce inoltre uno strumento di autovalutazione e una strategia per favorire il miglioramento continuo della qualità dei servizi anche attraverso un sistema di valutazione partecipata con i destinatari dei servizi. Gli strumenti della valutazione sono i fattori, gli standard e gli indicatori di qualità che vengono definiti in relazione a ciascun servizio/intervento.





### **Pubblicazione della Carta dei Servizi**

La Carta è pubblicata sul sito internet istituzionale, inviata via e-mail agli utenti dei diversi servizi aziendali e stampata su richiesta.

### **Mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta dei Servizi**

Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta dei Servizi, la cui valutazione avviene a cura del responsabile del servizio qualità con cadenza annuale, è fonte di responsabilità contrattuale che, previa analisi del contesto fattuale, è oggetto di sanzioni penali, e nei casi più gravi, con la risoluzione del contratto.

### **Revisione della Carta dei Servizi**

La revisione della Carta dei servizi viene effettuata dal responsabile qualità in modo partecipativo, con la collaborazione dei referenti di area ed il personale dipendente e gli stakeholders.

La revisione della stessa ha cadenza periodica e tutte le volte in cui ciò risulti necessario per esigenze contingenti.

## **SEZIONE COMUNE A TUTTI I SERVIZI DELL'A.P.S.P. GIACOMO CIS**

### **1. La nostra Carta dei servizi**

La Carta dei Servizi rappresenta per noi il primo strumento attraverso il quale promuovere, a tutti i livelli, l'informazione, la trasparenza, la conoscenza della vita della nostra APSP; è il mezzo attraverso il quale veicolare un'immagine realistica di chi siamo e di quello che i cittadini possono ottenere e nella trasparenza rappresenta uno stimolo alla partecipazione attiva di tutti al processo di miglioramento continuo della qualità.

La Carta dei Servizi è dunque un "ponte" fra la struttura ed il cittadino, strumento imprescindibile per meglio orientare il singolo nell'accesso al servizio e nel soddisfacimento del bisogno.

Perché ciò possa avvenire è necessario che la Carta dei Servizi risulti semplice nella comprensione, chiara nei contenuti, verificabile negli impegni assunti: ciò è stato il nostro impegno nel comporre il documento che leggerete, consapevoli che, solo se saremo riusciti in questo intento, avremo dato vita ad uno strumento utile ed apprezzato; altrimenti vi chiediamo di aiutarci, con spirito di partecipazione propositiva, a migliorare attraverso commenti e suggerimenti.

Partendo da quanto è previsto dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) del 27 gennaio 1994 (che introduce l'obbligo della Carta dei Servizi), abbiamo in queste pagine delineato i principi guida del nostro agire quotidiano, in base ai quali rileggiamo e rendiamo attuali i principi generali che devono stare alla base dell'erogazione dei servizi pubblici fondamentali. Il documento che segue offre quindi una completa rappresentazione delle

nel cuore della comunità

nostra organizzazione, delle diverse tipologie di servizi che eroghiamo, degli standard di qualità che ci siamo prefissi: il nostro offrirvi, totale ed incondizionato, alla vostra conoscenza è l'unico modo che conosciamo per sancire con voi un patto di collaborazione che ci vede, al contempo e reciprocamente, parte attiva e passiva; attiva nel dare (assistenza, conforto, umanità), passiva nel ricevere (suggerimenti, sproni, anche rimproveri), linfe vitali di un progetto di cammino comune per il bene dei nostri residenti e vostri cari.

Desideriamo davvero essere **nel cuore della comunità**, al centro della sua crescita, consapevoli e attenti ai suoi bisogni, ma anche presenti nei suoi pensieri, sostenuti dal suo consenso e dal suo apporto, nel solco della strada tracciata da Giacomo Cis e dagli altri benefattori che hanno avuto a cuore la nostra valle e le persone che vi risiedono.

Il Direttore

*Paolo Bortolamedi*

La Presidente

*Marisa Dubini*





## 2. Il nostro Ente

Come Azienda Pubblica di Servizi alla Persona di Ledro vogliamo essere un'opportunità in più per la comunità, affinché le persone possano manifestarsi e realizzarsi durante tutta la propria vita, perché crediamo che ogni persona negli anni costruisca sé stessa, il proprio carattere, la propria storia di vita, come patrimonio per sé e per gli altri. Per questo, mettendo a frutto la nostra esperienza e professionalità nell'ambito sociale e sanitario, cerchiamo di affrontare insieme alle persone le difficoltà che possono derivare dall'invecchiamento e dalla non autosufficienza e rendono difficile la loro autorealizzazione. Ci "facciamo carico" semplicemente con "accoglienza" delle persone che si rivolgono a noi, desiderando che si sentano sicure e "curate", accudite e protette, e che, anche quando vengono a vivere nella nostra, anzi, nella loro struttura, si sentano come a casa, presenti con la propria individualità, i propri gusti e preferenze, il proprio carattere. Questi sono i motivi per cui abbiamo fortemente voluto, contribuito a far nascere ed ora scelto come strumento di valutazione, confronto e miglioramento della qualità dei servizi il Marchio Q&B - Qualità e Benessere. Di seguito cerchiamo di sintetizzare i principi fondanti del DPCM 1994 secondo la nostra filosofia del servizio e presentiamo i valori che stanno alla base del nostro agire quotidiano.



### La pandemia da Covid-19

Le strutture residenziali per anziani sono contesti particolarmente esposti al rischio di infezione da coronavirus SARS-Cov-2, poiché gli anziani ospiti, oltre ad avere i fattori di rischio sopra riportati, sono generalmente più vulnerabili alle infezioni rispetto alla popolazione generale. Dal 5 marzo, nonostante le restrizioni causate dal DPCM 4 marzo, l'APSP si è prodigata nel garantire un contatto per il mantenimento del legame affettivo con i familiari cercando di limitare il più possibile i traumi psicologici ed i disagi legati alla situazione. Purtroppo, diversi servizi aperti al territorio, sono stati sospesi (centro diurno integrato, bagni protetti, servizio mensa per esterni) e lentamente riattivati a partire dall'estate del 2021. La struttura ha redatto un Piano Covid, approvato dalla task force provinciale per una riorganizzazione in sicurezza della quotidianità. La presente Carta dei Servizi rispecchia la descrizione di una situazione non pandemica, nell'auspicio che la pandemia vada scemando.

### Soggetti con i quali l'APSP interagisce o collabora

L'APSP interagisce con gli utenti, i potenziali utenti i familiari e cari di riferimento, le altre A.P.S.P. limitrofe e dell'intero territorio provinciale, tramite l'ente di rappresentanza Upipa, l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, il servizio sociale della Comunità di Valle Alto Garda e Ledro, gli altri soggetti istituzionali. Considera fondamentale il radicamento e l'interazione con la comunità ledrense, il vicinato, l'associazionismo, la parrocchia, il volontariato, le scuole e le altre organizzazioni del terzo settore profit e non profit.

#### 2.1. I principi fondanti di una carta dei servizi secondo la nostra visione

**Eguaglianza e Imparzialità** nel nostro lavoro significa:

prendere in carico ogni residente con la stessa cura e dedizione dando valore a ciascuna persona in egual modo; allo stesso tempo però ad ognuno è garantita una personalizzazione delle prestazioni in linea con la propria storia di vita e con il proprio precipuo stato di salute psico-fisica.

**Continuità** nel nostro lavoro significa:

garantire analoghe prestazioni durante tutto il corso dell'anno in virtù della considerazione che al centro del processo assistenziale vi è la persona che risiede nella nostra residenza, impegnarci a collaborare con tutti gli altri soggetti della rete affinché i momenti di spostamento dalla nostra residenza e verso la nostra residenza non siano motivo di interruzione di questa continuità.

**Diritto di scelta e Partecipazione** nel nostro lavoro significa:

ascoltare la persona rispetto alle proprie esigenze e garantirle la possibilità di scelta tra più alternative grazie all'impegno dell'organizzazione affinché la stessa possa autorealizzarsi e partecipare alla vita dell'organizzazione contribuendo alle scelte della propria vita quotidiana e alle scelte comunitarie.

**Efficienza ed efficacia** nel nostro lavoro significa:

lavorare avendo presente la necessità di bilanciare indicatori di costo e di gestione, ma con la priorità di garantire i risultati in termini di qualità della vita delle persone e del loro benessere come identificato dagli indicatori del modello Q&B che fanno riferimento ai 12 fattori di seguito elencati.

La qualità all'APSP Giacomo Cis

## 2.2. La nostra idea di Qualità



### Rispetto

*Possibilità di vedere riconosciuti dall'organizzazione il rispetto dei tempi e ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy e della riservatezza dei dati, della dignità della persona e dei suoi valori.*



Rispetto

### Autorealizzazione

*Possibilità di attuare ancora concretamente le proprie aspirazioni, desideri, passioni, stili di vita e sentirsi appagati e soddisfatti di ciò, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza.*



Autorealizzazione

### Operosità

*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.*



Operosità

### Affettività



Affettività



*Possibilità di mantenere e sviluppare relazioni affettive ed emotive autentiche anche all'interno della residenza sia con persone, che con oggetti personali ed animali significativi.*

### **Interiorità**

*Possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati per il raccoglimento spirituale (nel rispetto del pluralismo religioso), per riflettere sul sé ed il senso della vita anche affrontando l'esperienza della morte.*



### **Comfort**

*Possibilità di fruire di un ambiente fisico nel quale la persona vive ed opera in grado di coniugare le proprie esigenze personali e vita comunitaria con particolare attenzione alla dimensione familiare.*



### **Umanizzazione**

*Possibilità di essere accolti nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza.*



### **Socialità**

*Possibilità di trovarsi inseriti in un contesto sociale e comunitario aperto verso l'esterno e permeabile dall'esterno, nel quale mantenere la comunicazione e lo scambio con la comunità di riferimento.*



### **Salute**

*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 sanitarizzazione eccessiva o non gradita.*



### **Libertà**

*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**

nel cuore della comunità





*Possibilità di fruire di un servizio 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**

*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.*





## 2.3. La nostra struttura (descrizione fisica)

### 2.3.1. Ubicazione, accessibilità ed integrazione con l'esterno



La APSP Giacomo Cis è ubicata nel cuore del paese di Bezzecca benché sia punto di riferimento per l'intera comunità della Valle di Ledro. La struttura è organizzata su 3 piani e dispone di giardino ed orto nella parte antistante la struttura.

E' possibile accedere liberamente alla struttura, ed è interesse dell'ente mantenere il contatto costante con la comunità, mettendo in atto tutte le accortezze che al contempo garantiscono la sicurezza della persona.

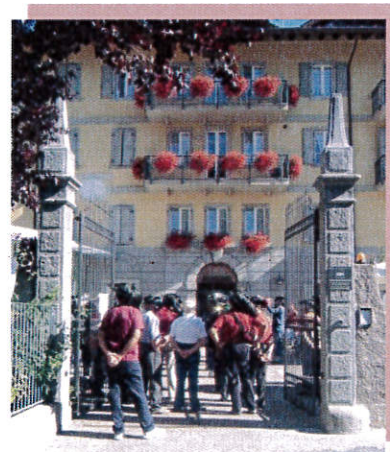
La sede dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona *Giacomo Cis* di Ledro è sita in un ricco complesso architettonico, risultato di plurimi interventi di ampliamento e riqualificazione strutturale.

All'edificio originario, risalente al diciannovesimo secolo, sono stati nel tempo aggiunti l'attuale locale veranda, adiacente alla sala da pranzo ed attiguo alla cappella, la c.d. "ala nuova" che ospita, anche se non in via esclusiva, la Casa di Soggiorno (questo primo



importante intervento è stato realizzato negli anni duemila con la riqualificazione completa del corpo principale), ed infine la palazzina concessa in uso

**Socialità** all'Azienda Sanitaria di Trento per l'allocazione degli ambulatori (Distretto Sanitario di Ledro) e del Servizio Sociale della Comunità di Valle Alto Garda e Ledro; in ultimo, realizzati negli anni 2009 e 2010, il nuovo corpo cucina, l'autorimessa interrata ed i magazzini per lo stoccaggio dei presidi sanitari e delle scorte economali, collegati al rimanente complesso da un luminoso ed ampio corridoio.



La struttura è circondata da ampie zone verdi, attrezzate in vario modo per garantire la massima fruibilità da parte di residenti e visitatori, nei periodi in cui il clima maggiormente si presta. Varie zone tranquille ove ognuno può trovare momenti di tranquillità; ovvero dove possiamo organizzare le attività dei gruppi.

Anche ai residenti con problemi di non autosufficienza viene oggi garantita la possibilità di occuparsi attivamente dell'orto e del giardino.

### 2.3.2. Ambienti di vita comunitaria

Al piano terra della struttura sono presenti due sale polifunzionali, ove si svolge gran parte dell'attività quotidiana degli utenti, residenti e non, la sala da pranzo con annesso cucinotto, l'ampia palestra per la rieducazione funzionale, un ambiente salotto e ristoro, i locali lavanderia e stireria, l'ufficio del Coordinatore dei Servizi Socio Assistenziali e dell'Animazione.

Sono stati inseriti dei divani e separé nella zona di collegamento tra la cucina e il corpo centrale, per garantire maggior possibilità di socializzazione in intimità tra residenti e tra questi e i loro familiari. Tale zona due volte alla settimana, nella mattinata, viene utilizzata dagli utenti del punto prelievi. E' in fase di studio una ulteriore riprogettazione di parte degli spazi a piano terra al fine di renderli più confacenti alle esigenze delle persone affette da disturbi del comportamento.



### 2.3.3. Ambienti residenziali

Gli spazi privati dei residenti sono collocati sui 3 piani superiori, oltre alla zona mansardata. Ogni piano, al fine di facilitare l'orientamento spaziale delle persone, è stato caratterizzato da un diverso colore e da una rappresentazione pittorica di riferimento. Il primo piano è quello verde, caratterizzato dalla natura, il secondo quello azzurro, rappresentato dal cielo, il terzo quello giallo, simboleggiato dal sole e dalla luce.

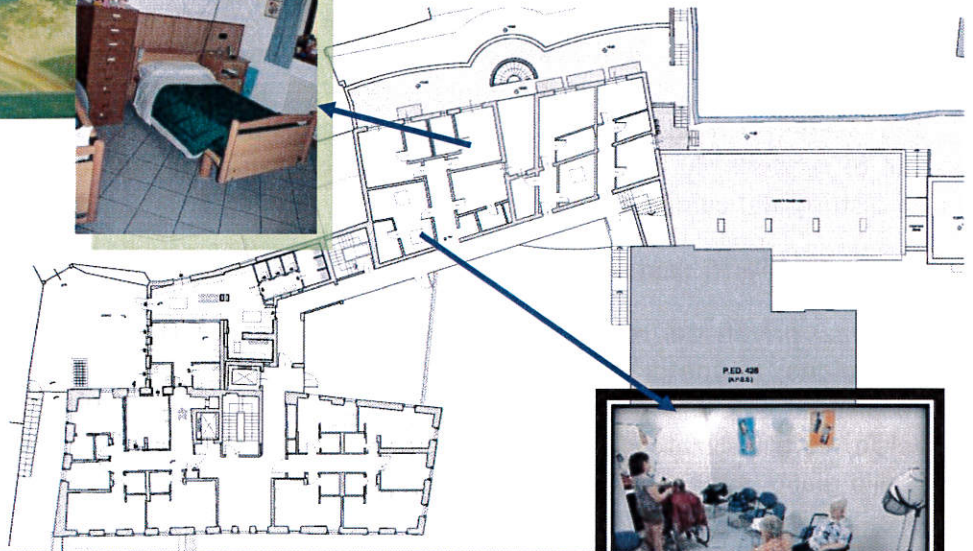




## PIANTA PRIMO PIANO



STANZA

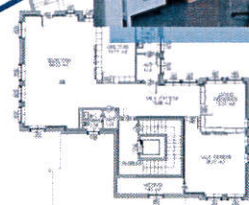
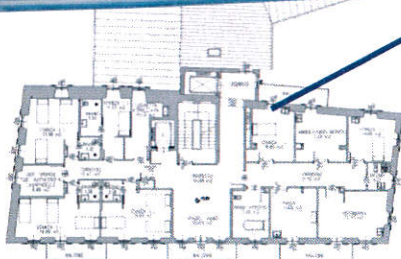


SALETTA PARRUCCHIERA E PODOLOGA



Al piano primo, oltre alle stanze e agli uffici amministrativi, è ubicata la saletta della parrucchiera, della podologa ed un presidio infermieristico secondario.

## PIANTA SECONDO PIANO



INFERMERIA

Al piano secondo è presente l'ambulatorio medico e l'ambulatorio infermieristico principale, nonché le stanze dei residenti; anche i piani terzo e quarto sono dedicati alla residenzialità.

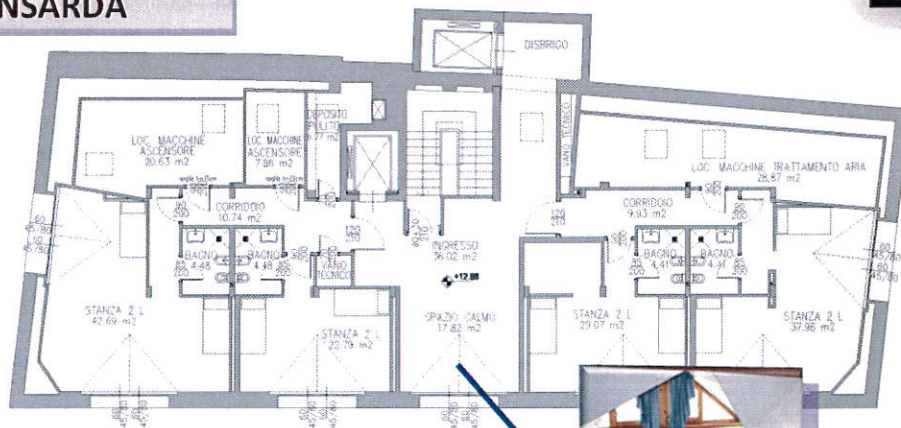
### PIANTA TERZO PIANO



### STANZA

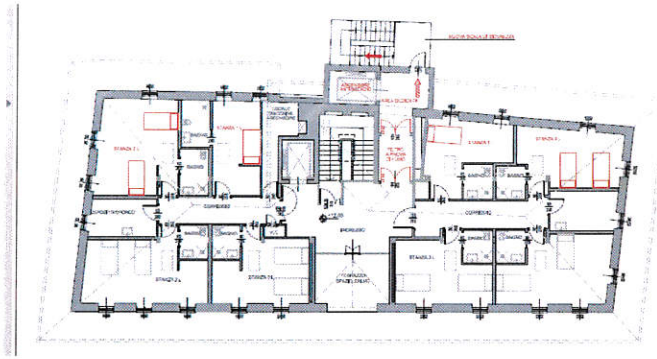


### MANSARDA





Come diventerà:



E' in fase esecutiva la ridefinizione degli spazi interni del piano 4^ e la realizzazione della scala esterna di sicurezza ed evacuazione.

## 2.4. La nostra organizzazione generale

La nostra è una azienda multi-servizi: ciascuno dei servizi dedicati alla persona è disciplinato da una specifica normativa, attivato in base ad una convenzione o a un progetto e dotato di un finanziamento e di una dotazione di personale predefinito nella misura minima (il cosiddetto "parametro"). Il funzionamento generale dell'Azienda è parimenti disciplinato dalla legge e dai regolamenti interni, viene finanziato con una percentuale del finanziamento dei servizi specifici e con la partecipazione ai costi generali (alberghieri per i residenti) da parte delle persone che li utilizzano. All'organizzazione generale dell'Azienda appartengono le funzioni di pianificazione strategica, programmazione, direzione, amministrazione, coordinamento e supporto e le altre sfere di attività trasversale: ristorazione, lavanderia e guardaroba, manutenzione, pulizia e sanificazione ambientale.

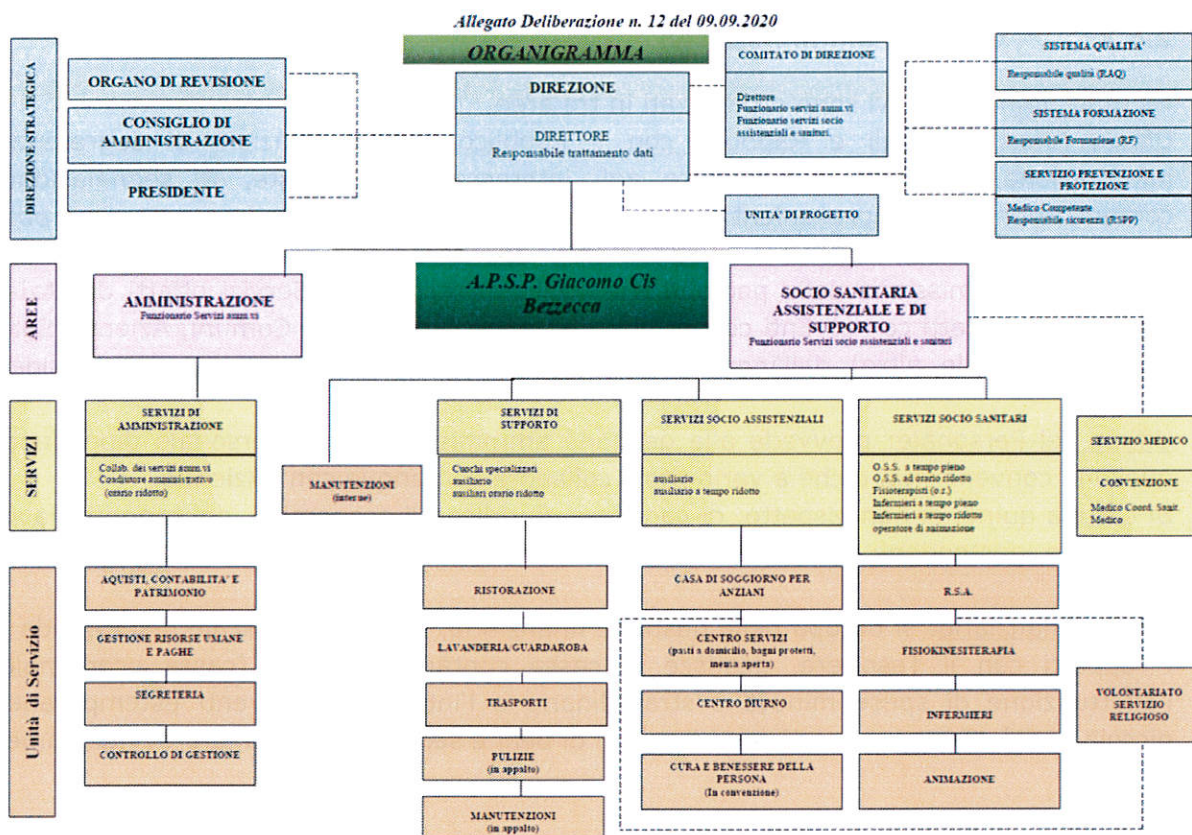
**Siamo fieri**

- Il Caffè con il Presidente: con cadenza mensile è un'occasione preziosa per bere un caffè assieme e parlare in tranquillità di come va la vita nella nostra casa.
- Informatizzazione di tutti i processi assistenziali -sanitari che garantisce una gestione efficiente e condivisa dei dati necessari alla gestione ottimale.
- Progetto Spazio Dialogo: un momento di ascolto individualizzato del residente allo scopo di coglierne i bisogni più profondi per migliorare la personalizzazione dell'assistenza.



*"La patologia principale della vecchiaia è l'idea che ne abbiamo"*  
(Hillman)

## Organigramma e funzionigramma



### 2.4.1. Il Consiglio di Amministrazione e il Presidente

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 7 persone, nominate dalla Giunta Provinciale su indicazione del Comune di Ledro (6 nominativi) e della Curia (1 nominativo), che rimangono in carica per 5 anni. E' l'organo superiore dell'Ente, elegge al suo interno il Presidente, definisce i piani e i programmi, nomina il Direttore e gli assegna le risorse e gli obiettivi annuali, approva il bilancio, le tariffe dei servizi e i regolamenti interni.

Il Presidente è il legale rappresentante dell'Ente, cura i rapporti politici con la comunità e le sue Istituzioni, rappresenta l'Ente in giudizio, prende le decisioni che il Consiglio gli delega e quelle urgenti. Dà impulso e promuove le strategie aziendali per il raggiungimento degli obiettivi strategici e la realizzazione della visione dell'Ente.

### 2.4.2. Il Direttore

Il Direttore è la figura apicale dell'organizzazione, è responsabile della gestione amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e organizzativa, nei limiti delle risorse assegnate, delle direttive e degli obiettivi assegnati dal Consiglio di Amministrazione. Cura la correttezza amministrativa, l'efficienza e l'efficacia della gestione. Al Direttore competono tutti gli atti di gestione per il buon funzionamento dell'Ente.





### **2.4.3. Gli uffici amministrativi**

Gli uffici amministrativi sono organizzati in tre aree.

Ufficio Affari Generali e Rapporti con il Pubblico: svolge funzioni di segreteria e di informazione, raccoglie e trasmette agli interessati le richieste, le segnalazioni e le comunicazioni formali provenienti dall'interno e dall'esterno; *presso la segreteria è possibile, oltretutto opportuno, segnalare suggerimenti, apprezzamenti e reclami*. L'ufficio cura le pratiche di ammissione delle persone che vogliono utilizzare i Servizi offerti dall'Azienda e mantiene i contatti con gli Enti competenti per legge (Provincia e Comuni, Azienda Sanitaria, Comunità di Valle, altro), dall'ingresso e per tutta la permanenza in struttura dei residenti.

Ufficio del Personale: provvede alla gestione amministrativa del personale dipendente e di quello in convenzione, o che a vario titolo collabora comunque con l'Azienda.

Si occupa quindi di ogni aspetto, di carattere giuridico ed economico, del rapporto lavorativo con l'Ente, gestendone ogni fase dall'assunzione all'estinzione.

Ufficio Finanziario: si occupa della gestione finanziaria, contabile e fiscale dell'Azienda e cura i rapporti con il Tesoriere, gestisce la cassa contanti dell'Ente (cassa economale) per l'effettuazione di spese minute e straordinarie e l'introito di proventi estemporanei e di piccola entità, tiene i rapporti con i fornitori di beni e servizi e cura gli approvvigionamenti.

### **2.4.4. Il Coordinamento dei servizi**

La funzione di coordinamento dei servizi viene svolta da una persona che funge da collegamento e punto di incontro tra i vari servizi, sia interni che esterni (APSS, Servizio Sociale, ...) e che si preoccupa della gestione del personale in termini sia organizzativi sia di sviluppo professionale (aumento delle competenze, equità nella distribuzione dei carichi di lavoro, bilanciamento tra esigenze organizzative e familiari). Particolare attenzione viene dedicata all'ottimizzazione dei piani delle attività anche mediante la gestione delle periodiche riunioni mono e interprofessionali nell'ottica di un sempre maggiore coinvolgimento degli operatori in tutti i processi aziendali.

Il coordinatore dei servizi è il responsabile della Pianificazione Assistenziale Individualizzata ed il collegamento con le famiglie dei residenti per tutti gli aspetti assistenziali e socio relazionali (a partire dai contatti iniziali, dalla visita pre-ingresso, ai colloqui di raccolta biografica) anche, e soprattutto, per creare l'alleanza con la famiglia che va mantenuta e valorizzata in quanto risorsa primaria durante la residenzialità. Nella struttura è il punto di riferimento per l'ascolto e la presa in carico delle istanze dei residenti, degli utenti in genere, dei familiari, nonché del personale.



### 2.4.5. La Ristorazione

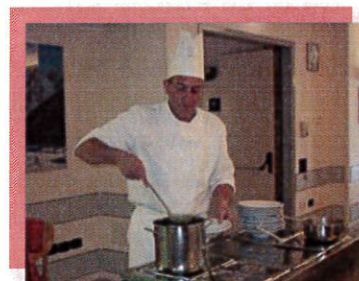
Il Servizio di Ristorazione, sia interno che domiciliare, viene gestito da personale dipendente della struttura. I pasti vengono preparati dai cuochi dell'Azienda sulla base di menù settimanali (estivi ed invernali), periodicamente rivisti da personale qualificato privilegiando le abitudini alimentari e le tradizioni culinarie locali (piatti tipici).

La giornata alimentare si articola in cinque diversi momenti, quali:

- la prima colazione;
- bevande di mezza mattina (calde e/o fredde);
- il pranzo;
- la merenda;
- la cena;
- l'infuso serale.



Nel caso di residenti con particolari patologie o che presentano problematiche legate alla deglutizione e/o masticazione, la cucina provvede



ad assicurare alimenti e preparazioni adeguati e diete personalizzate; in questi casi l'assistenza durante la somministrazione del pasto è

coordinata dal personale infermieristico, mentre per i residenti impossibilitati a muoversi dalla propria stanza il pasto viene servito in quest'ultima.

I pasti vengono serviti da personale di assistenza, su impiattamento effettuato unicamente dal cuoco nell'office adiacente alla sala da pranzo, mentre ai piani vengono serviti nei vassoi termici.

Il bilancio idrico giornaliero viene assicurato mediante l'offerta, in vari momenti della giornata, di bevande quali succhi, thè, brodo.

E' possibile per i familiari o cari fermarsi a pranzo o cena in struttura, comunicandolo al personale addetto all'animazione.

### 2.4.6. Il Servizio lavanderia e guardaroba

Il Servizio viene svolto da personale dipendente e si sostanzia nel ritiro, lavaggio, asciugatura e stiratura della biancheria personale del residente e la restituzione dell'intero corredo in un periodo massimo di tre giorni.

Il personale addetto alla lavanderia ed al guardaroba effettua altresì l'etichettatura dei capi di vestiario e, laddove possibile, riparazioni e piccoli interventi di sartoria.

Eventuali necessità di reintegro della dotazione iniziale di vestiario vengono tempestivamente comunicate ai familiari; in particolare, all'atto dell'ingresso, vengono fornite tutte le necessarie






ed utili informazioni affinché il congiunto possa disporre, sin dall'inizio, di un guardaroba consono alle proprie esigenze.

Siamo convinti e vogliamo sottolineare con forza l'importanza, all'interno del capitolo dotazioni, dei c.d. accessori (borse, cappelli, collane, anelli, cosmetici e profumi) che hanno caratterizzato il modo di vestire e quindi di essere della persona.

L'Ente garantisce infine il servizio di lavaggio e stireria della biancheria piana (lenzuola, federe, tipologie diverse di asciugamani, tovaglioli) avvalendosi di una ditta specializzata, incaricata del servizio nel rispetto della normativa di settore.



Autorealizzazione 

#### **2.4.7. La Manutenzione**

Il servizio è svolto da personale interno che si occupa della manutenzione ordinaria dell'edificio, degli spazi esterni, dei macchinari e delle attrezzature dell'Azienda (in quest'ultimo caso con il supporto necessario di ditte esterne), per consentire che tutto funzioni con efficienza ed in piena sicurezza.

#### **2.4.8. Le Pulizie Ambientali**

Sono garantite la pulizia e la sanificazione delle aree comuni e degli ambienti di vita dei residenti, principalmente (seppur non in via esclusiva) avvalendosi di un soggetto esterno, incaricato del servizio nel rispetto della normativa di settore.

La frequenza degli interventi viene stabilita da un piano/programma, costantemente monitorato, legato al grado di utilizzo di ciascun locale (giornaliero, settimanale, mensile, su richiesta).



#### **2.4.9. Il Servizio qualità e formazione**

Il servizio di Qualità e Formazione è affidato a personale dipendente di U.p.i.p.a.

Il responsabile è presente di norma in struttura una giornata in settimana dalle 08.45 alle 13.45.

Per quanto riguarda la Formazione provvede:

- alla rilevazione e all'analisi del bisogno formativo 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, 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.

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 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. E' incaricata altresì del monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza.

### 2.4.9.1. La Gestione dei reclami e soddisfazione utenza



Qualsiasi disservizio o violazione dei principi indicati nella "Carta dei Servizi" può essere segnalata all'Amministrazione dell'Ente in forma scritta (attraverso gli appositi moduli) o verbale. Nel caso di reclamo presentato direttamente alla Direzione o al Coordinamento, viene redatto un breve verbale sottoscritto dal residente o utente o familiare. Al momento della presentazione del reclamo, il residente o il familiare deve fornire tutte le informazioni utili in suo possesso (motivo del reclamo, precisa contestualizzazione dei fatti) affinché gli uffici competenti possano provvedere ad una puntuale verifica.

Il reclamo deve riguardare un fatto specifico, personale del residente o del familiare e deve sempre essere riconducibile ad un disservizio. Entro un tempo massimo di 30 giorni dalla presentazione del reclamo l'amministrazione si impegna a riferire al residente o al familiare l'esito degli accertamenti e a fornire, contemporaneamente, il termine entro il quale provvederà all'eventuale rimozione delle irregolarità riscontrate.

E' possibile fare qualsiasi tipo di segnalazione accedendo al link [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc8CdIxtR34mIWzSTIkk\\_rFSHb00tnUoQuLEoLzMWzPO5mfA/viewform?usp=pp\\_url](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc8CdIxtR34mIWzSTIkk_rFSHb00tnUoQuLEoLzMWzPO5mfA/viewform?usp=pp_url) presente anche sul sito internet.

Con cadenza biennale è prevista l'indagine di soddisfazione di residenti e familiari. Nel corso dell'anno, oltre ai momenti di ascolto e convivialità quotidiani, sono previsti altri momenti "ufficiali" in cui accogliere le istanze dei residenti come i focus group previsti per il modello di valutazione della qualità della vita "Qualità e Benessere" ed il progetto "Spazio Dialogo".

### 2.4.10. Il Servizio di Prevenzione e Protezione

Il Servizio di Prevenzione e Protezione è gestito dallo Studio Bonamico che fa sorveglianza su Legionellosi e HCCP. E' stato predisposto il Documento di Valutazione dei Rischi richiesto dalla normativa e il personale viene puntualmente formato in materia di prevenzione antincendio. È stato predisposto, inoltre, un Piano di Emergenza ed Evacuazione, con specifiche procedure operative, finalizzato a ridurre al minimo i pericoli per le persone in caso di eventi calamitosi.



## 2.5. La nostra organizzazione dei servizi alla persona

### 2.5.1. Il servizio sanitario

#### Il servizio medico

Nell'organizzazione dei servizi è presente un medico che svolge le funzioni di coordinamento sanitario e di medicina generale. In relazione alla funzione di coordinamento, si occupa di collaborare nella attività di organizzazione della vita comunitaria e nell'accoglienza dei residenti, nella partecipazione alle équipes multidisciplinari, nella supervisione delle attività del personale infermieristico e fisioterapico, adozione e vigilanza delle norme igienico-sanitarie, approvvigionamento dei farmaci, raccordo con i medici specialisti.

Il medico si fa carico di promuovere attività volte a salvaguardare la salute dei residenti, nell'attenzione complessiva alla qualità della vita degli stessi, quali quelle preventive, diagnostiche, riabilitative e di educazione sanitaria.

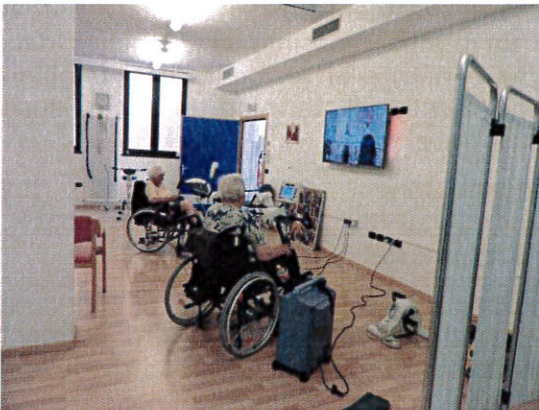




### **Il servizio infermieristico**

L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore su 24 e si attua nella presa in carico dei bisogni di assistenza sanitaria dei residenti, nella collaborazione con il medico presente in struttura e nella partecipazione attiva alla stesura del piano assistenziale individualizzato (ogni infermiere partecipa per il gruppo di residenti che ha in carico in via prioritaria). Altre attività svolte dagli infermieri sono la gestione dei farmaci, la tenuta delle registrazioni di competenza sanitaria, la gestione della terapia e delle altre prestazioni di competenza (quali medicazioni, educazione sanitaria, supervisione dell'attività del personale assistenziale).

### **Il servizio fisioterapico**



Lo staff sanitario si compone anche del personale di riabilitazione. Questi professionisti si occupano di individuare gli interventi e le prestazioni riabilitative appropriate in riferimento alla diagnosi effettuata dal medico specialista, di elaborare (in concerto con l'équipe) i programmi di riabilitazione specifici per le esigenze di ogni residente e di essere di supporto al personale di assistenza nelle attività volte a garantire il mantenimento dell'autonomia fisica dei residenti, individuano ausili, attrezzature e protesi per la riabilitazione dei residenti.

I fisioterapisti valutano la presenza e il grado di problemi legati alla deglutizione (disfagia) e forniscono indicazioni operative sulla modalità di assunzione del pasto e sulla consistenza degli alimenti. Il gruppo di lavoro Aggiornano infine il gruppo di lavoro sulla mobilitazione quotidiana anche per gli aspetti che riguardano la sicurezza.



### **2.5.2. Il servizio assistenziale**



Lo staff assistenziale è composto da Operatori Socio Sanitari (OSS), Operatori Socio Assistenziali (OSA) ed ausiliari. Le attività svolte sono principalmente legate al supporto alle attività della vita quotidiana della persona, alla cura della stessa, nonché alla promozione della relazione con il residente ed i suoi cari. In alcuni momenti della giornata, gli operatori dello staff assistenziale con qualifica di OSS svolgono anche attività di supporto agli infermieri.

### **2.5.3. Il servizio socio-relazionale**

Lo staff socio-relazionale è composto da due animatrici e da alcuni operatori di animazione a supporto. Le attività hanno come obiettivo principale la qualificazione della quotidianità e del tempo libero dei residenti, nel rispetto e sulla base dei suggerimenti e delle preferenze espresse dagli stessi.



Ciò significa principalmente ascoltare la storia delle persone, le loro esigenze, i loro desideri e partendo da questi pianificare le proposte socio-relazioni-animative. Viene inoltre fornito supporto relazionale personalizzato al singolo residente (interventi mirati in situazioni particolari: fase di accoglienza, rifiuto dell'istituzionalizzazione, gestione dei conflitti interpersonali, momenti di tristezza,..), vengono organizzate attività ludico ricreative all'interno e all'esterno della struttura, si promuovono contatti con le associazioni del territorio per scambi anche intergenerazionali, vengono attivati progetti specifici.

Fondamentale è la presenza dei **volontari**, che vengono coordinati dalle animatrici.

## SEZIONE SPECIALE PROPRIA DI CIASCUN SERVIZIO

### Servizi afferenti all'autorizzazione e accreditamento Socio-Sanitari

### 3. Il servizio di Residenza Sanitaria Assistenziale sezione speciale propria della filiera di servizi

#### 3.1. Definizione del servizio

Il servizio di Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) consiste nell'accoglimento di persone che, in presenza di problemi sanitari cronici, hanno bisogno di vivere in una struttura abitativa comunitaria, nella quale sono organizzati, in modo integrato:

Servizi di natura alberghiera	<b>R.</b> esidenza
Servizi di natura sanitaria	<b>S.</b> anitaria
Servizi di assistenza e supporto psico-sociale alla persona	<b>A.</b> ssistenziale

Il servizio viene descritto dall'art. 16 della L.P. n° 6 del 1998, dalle norme sull'autorizzazione e l'accreditamento delle strutture sanitarie e dalle direttive emanate ogni anno dalla Giunta Provinciale per il funzionamento e il finanziamento delle R.S.A. stesse.

#### 3.2. Modalità di accesso e destinatari

La R.S.A. è pensata per anziani o altri soggetti non autosufficienti o con gravi disabilità, non assistibili a domicilio, che richiedono trattamenti continui.

La procedura per l'accesso ai posti in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari può essere attivata dal medico di medicina generale della persona interessata, dall'assistente sociale o dal medico dell'ospedale dove la stessa è ricoverata.

L'organismo deputato alla valutazione dell'eleggibilità della persona al servizio di R.S.A. è l'Unità di Valutazione Multidisciplinare (U.V.M.) territoriale, che stabilisce se questa è non autosufficiente e ha bisogno di entrare in una struttura sanitaria/assistenziale (R.S.A.).

Una volta effettuata la valutazione, il nominativo della persona viene inserito nelle liste di accesso. Queste sono dinamiche ed ordinate in base alla valutazione di gravità effettuata dall'U.V.M.: sono quindi soggette a continue revisioni e riposizionamenti in conseguenza di nuovi casi valutati.

La persona viene contattata dall'U.V.M. quando, a fronte della disponibilità di un posto letto, si colloca prima in graduatoria.





La struttura dispone altresì di due posti a pagamento (non in convenzione con l' Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento) per persone non autosufficienti, il cui accesso è subordinato esclusivamente a specifica richiesta (da presentare agli uffici amministrativi dell'ente) e contestuale disponibilità. L'organizzazione ha previsto tre distinti livelli di non autosufficienza (livello minimo, medio e alto) cui corrispondono tre diverse tariffazioni, ridefinite annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

### 3.3 Come funziona la RSA

Nei prossimi paragrafi cercheremo di far capire come funziona la R.S.A., raccontandola dal punto di vista del residente e dei suoi cari, a partire dal momento in cui si prevede il trasferimento in struttura.

#### 3.3.1 Accoglienza e inserimento di un nuovo Residente nella nostra struttura

La fase di accoglienza inizia quando l'U.V.M. (Unità di Valutazione Multidisciplinare) segnala, tra quelle in lista di attesa, la persona che ha i requisiti di priorità per il posto che si è liberato tra quelli in convenzione; per contro, per quelli disponibili su libero mercato la fase si attiva nel momento in cui ve ne è la concreta disponibilità. Nel momento in cui la persona decide di venire a vivere nella nostra struttura il coordinatore dei servizi (e se necessario il medico) fa visita alla persona a domicilio (o all'ospedale o in altra struttura residenziale) in presenza almeno di un familiare referente per una prima occasione di conoscenza reciproca; in un momento successivo verranno affrontate, con il supporto di un referente dell'amministrazione, gli adempimenti burocratici necessari per l'ingresso.



E' nostra politica infatti, condividere con la persona e con i suoi cari tutti quei dettagli fondamentali affinché la persona si senta fin da subito "a casa"; per facilitare questo processo è molto importante che la persona individui tra i suoi cari chi può svolgere il ruolo di referente principale e lo incarichi ad essere il punto di riferimento per le comunicazioni (sia di carattere burocratico che di carattere infermieristico-assistenziale). Il referente sarà invitato ad un colloquio approfondito con il coordinatore per raccogliere la biografia della persona che viene accolta in struttura.

La storia di vita della persona, delle sue abitudini, delle sue passioni, degli hobby, delle attività svolte, delle sue preferenze, ma anche delle cose non gradite, è la base sulla quale la nostra équipe (composta normalmente dal medico, dal coordinatore dei servizi, dall'infermiere tutor, dall'OSS tutor, dall'animatrice e dal fisioterapista) imposta il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.)

e propone alla persona di collaborare alla realizzazione di determinate attività che caratterizzano la vita in struttura. Durante la permanenza la persona sarà invitata poi, dal servizio animazione, a raccontare direttamente la sua storia (autobiografia) in modo da integrare le informazioni raccolte nel colloquio con i cari (biografia). Il giorno dell'ingresso il nuovo residente viene accolto dall'animatrice o dall'operatore di animazione, che accompagna la persona nella scoperta della struttura: dagli spazi e dalle abitudini di vita della comunità (orari dei pasti e delle attività) fino alla sua stanza (aiutandola se necessario a sistemare i propri effetti personali). Al fine di rendere più familiare la stanza, invitiamo i residenti a portare con sé oggetti aventi valore affettivo, poiché riteniamo importante promuovere la personalizzazione degli spazi, nei limiti del possibile. A seconda dei casi, oltre a



Umanizzazione 

immagini, foto, soprammobili, copriletto e simili, quando gli spazi lo consentono, non si esclude a priori la possibilità di portare in stanza altri oggetti di arredo, come mobili (es. poltroncina, comodino ...).

Poiché dal momento dell'ingresso la persona viene presa in carico dal medico coordinatore, è previsto fin da subito un colloquio con questi al fine di garantire la tempestiva e completa presa in carico anche dal punto di visto sanitario ed assistenziale.



### **3.3.2. A supporto della non autosufficienza: modalità di presa in carico da parte dell'équipe multiprofessionale**

Affinché tutti i professionisti possano prendersi cura del nuovo residente in modo unitario e coordinato, dopo circa tre settimane di osservazione viene redatto il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.): un unico documento che racchiude la valutazione del potenziale residuo della persona, i suoi problemi, gli interventi che l'équipe progetta per risolverli e più in generale per migliorarne la condizione globale (fisica, psichica e socio/relazionale). In esso sono inoltre indicate le modalità di verifica del progetto, il responsabile, le modalità e i tempi.

Il P.A.I. realizzato dalla nostra équipe è basato sul metodo biografico: non considera solo i bisogni socio-sanitari, ma la globalità della persona, con il suo vissuto e il suo presente, i suoi problemi e le sue risorse, per meglio identificare gli interventi che l'organizzazione può realizzare per garantire la maggiore personalizzazione della cura e la maggiore qualità possibile delle relazioni. Il primo P.A.I. viene effettuato durante una riunione dell'équipe multi professionale, alla quale è invitato a partecipare anche il residente o (se non vuole o non può) il suo referente. La pianificazione assistenziale viene rivista almeno ogni sei mesi, o in occasione di ogni cambiamento significativo nella situazione sociosanitaria della persona (ad esempio un aggravamento improvviso).

La documentazione relativa all'esito dell'incontro per la revisione P.A.I. viene sempre comunicata e/o inviata per conoscenza ai familiari referenti della persona, i quali possono, se lo desiderano, fissare un incontro con il coordinatore dei servizi ed eventualmente il medico per approfondire alcuni aspetti emersi nella valutazione effettuata.

Per aumentare la qualità della presa in carico della persona e l'effettiva personalizzazione del servizio, ogni residente viene seguito da un operatore, chiamato "OSS tutor", come referente assistenziale e da un infermiere, chiamato "infermiere tutor", come referente sanitario. Questo favorisce il contatto continuo, sul piano professionale e relazionale, tra professionisti e residenti, aumentando la capacità di risposta del personale alle richieste specifiche di questi ultimi. Inoltre, al termine di ogni revisione del P.A.I., viene identificato un responsabile dell'intervento, il quale sovrintende il processo di attuazione degli obiettivi e delle attività programmate al fine di permettere all'intera équipe di raggiungere gli obiettivi che si sono condivisi.





Autorealizzazione 



La raccolta delle storie di vita dei residenti (attraverso la biografia raccontata dai cari e l'autobiografia raccontata dalla persona stessa nel corso della sua permanenza in struttura) rappresenta un momento fondamentale non solo di conoscenza, ma anche di pianificazione di attività personalizzate.

*"Se volete conoscermi, allora dovete conoscere la mia storia, perché è la mia storia a raccontare chi sono".*

(Dan McAdams)

### 3.3.3. Ritmi di vita quotidiana tra personalizzazione e socializzazione

Nel corso della giornata alle persone che non riescono a svolgere in autonomia le attività quotidiane viene offerta un'assistenza personalizzata, finalizzata al benessere e al miglioramento della qualità di vita e mirata a mantenere, valorizzare e potenziare l'autonomia residua, considerando le risorse ancora possedute e stimolandone le capacità.

Un'assistenza mirata a lavorare "con la persona" e non "sulla persona", a riconoscerne l'unicità, affinché possa sentirsi protagonista del processo assistenziale e coinvolta in esso, senza dover soltanto subire passivamente gli interventi assistenziali o sentirsi a disagio e inutile solo perché si trova in uno stato di dipendenza.

Nonostante ci siano degli orari, dei tempi ed un piano delle attività da osservare, si lavora con una certa flessibilità, necessaria per garantire un'adeguata qualità dell'assistenza anche in termini di spiccata personalizzazione. La giornata è caratterizzata da alcuni momenti specifici in cui gli interventi assistenziali hanno una maggiore rilevanza, collegata alla necessità di supportare le persone con minore autonomia.

**Alzata, igiene e cura della persona** sono momenti importanti nella relazione, per osservare, e ascoltare la persona e soddisfare, se possibile, le sue richieste creando un clima di fiducia. Poiché l'assistenza è volta a mantenere, potenziare e valorizzare l'autonomia residua, si cerca di stimolare la persona a fare da sola, lasciandole il tempo perché si lavi viso e mani o si pettini se è in grado di farlo.

Per rispettare i tempi, gli orari e le abitudini, se ci sono persone già sveglie al mattino presto, e lo gradiscono, vengono aiutate ad alzarsi e lavarsi; se invece ci sono persone che, per motivi diversi, desiderano rimanere ancora a letto, o dormono ancora, vengono aiutate ad alzarsi più tardi; lo stesso per le persone più gravi o con particolari problemi, che necessitano di rimanere a letto di più.

Periodicamente, a chi non è più in grado di fare il bagno o la doccia da solo, viene anche offerta la possibilità di una igiene personale più approfondita attraverso il **bagno assistito**, cercando se possibile di fare scegliere alla persona il giorno in cui farlo e se al mattino o al pomeriggio, e poi ricordandoglielo il giorno prima o la mattina per il pomeriggio, disponibili a posticipare, in caso di rifiuto, anche in relazione alle condizioni



Rispetto 



e alle motivazioni della persona. Si cerca inoltre di stimolare e assecondare le richieste dei residenti sulla scelta dei vestiti da indossare.



**Mobilizzazione e deambulazione** sono attività fondamentali a supporto delle persone che non sono più in grado di muoversi autonomamente nemmeno a mezzo di ausili specifici o che necessitano di aiuto per particolari spostamenti. Queste persone vengono accompagnate alle diverse attività a cui scelgono di partecipare, in giardino, se lo desiderano, e ai servizi igienici (sia con modalità programmate che su esplicita richiesta del residente) al fine di favorire il mantenimento o il recupero della continenza urinaria e intestinale (anche se portatrici di ausili per l'incontinenza). I residenti che non sono più in grado di camminare vengono aiutati nei trasferimenti dalla carrozzina alla poltrona e viceversa, per variarne la posizione. Per supportare i residenti nei movimenti in libertà, è filosofia dell'ente ridurre al minimo l'adozione di strumenti di contenzione, valutando prima, tutte le alternative possibili per non applicarli, o, se applicati, per

rimuoverli o sostituirli.

**Idratazione e nutrizione equilibrata** sono, per le persone anziane, attività particolarmente delicate. L'importanza di assumere liquidi durante tutto l'arco della giornata ha sollecitato l'organizzazione a garantire che vi siano sempre a disposizione dei residenti tè, succhi di frutta, sciroppi vari e, nei periodi invernali e su suggerimento dei residenti, bevande calde (brodo vegetale a metà mattina, tisane la sera...). Il pasto è inoltre un momento importante di socializzazione: per favorire le relazioni, l'assegnazione dei posti a tavola viene effettuata valutando sia le esigenze assistenziali (abbiamo una zona per i residenti non autosufficienti, per seguirli meglio ed aiutarli ad alimentarsi se hanno difficoltà), sia le preferenze espresse dai residenti rispetto ai compagni di tavolo. Per mantenere l'autonomia residua, la persona viene stimolata ad alimentarsi da sola rispettandone i tempi.



I residenti possono essere assistiti durante il pasto anche dai loro cari, che possono restare a mangiare con loro. Nei limiti delle possibilità della cucina cerchiamo inoltre di assecondare i gusti e le richieste dei residenti. Per le persone che necessitano di una personalizzazione del momento del pasto è possibile mangiare in momenti diversi o in ambienti separati, per stare in tranquillità senza disturbare gli altri o esserne disturbati. Il menù giornaliero viene definito su specifica indicazione in base alle necessità sanitarie ed assistenziali dei singoli residenti, con l'obiettivo, però, di mantenere la maggiore varietà e la maggiore somiglianza possibile al pasto ordinariamente proposto a tutti i residenti. Poiché anche l'aspetto e la presentazione del cibo favoriscono l'appetenza e prevengono la denutrizione, il nostro cuoco è presente durante i momenti della consumazione dei pasti e cura personalmente le modalità di presentazione dei piatti.

E' previsto un progetto chiamato "sollievo" per favorire, in modo spontaneo attraverso l'assunzione di prodotti naturali, il transito intestinale.





- Avere la collaborazione del personale dell'ente per essere accompagnati all'esterno per occasioni speciali;
- In caso di rientro temporaneo a domicilio, l'ente offre supporto sia nel trasporto sia nella predisposizione della terapia da portare con sé;
- Avere a disposizione spazi della struttura per organizzare delle feste private in occasioni speciale (per es. il proprio compleanno).

*"Preferisco essere un sognatore tra i più umili, con visioni da realizzare, piuttosto che il principe di un mondo senza sogni..."*

**Il riposo e il sonno** sono momenti delicati per le persone che non possono recarsi a letto autonomamente; per questo i residenti non autosufficienti vengono aiutati a coricarsi sia per il riposo pomeridiano che per il sonno notturno con l'attenzione a garantire la maggiore qualità del ritmo sonno – veglia. Chi non desidera coricarsi dopo il pranzo può rimanere a piano terra ed eventualmente risposare in poltrona. Anche alla sera, dopo la cena, chi lo desidera può rimanere al piano terra, ove sono previste delle attività strutturate nell'ambito del progetto di miglioramento "attività serali".

In tutte queste attività il nostro personale si affianca ai residenti e condivide con loro aspetti della vita quotidiana che riguardano anche dimensioni molto intime.

Oltre alla qualità tecnica dell'assistenza riteniamo quindi importante prestare attenzione alla qualità umana e relazionale di tutti questi momenti, attraverso il dialogo, l'ascolto empatico e la capacità degli operatori di "mettersi nei panni" della persona che deve accettare di farsi aiutare a causa delle limitazioni della sua autonomia, affinché questa esperienza non risulti imbarazzante o umiliante ma sia invece affrontata con serenità come una opportunità di qualità di vita.



#### **PROGETTO ATTIVITA' SERALI**

E' nato per qualificare e riempire di senso il momento del dopo cena: anziché coricarsi subito dopo il pasto si voleva prolungare la permanenza a piano terra dei residenti; durante questa fascia oraria si propone un intrattenimento con attività diverse perché il tempo venga trascorso piacevolmente e diventi un momento di socializzazione durante il quale si può consumare una tisana calda, una camomilla, guardare filmati, fare delle letture, dei giochi cognitivi, dei canti insieme a operatori di animazione e volontari.



### 3.3.4. Abitare il tempo: opportunità per l'espressione di sé (occasioni di autorealizzazione e di qualificazione del tempo)

Il tempo delle persone che vivono nella nostra struttura è scandito da alcuni ritmi che



orientano e guidano la giornata. Oltre alla dimensione assistenziale degli interventi di aiuto e di cura che vanno svolti quotidianamente e nei quali cerchiamo di coinvolgere l'anziano come soggetto attivo e consapevole, partecipa nei limiti delle sue capacità agli interventi che lo riguardano, ci interessiamo della quotidianità e quindi dei tempi, degli spazi, degli orari e di ciò che accade da quando ci si alza a quando si va a letto. Il nostro obiettivo è che questi ritmi siano organizzati con flessibilità e personalizzazione facendo in modo che il tempo libero delle persone, ovvero quello non impegnato in

attività individuali quotidiane, sia espressione di qualità e di varietà. I residenti possono scegliere se partecipare o meno alle attività di animazione. Tale servizio si propone di migliorare la qualità di vita quotidiana della persona, lavorando su diversi livelli di progettualità:

- ◆ quello della singola persona residente (attraverso il P.A.I.), proponendo attività basate su progetti che tengono conto degli interessi, dei "desideri" e delle risorse emersi dalla raccolta di informazioni sulla storia personale di ciascuno;
- ◆ quello della comunità dei residenti della struttura, per favorire e facilitare l'instaurarsi di relazioni significative fra residenti, proponendo attività collettive, sia di grande che di piccolo gruppo; si tratta delle tipiche attività di animazione di tipo ludico-ricreativo, musicale, culturale, espressivo-creativo, di stimolazione cognitiva, di stimolazione manuale, di stimolazione socio-culturale;
- ◆ quello della realtà territoriale, per promuovere il senso di appartenenza reciproco fra residenti e comunità, organizzando uscite specifiche o ricreativo/culturali e proposte di eventi all'interno della struttura aperti alla comunità.



Questo con l'intento di favorire l'empowerment (cioè il "rafforzamento" della persona), mettendo la persona nelle condizioni di agire valorizzandone il bagaglio culturale e di esperienza, per dare qualità alla vita in struttura rispetto all'AUTONOMIA (fisica e decisionale) e alla SOCIALITA' (rapporti familiari e amicali), rendendo la persona protagonista della sua vita e del suo tempo nonostante le limitazioni date dalla vita comunitaria. Per questo vengono proposti progetti di attività relativi a diversi aspetti della vita della casa e della comunità.

#### Servizio religioso





Per chi lo desidera è presente un Cappellano nominato dalla Curia di Trento, che visita i residenti sistematicamente e garantisce le funzioni religiose settimanali e prefestive, con particolare attenzioni nei periodi specifici del calendario liturgico. Tale servizio è aperto alla comunità e pubblicizzato sul bollettino settimanale parrocchiale di Valle.

La politica dell'ente è comunque quella di garantire il rispetto di ogni credo, interpellando e attivando, se richiesto, i vari ministri di culto.

### **Servizio di mediazione culturale**

Per facilitare l'accoglienza degli utenti e ridurre le barriere culturali, linguistiche o di altro genere, l'ente si rivolge, all'occorrenza, ad agenzie di mediazione culturale.

### **3.3.5. Qualità della cura e qualità della vita: salute, benessere e cura di sé**

L'intervento medico ed infermieristico sono strettamente connessi ed inscindibili, l'uno non può fare meno dell'altro. Il nostro agire è volto a garantire una migliore qualità di vita tenendo conto che il residente va considerato nella sua interezza, secondo la definizione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità che intende la salute come "benessere fisico, psichico e sociale della persona".

Il personale sanitario cerca di conciliare quello che è l'intervento sanitario vero e proprio con la qualità di vita del residente. Riteniamo inoltre di fondamentale importanza il coinvolgimento delle persone care a ciascun residente, che sono considerate una grande risorsa e che vengono coinvolte in ogni situazione di reale necessità.



Per ogni residente viene personalizzato l'intervento sanitario, sia esso medico che infermieristico, in base ai bisogni rilevati e tenendo presente quelle che sono state le abitudini della persona, in particolare nei seguenti ambiti.



*Alleviare il dolore.* Il nostro obiettivo è la presa in carico effettiva delle situazioni di dolore attraverso la capacità del personale medico - infermieristico, con la collaborazione del personale assistenziale, di riconoscere e valutare il dolore, anche osservando ed ascoltando coloro che non possono più riferirlo verbalmente perché cognitivamente compromessi, avvalendosi di scale di



Salute 

valutazione appropriate, che facilitano l'intervento terapeutico ed assistenziale e il monitoraggio degli effetti: crediamo infatti che una minore sofferenza fisica significa maggiore qualità della vita.

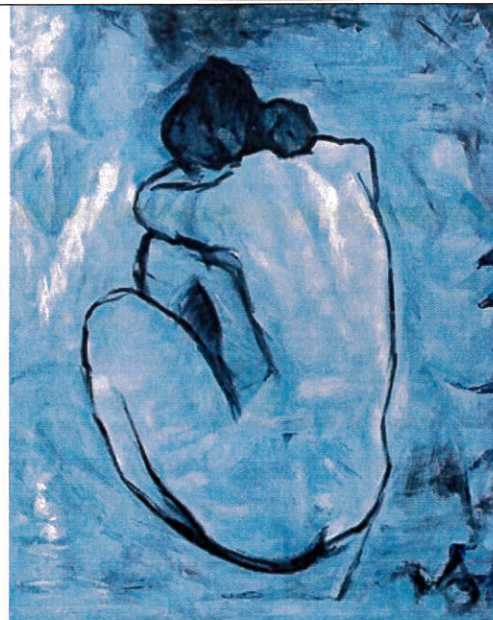
## Il dolore come 5<sup>^</sup> parametro vitale

Il dolore è uno dei fattori che maggiormente condiziona la qualità della vita per le persone di ogni età, ma in particolare per quelle più deboli.

Da più di un decennio, in Italia, il Legislatore ha ribadito e sottolineato l'importanza della realizzazione di progetti indirizzati al miglioramento del processo assistenziale specificamente rivolto al controllo del dolore di qualsiasi origine.

Ancora oggi tuttavia, il dolore continua ad essere una dimensione cui non viene riservata adeguata attenzione, nonostante sia stato scientificamente dimostrato quanto la sua presenza sia invalidante dal punto di vista fisico, sociale ed emozionale.

Per questo motivo, al fine di rafforzare ulteriormente la buona pratica in tale ambito, recentemente (Legge 38 del 2010, art. 7) è stato sancito l'obbligo di riportare la rilevazione del dolore all'interno della cartella clinica, la sua evoluzione durante il ricovero, nonché la tecnica antalgica e i farmaci utilizzati, i relativi dosaggi e il risultato antalgico conseguito.



*Ricreare il "gusto" della salute.* Per quanto riguarda l'alimentazione si cerca di far coincidere quelle che sono le esigenze ed i gusti del residente con lo stato di salute: il nostro modo di agire è guidato dalla frase "alcune limitazioni possono essere salutari, restrizioni totali talvolta sono controproducenti".



*Compensare i deficit cognitivi.* Nella gestione di residenti con disturbi comportamentali obiettivo della nostra équipe è di identificare delle strategie ambientali, organizzative e gestionali che permettano una vita migliore sia alla persona che presenta tali disturbi che agli altri residenti della comunità. In presenza di disturbi comportamentali o deficit cognitivi importanti, prima di attuare una contenzione, vengono sempre messe in atto una

serie di strategie, mirate al benessere del residente e di conseguenza alla diminuzione del suo disturbo (ad es. coinvolgimento delle persone a lui care, ambiente idoneo, relazione a due ecc).



Libertà

*Preservare la libertà.* Particolare attenzione della nostra struttura è rivolta alla riduzione del ricorso alla contenzione (fisica e farmacologica) che limita sempre e comunque la libertà di un individuo, in modo particolare per quei residenti con deficit cognitivo e disturbi comportamentali, agendo sempre nel rispetto della qualità della vita del residente. Nel caso in cui si debba ricorrere ad una contenzione ci sarà comunque un monitoraggio quotidiano e l'attuazione di obiettivi a breve termine per realizzare le condizioni di una sua possibile rimozione.

*Stimolare al movimento.* Il benessere della persona passa anche attraverso un'adeguata attività fisica. I nostri fisioterapisti, nell'impostare l'attività per il singolo residente, hanno in mente il recupero e/o il mantenimento delle funzioni motorie di coloro che sono colpiti da patologie disabilitanti





sin dal momento dell'ingresso in struttura o per patologie sopravvenute successivamente, ma anche quello di preservare il più a lungo possibile le abilità motorie di tutti.



Per questo, a fronte di un'attività individualizzata specifica, al mattino viene proposta un'attività di ginnastica per tutti e si collabora attivamente con il personale assistenziale per attività affini e/o sinergiche (per il mantenimento delle capacità residue, per la corretta movimentazione delle persone, per l'addestramento al corretto utilizzo degli ausili assegnati a ciascun residente per aumentarne l'autonomia). Durante l'orario di apertura la palestra (attrezzata con apparecchiature, dispositivi ed attrezzature per la riabilitazione neuromotoria ed ortopedica) è usufruibile da tutti i residenti e diviene occasione proficua per creare un clima cordiale dove i residenti si stimolano l'un con l'altro nello svolgimento delle attività motorie.

#### .... Benessere e cura del sé

##### **Servizio di parrucchiera**

Il servizio di parrucchiera (garantito da una professionista qualificata esterna) è a disposizione dei residenti 2 volte al mese garantendo piega e taglio dei capelli.

Dopo ogni bagno viene inoltre garantito il servizio di messa in piega dal personale interno.

##### **Servizio di podologia**

L'ente garantisce inoltre un servizio di podologia (garantito da una professionista qualificata esterna) su segnalazione del residente o dell'Infermiere/OSS che ne rileva il bisogno durante l'esecuzione dell'igiene personale. Il servizio è garantito con frequenza quindicinale.

##### **Rapporto con gli animali**

E' consentito portare temporaneamente in struttura animali di piccola taglia.



"L'animale capisce le nostre intenzioni, interpreta i nostri gesti, legge i nostri stati d'animo e ci fa sentire speciali".  
Diverse esperienze hanno dimostrato il valore terapeutico, psicologico e di supporto relazionale che gli animali sono in grado di offrire. Anche nella nostra struttura è attivo un servizio di pet therapy che in piccolo gruppo o in forma individualizzata, permette ai residenti di usufruire di forme speciali riabilitazione motoria ad alto valore umano e relazionale.

**" Un poco di pet therapy, più o meno consciamente, ce la facciamo tutti, ed è una gran bella medicina. Loro, il cane, il gatto, il cavallo e così via, qualcosa sempre ci regalano, e immancabilmente è qualcosa di buono".**

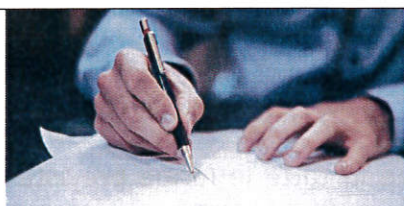
(Danilo Mainardi)

### 3.3.6 Congedarsi (trasferimenti, dimissioni, accompagnamento nella fase terminale della vita)

Nei casi in cui vi sia il ricovero presso presidi Ospedalieri o vi sia la richiesta da parte della persona stessa di tornare temporaneamente al proprio domicilio, l'erogazione del servizio di R.S.A. è sospeso fino al rientro in struttura della persona, che ha diritto alla conservazione del posto (sino al 30° giorno con una retta alberghiera ridotta, oltre con l'aggiunta dell'importo della tariffa sanitaria). Per la continuità della presa in carico in questi casi la struttura predispone una cartella clinica, che riassume il quadro sanitario, sociale, cognitivo e assistenziale del residente ed in caso di degenza ospedaliera il medico della struttura si tiene informato delle condizioni del residente presso il reparto in cui è ricoverato. La medesima documentazione viene predisposta anche in caso di trasferimento definitivo del residente verso un'altra R.S.A., alla quale viene assicurata la massima collaborazione per favorire un ambientamento non traumatico della persona. Quando le condizioni del residente in R.S.A. e del nucleo familiare di riferimento lo consentono è possibile anche la strutturazione di specifici progetti individualizzati per un graduale rientro definitivo al domicilio.

Quando si avvicina il periodo di fine vita, oltre alla gestione del dolore, si interviene con una riunione di P.A.I. (alla quale s'invita anche la persona di riferimento) nella quale si concordano le modalità di gestione di questo delicato momento.

E' nostro obiettivo evitare inutili accanimenti terapeutici, nel rispetto delle volontà della persona e delle buone prassi assistenziali e sanitarie. Ci impegniamo per garantire un ambiente idoneo, nel rispetto della riservatezza e della dignità della persona (anche, se possibile e opportuno, con la messa a disposizione di una stanza singola), facilitando l'assidua presenza delle persone care nelle 24 ore con la possibilità di usufruire del pasto o di una poltrona per il riposo, e con frequenti interventi dell'équipe: "quando non sai cosa fare con le mani trasformale in un gesto di tenerezza". E' nostra cura inoltre comunicare in tempo reale ogni variazione dello stato di salute del residente e garantire l'assistenza religiosa (se la persona lo richiede).



Per approfondimenti:

<http://www.salute.gov.it/portale/dat>

#### Disposizioni anticipate di trattamento

Le disposizioni anticipate di trattamento, comunemente definite "testamento biologico" o "biotestamento", sono regolamentate dall'art. 4 della Legge 219 del 22 dicembre 2017, entrata in vigore il 31 gennaio 2018.

In previsione di un'eventuale futura incapacità di autodeterminarsi e dopo avere acquisito adeguate informazioni mediche sulle conseguenze delle proprie scelte, la Legge prevede la possibilità per ogni persona di esprimere le proprie volontà in materia di trattamenti sanitari, nonché il consenso o il rifiuto su: accertamenti diagnostici, scelte terapeutiche, singoli trattamenti sanitari.

La redazione delle DAT può avvenire in diverse forme: atto pubblico, scrittura privata autenticata, scrittura privata consegnata personalmente dal disponente presso l'ufficio dello stato civile del proprio Comune di residenza, che provvede all'annotazione in un apposito registro, ove istituito.





#### **Nomina del fiduciario e ruolo del medico**

La Legge 219 prevede la possibilità di indicare nella DAT un fiduciario, la cui scelta è rimessa completamente alla volontà del disponente. La Legge si limita a prevedere che il fiduciario sia maggiorenne e capace di intendere e di volere. Il fiduciario è chiamato a rappresentare l'interessato nelle relazioni con il medico e con le strutture sanitarie.

## **4. Il servizio di Centro diurno**

Il Centro Diurno è una struttura semi-residenziale, a carattere diurno, la cui attività concorre con altri servizi, ed in particolare con i servizi legati alla domiciliarità, a favorire la permanenza delle persone nel proprio ambiente di vita e di relazione, posticipando nel tempo il ricorso al collocamento in strutture residenziali. Finalità del Centro Diurno è il mantenimento e il rafforzamento delle capacità residue delle persone a livello di socializzazione e di recupero funzionale (attraverso una stretta integrazione con altri interventi specifici svolti a livello domiciliare).

La nostra A.P.S.P. offre questo servizio tramite convenzione sottoscritta con l'attuale Servizio Provinciale di riferimento.

### **4.1 Destinatari e attività offerte**

Sono destinatari del servizio gli anziani e persone residenti nei Comuni della Comunità di Valle parzialmente autosufficienti, non autosufficienti o con gravi disabilità, che vengono accolte tramite la predisposizione di un piano di accoglienza.

Le attività offerte comprendono l'accoglimento presso la A.P.S.P. con l'erogazione delle prestazioni assistenziali di base offerte agli utenti residenziali, quali cura e igiene personale, attività terapeutico-riabilitative per il mantenimento e miglioramento delle capacità funzionali e comportamentali, cognitive ed affettivo-relazionali, attività di socializzazione.

Nel dettaglio il Servizio prevede:

- libero accesso alle attività di animazione e socializzazione in tutte le forme previste per i residenti della struttura;
- supervisione infermieristica attraverso il monitoraggio della terapia e attività riabilitative di gruppo (gli oneri relativi all'acquisto di farmaci e medicinali sono a completo carico dell'utente su prescrizione del Medico curante);
- possibilità di usufruire della colazione, del pasto di mezzogiorno e/o della cena con il medesimo menù del servizio residenziale e con monitoraggio della dieta, se richiesto dal Medico curante;
- bagno assistito (se richiesto);
- servizio di trasporto con o senza assistenza dal domicilio alla A.P.S.P. e viceversa.







Il progetto nasce per offrire ai residenti l'ambiente che più ricorda la casa, con i suoi odori, i suoi arredi, le chiacchiere. Ecco allora la cucina, con i suoi riti: il caffè, la preparazione del dolce, la possibilità di offrirlo a chi viene in visita e, perché no, le attività minime di riordino, il passare la "pezza" sul tavolo, sempre e comunque tra una chiacchiera e l'altra. Il tutto con il massimo dell'autonomia possibile: il personale interviene con discrezione e il minimo necessario. Le potenzialità sono davvero tante; abbiamo cominciato con il caffè del Sabato - momento di apertura/accoglienza di chi viene da fuori, abbiamo preparato dei dolci e ... presto ci auguriamo di preparare una cena alla quale i residenti inviteranno i loro cari.



*Appena ebbi riconosciuto il sapore del pezzetto di "maddalena" inzuppato nel tiglio che mi dava la zia, subito la vecchia casa grigia sulla strada, nella quale era la sua stanza, si adattò come uno scenario di teatro al piccolo padiglione sul giardino, dietro di essa, costruito per i miei genitori...*

La strada di Swann - Proust

L'accesso al Centro diurno è flessibile, prevede un orario diurno di accoglienza massima compreso tra le ore 9.00 del mattino alle ore 17.30, dal lunedì al venerdì. E' possibile comunque usufruire del servizio anche fino alle 19,00 della sera (compresa la consumazione della cena) e il sabato e la domenica, in regime privatistico.

Gli utenti possono concordare un accesso al Centro nelle fasce orarie che ritengono più idonee, a tempo pieno o part-time (quest'ultimo nel limite di n. 5 ore giornaliere). Il servizio è attivo per 365 giorni all'anno.



#### 4.2 Modalità di Accesso

L'accesso al servizio è autorizzato dall'A.P.S.S, previa progettazione dell'intervento in collaborazione con l'A.P.S.P. Le domande, corredate dalla documentazione richiesta, sono raccolte dal PUA (Punto Unico di Accesso) e valutate in sede UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale) nell'ambito territoriale di competenza, ai fini di un'erogazione il più possibile individualizzata e coerente con i bisogni rilevati; nel rispetto delle normative previste dalla normativa sulla privacy (2016/679/UE), sono trasmesse all'A.P.S.P. tutte le informazioni ritenute necessarie.





## 5. Il Servizio di Punto Prelievi



Tale servizio consiste nell'attività di esecuzione di prelievi e raccolta di campioni biologici da parte di personale infermieristico dipendente con la supervisione del medico della struttura; comprende altresì l'attività di accettazione delle prescrizioni mediche relative e della consegna dei referti.

Tale servizio è aperto tutte le settimane nei giorni di Martedì e Giovedì (escluso festivi) dalle 7.30 alle 9.30 previa prenotazione al numero 0461/371037 oppure on line dal seguente sito: <https://trec.trentinosalute.net/fast-trec> - per la sola consegna di campioni biologici non è richiesta la prenotazione.

Il Punto Prelievi è situato al primo piano della palazzina CSS di Ledro in Via Falcone e Borsellino num.6. Vi si accede da apposito ingresso.

L'accesso è indicato da segnaletica in buona evidenza, con possibilità di utilizzare il parcheggio esterno alla struttura.

Si effettuano prelievi di sangue e si accettano liquidi e materiali biologici da sottoporre ad analisi chimiche, cliniche e microbiologiche presso il laboratorio dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari dell'Ospedale di Arco.

Per fruire di tale servizio è necessario presentare la prescrizione medica (ricetta rossa) e la tessera sanitaria, se effettuati in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale; altrimenti la prestazione si effettua in regime di libera professione.

Possono accedere al servizio tutte le persone iscritte al Servizio Sanitario Nazionale.

Hanno priorità d'accesso al prelievo:

1. pazienti che consegnano campioni biologici relativi ad accettazioni già avvenute
2. infermiere del territorio

In seguito all'accettazione:

- nel caso di esami in convenzione (con la ricetta) l'utente ha la possibilità di pagare esclusivamente a mezzo POS; chi non ne avesse la possibilità riceve una nota di addebito con relativo bollettino pagoPA da saldare entro il secondo giorno successivo alla prestazione;
- nel caso di esami in libera professione (senza ricetta) nei giorni successivi alla prestazione l'utente riceverà da Apss, a mezzo posta, la nota di addebito con relativo bollettino pagoPA.

Per gli accertamenti su sangue bisogna presentarsi a digiuno da almeno 8-10 ore; è però possibile assumere modiche quantità di acqua.

Gli esami su urine 24 ore possono richiedere conservanti particolari; i contenitori si ritirano presso l'ambulatorio durante gli orari di apertura (martedì e giovedì: 7.30 - 9.30).

**Per i seguenti esami il prelievo viene eseguito solo nel Punto Prelievi dell'Ospedale di Arco:**

ACIDO LATTICO
ACTH (ORMONE ADRENOCORTICOTROPO)
ADH (ORMONE ANTIDIURETICO)
AGGLUTININE A FRIGORE (SOLO GIOVEDI')
ALDOSTERONE E RENINA IN CLINO/ORTO - ALDOSTERONEMIA
ALDOSTERONE SU URINE
ANTICORPI ANTI PIASTRINE / AB ANTIPIASTRINE PER IPO PLT (SOLO MARTEDI' E GIOVEDI')
APC RESISTANCE
CATECOLAMINE UR24HHCL
CDT
CRIOGLOBULINE (SOLO GIOVEDI)
CURVE DA CARICO DI GLUCOSIO
CONSERVAZIONE/ESTRAZIONE DNA
EMOGASANALISI (ESEGUITO PRESSO L'AMBULATORIO DI FISIOPATOLOGIA RESPIRATORIA DI ARCO)
FATTORE V LEIDEN
GASTRINA
GENE DELL'OMOCISTEINA (non di venerdì)
GENE HFE (emocromatosi)
LAC (ANTICOAGULANTE LUPICO)
LIQUIDO SEMINALE
MAPPA CROMOSOMICA (SU APPUNTAMENTO CUP RIVA D/G. 0464/582724)
MICRODELEZIONI CROMOSOMA Y (SU APPUNTAMENTO)
MTHRF E VPRO (SOLO GIOVEDI')
MUTAZIONE PROTROMBINA
PROTEINA C
PROTEINA S
PULSATILITA' DELLA PROLATTINA
PROLATTINA 2 PRELIEVI
RESISTENZE OSMOTICHE
SOMATOMEDINA
SPERMIOGRAMMA (SU APPUNTAMENTO ARCO 0464/582219)
TAMPONE SU CUTE
TAMPONI URETRALI
TEMPO DI EMORRAGIA / TEMPO DI SANGUINAMENTO
TEST AL LATTOSIO
TEST DI RESISTENZA ALLA PROTEINA C ATTIVATA - APCR
TIPIZZAZIONE GENOMICA HLA D QBA

Le seguenti attività vengono eseguite solo previo appuntamento: tel.0464 582238 (dalle 10.<sup>00</sup> alle 12.<sup>00</sup> dal lunedì al venerdì): autotrasfusione, salasso terapeutico, trasfusione.

**Per le seguenti analisi il paziente deve recarsi personalmente a Trento**

- presso il Poliambulatorio Crosina Sartori, via Gocciadoro 82, dalle 7.30 alle 9.45 per: transferrina decarboidrata
- presso il Poliambulatorio Crosina Sartori, via Gocciadoro 82, previa prenotazione tel. 0461.903360-903602 dalle 9.30 alle 11.30 per: prove da stimolo ormonale, test del sudore





- presso il centro Trasfusionale dell'Ospedale S. Chiara, previo appuntamento al n. tel. 0461/903204 (dalle 10.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.00 dal lunedì al venerdì): fattori di coagulazione.

### **Ritiro referti**

Al momento dell'accettazione viene consegnato un prospetto contenente il codice per la consultazione del referto con le modalità di seguito indicate;

#### CONSULTAZIONE REFERTO ON LINE:

- se iscritti a TREC collegarsi al sito <https://www.trec.trentinosalute.net/> e seguire le istruzioni
- oppure <https://www.trec.trentinosalute.net/FastTrec> utilizzando il codice presente sul prospetto consegnato al momento dell'accettazione.

Su richiesta al momento dell'accettazione il referto può essere inviato a mezzo posta.

### **Comunicazioni del laboratorio**

Il laboratorio assicura la comunicazione tempestiva di "valori panico" al medico curante.

### **Gestione reclami e soddisfazione utenza**

Eventuali reclami, segnalazioni e suggerimenti possono essere rilevati su apposito modulo disponibile all'esterno del locale da inserirsi, una volta compilato, nell'apposito contenitore posto all'esterno dell'ambulatorio; ugualmente per quanto riguarda la rilevazione della soddisfazione.

Le informazioni qui contenute sono disponibili anche sul sito: [www.apspgiacomocis.it](http://www.apspgiacomocis.it)

## Servizi afferenti all'autorizzazione e accreditamento Socio-Assistenziali

### **6. Il servizio di Casa di soggiorno – Ambito residenziale -Accoglienza per anziani**

La Casa di soggiorno è una struttura residenziale volta ad assicurare condizioni abitative idonee per anziani autosufficienti per i quali risulti in parte compromessa la capacità di condurre una vita autonoma o che ne facciano comunque espressa richiesta. Attualmente presso la nostra struttura è autorizzato 1 posto letto per persone autosufficienti.

Normalmente la stanza a disposizione del residente autosufficiente è una singola con bagno, che la persona può personalizzare con propri oggetti nel limite dello spazio disponibile. Per accedere a questo servizio è necessario fare domanda direttamente agli uffici amministrativi dell'ente.

### **7. Il Centro Servizi Anziani - Ambito semiresidenziale**

Il Centro Servizi è una struttura semi-residenziale a carattere diurno la cui attività concorre con altri servizi, e in particolare con i servizi legati alla domiciliarità, a favorire la permanenza delle persone nel proprio ambiente di vita e di relazione, evitando il ricorso al collocamento in struttura residenziale. Risponde a bisogni di anziani autosufficienti o con un parziale grado di compromissione delle capacità funzionali, che vivono nella

propria abitazione o in alloggi protetti anche ubicati nella medesima unità immobiliare e a quelli di persone adulte destinatarie di interventi/progetti socio assistenziali legati alla domiciliarità.

Il Centro Servizi si caratterizza per la polifunzionalità delle sue prestazioni. In particolare le prestazioni offerte possono comprendere la cura ed igiene della persona, servizi di mensa e di lavanderia. Allo scopo di favorire la socializzazione, lo sviluppo delle relazioni interpersonali e lo stimolo per una vita attiva ed integrata, il Centro è anche sede di attività socio-ricreative, culturali e occupazionali.

- somministrazione pasto (pranzo e/o cena) presso la mensa del Centro Servizi; I pasti presso il Centro Servizi dell'A.P.S.P. sono erogati negli stessi orari della struttura residenziale

La nostra A.P.S.P. offre questo servizio tramite convenzione sottoscritta con l'attuale Comunità di Valle Alto Garda e Ledro – Servizio Socio Assistenziale.

### **Destinatari e attività offerte**

Sono destinatari del servizio anziani autosufficienti o con un parziale grado di compromissione delle capacità funzionali e adulti a rischio di emarginazione sociale, destinatari di interventi socio assistenziali anche legati alla domiciliarità favorevoli la socializzazione, per i quali è attivato da parte del Servizio Socio-Assistenziale un Piano Assistenziale Individualizzato condiviso con l'A.P.S.P.

#### 1. Servizio Bagni Protetti

Il Centro Servizi assicura agli utenti del Servizio di Assistenza Domiciliare il bagno protetto presso la struttura. Il Centro può provvedere al servizio di trasporto dall'alloggio dell'utente alla struttura e ritorno e all'assistenza al bagno con personale dipendente, prestando le dovute attenzioni e precauzioni in relazione alle esigenze legate allo stato psico-fisico dell'utente stesso.

#### 2. Servizio di accoglienza a titolo gratuito

Tale servizio è inteso come insieme di interventi finalizzati alla fruizione da parte degli utenti degli spazi di vita comune dell'A.P.S.P. e delle relative attività di animazione, ludiche, culturali e ricreative, con possibilità di realizzare altre attività utili a valorizzare le potenzialità relazionali dei medesimi nel contesto socio-assistenziale.

### **8. I Pasti a domicilio - Ambito domiciliare di contesto**

Le prestazioni che sono garantite sono le seguenti:

#### 3. Servizio Mensa interno ed esterno

Tale servizio consiste nell'erogazione di pasti agli utenti del servizio socio assistenziale, ammessi al Centro Servizio, con le seguenti modalità:





- servizio di consegna pasto a domicilio, comprensivo del monitoraggio sull'utenza effettuato da personale qualificato e in possesso di adeguata formazione per l'utilizzo del sistema telematico di rilevazione quotidiana delle necessità dell'utente, attraverso l'utilizzo di una smart-card personalizzata multifunzionale che consente all'utente, con la massima flessibilità e libertà di scelta, di fruire delle prestazioni erogate dal Centro e dal Servizio Socio Assistenziale.

La rilevazione ha come obiettivo quello di monitorare il benessere globale degli utenti del servizio, in termini sia fisici che relazionali, che di eventuali disagi legati all'ambiente di vita, tramite digitazione sul lettore portatile delle risposte a quesiti strutturati.

I pasti sono confezionati secondo menù periodici sulla base delle tabelle dietetiche in vigore presso l'A.P.S.P. stessa e con l'uso di prodotti a qualità e freschezza garantita, in base alla tipologia dell'utenza e rispettando le prescrizioni mediche..

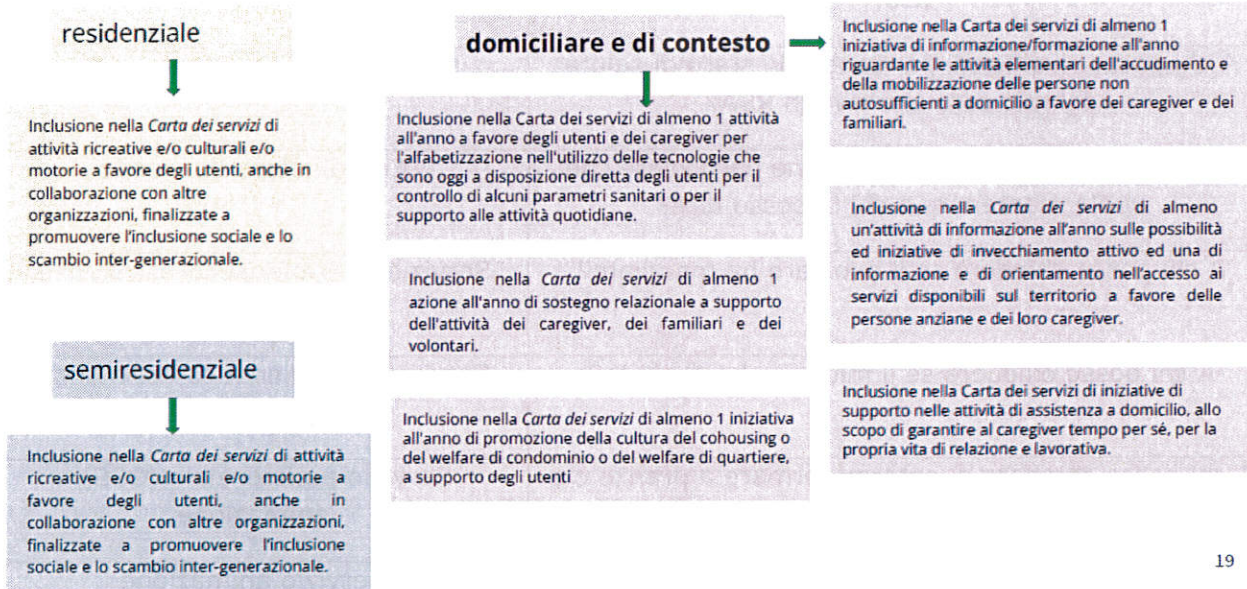
I pasti a domicilio sono confezionati con particolare attenzione all'esigenza di trasporto e sono consegnati a cura dell'A.P.S.P. nell'arco di due ore (dalle 11.00 alle 13.00) dal confezionamento, mediante l'utilizzo di contenitori termici messi a disposizione dalla Comunità.



### **Modalità di Accesso**

L'accesso al servizio è autorizzato dalla Comunità di Valle tramite il proprio Servizio Attività Socio-Assistenziale, previa progettazione d'intervento in collaborazione con l'A.P.S.P. Le domande, corredate dalla documentazione richiesta, sono raccolte e valutate dalle Assistenti Sociali ai fini di un'erogazione il più possibile individualizzata e coerente con i bisogni rilevati.

Per rispondere ai requisiti previsti dall'Accreditamento Socio Assistenziale tramite DPP 9 aprile 2018 n. 3/78/LEG- Allegato 1 e 2, l'A.P.S.P. si impegna, in collaborazione con i soggetti istituzionali locali e le altre A.P.S.P limitrofe a promuovere le seguenti iniziative, qui sotto suddivise per ambito di erogazione dei servizi:





## 9. In caso di informazioni rivolgersi a.....

<b>Tipo di informazioni</b>	<b>Servizio a cui rivolgersi</b>
A chi posso rivolgermi per fare domanda di entrare in Rsa?	Medico di famiglia
A chi posso rivolgermi per sapere lo stato di salute del mio caro che vive in RSA?	Servizio medico-infermieristico
Se il mio caro ha qualche abitudine particolare che vuole mantenere a chi la posso dire?	Coordinatore dei servizi
A chi posso chiedere se il mio caro ha mangiato?	Servizio infermieristico-assistenziali (infermieri e OSS)
A chi posso chiedere se il mio caro ha dormito?	Servizio infermieristico-assistenziali (infermieri e OSS)
A chi posso chiedere di potermi fermare a pranzo o a cena?	Servizio assistenziale (OSS) e animazione
A chi posso chiedere di partecipare a qualche gita o attività di animazione?	Servizio animazione
A chi posso rivolgermi per avere la cartella clinica?	Servizio medico
A chi devo chiedere informazioni per il servizio di Centro Diurno?	Servizio amministrativo
A chi devo chiedere informazioni per il Centro Servizi (pasti a domicilio, bagni)?	Servizio amministrativo
A chi devo chiedere informazioni per il servizio di Welfare Privato (prestazioni infermieristiche e fisioterapiche a domicilio)?	Servizio amministrativo
A chi devo chiedere informazioni per il Punto Prelievi?	Servizio amministrativo
A chi devo chiedere informazioni sulle rette e tariffe?	Servizio amministrativo



## INDICE

### SEZIONE GENERALE

*Premessa-La Carta dei Servizi cos'è e cosa serve*

### SEZIONE COMUNE A TUTTI I SERVIZI DELL'A.P.S.P GIACOMO CIS

#### 1. *La nostra Carta dei servizi*

#### 2. *Il nostro Ente*

*La pandemia da Covid-19*

2.1. I principi fondanti di una carta dei servizi secondo la nostra visione

2.2. La nostra idea di Qualità

2.3. La nostra struttura (descrizione fisica)

2.3.1. Ubicazione, accessibilità ed integrazione con l'esterno

2.3.2. Ambienti di vita comunitaria

2.3.3. Ambienti residenziali

2.4. La nostra organizzazione generale

2.4.1. Il Consiglio di Amministrazione e il Presidente

2.4.2. Il Direttore

2.4.3. Gli uffici amministrativi

2.4.4. Il Coordinamento dei servizi

2.4.5. La Ristorazione

2.4.6. La Lavanderia e guardaroba

2.4.7. La Manutenzione

2.4.8. Le Pulizie ambientali

2.4.9. Il Servizio qualità e formazione

2.4.9.1 La Gestione Reclami e soddisfazione utenza

2.4.10. Il Servizio di prevenzione e protezione

2.5. La nostra organizzazione dei servizi alla persona

2.5.1. Il servizio sanitario (Il Servizio medico, Il Servizio infermieristico, Il Servizio fisioterapico)

2.5.2. Il servizio assistenziale

2.5.3. Il servizio socio-relazionale

### SEZIONE SPECIALE PROPRIA DI CIASCUN SERVIZIO

#### Servizi afferenti all'autorizzazione e accreditamento socio- sanitari

#### 3. Il servizio di Residenza Sanitaria Assistenziale sezione speciale propria della filiera di servizi

3.1. Definizione del servizio

3.2. Modalità di accesso e destinatari

3.3. Come funziona la RSA

3.3.1. Accoglienza ed inserimento di un nuovo Residente nella nostra struttura

3.3.2. A supporto della non autosufficienza: modalità di presa in carico da parte dell'équipe multiprofessionale

3.3.3. Ritmi di vita quotidiana tra personalizzazione e socializzazione

3.3.4. Abitare il tempo: opportunità per l'espressione di sé (occasioni di autorealizzazione e di qualificazione del tempo)

3.3.5. Qualità della cura e qualità della vita: salute, benessere e cura di sé

3.3.6. Congedarsi (trasferimenti, dimissioni, accompagnamento nella fase terminale della vita)





4. Il servizio di Centro Diurno
  - 4.1 Destinatari e attività offerte
  - 4.2 Modalità di accesso
5. Il servizio di Punto Prelievi

#### Servizi afferenti all'accreditamento socio - assistenziale

6. Il servizio di Casa di Soggiorno - Ambito residenziale accoglienza per anziani
7. Il servizio di Centro Servizi - Ambito semiresidenziale
8. Pasti a domicilio - Ambito domiciliare di contesto
9. In caso di informazioni rivolgersi a....

*Azienda Pubblica*  *di Servizi alla Persona*  
**GIACOMO CIS**

*Via G. Cis n. 45 - Bezzeca - 38067 LEDRO (TN) - Tel: 0464/591042 - Fax: 0464/591414*  
*Codice Fiscale 84000620223 - Partita I.V.A. 00951530229*  
*E-mail: segreteria@apspgiacomocis.it Internet: www.apspgiacomocis.it*







A.P.S.P. Giacomo Cis - Ledro

Via G. Falcone e P. Borsellino n. 6 - 38067 LEDERO (TN)

STANDARD QUALITA' SERVIZIO R.S.A. 2021

Rev.05

01.12.2021

## STANDARD di QUALITA' 2021 SERVIZIO R.S.A.

Valore di riferimento	Ambito di riferimento	N. standard	Descrizione dell'indicatore	Standard di qualità	Formula dell'indicatore/Modalità verifica	Valore programma	Verifica da te
UMANIZZAZIONE	Accoglienza	1	Effettuazione di visite pre-ingresso per la conoscenza reciproca (ente – residente – familiare)	La visita pre-ingresso viene sempre realizzata nel luogo dove il futuro residente soggiorna	Nr. Visite effettuate nel luogo ove il futuro residente soggiorna/nr ingressi	100%	E' stata effettivamente svolta?
UMANIZZAZIONE	Presenza in carico	2	Tempestività della presa in carico del residente	Effettuazione della prima visita medica e della presa in carico del medico dell'ente entro 1 giorno lavorativo	Nr visite mediche entro un giorno dall'ingresso/nr. Nuovi ingressi	90%	
UMANIZZAZIONE	Condivisione presenza in carico	3	Personalizzazione della presa in carico	L'équipe multiprofessionale redige il primo PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) invitando il caro di riferimento e informando lo stesso di ogni nuova pianificazione	Nr. Inviti familiari al primo PAI/ Nr. Primi api	100%	Dovresti ricevere da noi almeno una comunicazione ogni 6 mesi
AFFETTIVITA'	Qualità della presenza in carico	4	Conoscere la persona nella sua globalità per meglio personalizzare il servizio su bisogni e desideri	Raccolta della biografia e degli elementi caratterizzanti la storia di vita del nuovo residente entro la data di realizzazione del primo PAI	Nr. Biografie raccolte prima del primo pai/ nr primi pai	90%	Presenza della scheda biografica



A.P.S.P. Giacomo Cis - Ledro

Via G. Falcone e P. Borsellino n. 6 - 38067 LEDRO (TN)

STANDARD QUALITA' SERVIZIO R.S.A. 2021

Rev.05

01.12.2021

VIVIBILITA'	Qualità dell'organizzazione	5	Presenza in turno delle diverse figure professionali	Garanzia di presenza in servizio di un numero minimo pari ad 8 unità di personale di assistenza la mattina, 7 il pomeriggio e 1 la notte per sette giorni la settimana, di n. 1 infermiere la mattina, n. 1 il pomeriggio e n. 1 la notte per sette giorni la settimana, di n. 1 fisioterapista la mattina dal lunedì al venerdì e del medico per tre ore al giorno salvo i festivi e prefestivi	Controllo turni a campione 7 giorni in un anno	80%	Quando vieni a trovarci verifica il personale in turno
RISPETTO	Qualità del servizio assistenziale	6	Attenzione alla qualità del bagno in termini di preferenze del residente sui temi e modi di realizzazione	Il bagno viene realizzato al massimo ogni 10 giorni avendo rispetto delle preferenze dei residenti	Controllo a campione Di 3 mesi di bagni all'anno	100%	
AUTOREALIZZAZIONE	Cura e bellezza della persona	7	Attenzione alla cura dell'aspetto fisico	Al termine di ogni bagno viene assicurata la messa in piega e la cura delle mani	Controllo a campione Di 7 giornate di bagni all'anno	100%	
AUTOREALIZZAZIONE	Cura e bellezza della persona	8	Attenzione alla cura dei piedi	Presenza del podologo in struttura ogni 15 giorni	Controllo presenze podologo	100%	
SALUTE	Qualità dell'organizzazione	9	Garanzia di continuità della presentazione medica a favore dei residenti	Garanzia di 2 ore minime aggiuntive alla settimana rispetto al parametro provinciale (10 ore)	Controllo presenze medico di 7 settimane di presenza all'anno	100%	
SALUTE	Conciliazione tra	10	Valutazione del dolore e appropriata gestione della	Tutti i residenti, i quali sono stati identificati nel PAI come a rischio	Controllo cartella sispes, nr. Residenti identificati a	100%	



A.P.S.P. Giacomo Cis - Ledro

Via G. Falcone e P. Borsellino n. 6 - 38067 LEDRO (TN)

STANDARD QUALITA' SERVIZIO R.S.A. 2021

Rev.05

01.12.2021

	qualità della cura e qualità della vita	terapia conseguente	dolore, vengono monitorati secondo procedura	rischio/nr residenti identificati a rischio e monitorati	
SALUTE	Mantenimento attività motoria	11 Tempestività della presa in carico del residente da parte del servizio fisioterapico	Valutazione del bisogno del residente entro 5 giorni lavorativi dalla data di ingresso	Nr valutazioni fisioterapiche entro 5 gg dall'ingresso/nr ingressi	100%
GUSTO	Qualità del pasto	12 Attenzione nella preparazione dai piatti tradizionali e alla stagionalità	Menù variato ogni 4 settimane con prodotti di stagione e con proposto almeno un piatto tipico al mese	Controllo menù e corrispondenza con pietanze giornaliera per 7 giornate a campione l'anno	100%
OPEROSITA'	Qualità del tempo quotidiano	13 Possibilità di continuare a fare attività di proprio gradimento	Redazione di progetti di attività personalizzate da svolgere nella struttura per almeno l'80% delle persone che hanno manifestato tale volontà	Nr. Progetti di attività personalizzati/ nr persone che hanno manifestato tale volontà	80%
INTERIORITA'	Accompagnamento alla morte	14 Presenza di momenti per "accompagnare" il residente, al momento del fine vita, da parte dei familiari	Possibilità da parte dei familiari di stare accanto al proprio caro nel momento del fine vita	Verificare a campione la presenza dei familiari accanto ai residenti nel fine vita (5 casi)	100%
VIVIBILITA'	Qualità dell'ambiente	15 Presenza in carico dei residenti disturbanti per una migliore qualità della vita della comunità	Gestione delle situazioni problematiche con progetti specifici per migliorare la vivibilità dell'ambiente comunitario	Nr azioni migliorative individuate nei pai o in riunione interprofessionale/nr casi di residenti disturbanti discussi nei pai o nelle riunioni	100%



A.P.S.P. Giacomo Cis - Ledro

Via G. Falcone e P. Borsellino n. 6 - 38067 LEDRO (TN)


**STANDARD QUALITA' SERVIZIO R.S.A. 2021**

Rev.05

01.12.2021

VIVIBILITA'	Aggiornamento competenze del personale	16	Sviluppo delle competenze professionali	Raccolta annuale dei fabbisogni formativi e garanzia di frequenza per ogni dipendente di almeno un n. di ore corrispondente agli obblighi di legge	Controllo a campione del dossier formato di 5 professionisti	80%	
VIVIBILITA'	Cura dei capi di abbigliamento dei residenti	17	Cura ed attenzione nel trattare i capi di abbigliamento cari ai residenti	Il capo del residente viene restituito entro 3 giorni lavorativi dalla presa in carico del servizio	Controllo a campione, 7 volte in 1 anno, con interviste ai residenti	80%	Controlla i tempi entro i quali i capi vengono restituiti
VIVIBILITA'	Qualità dell'ambiente residenziali	18	Gli ambienti risultano puliti e non vi è la presenza di odori sgradevoli	Controllo periodico della qualità della pulizia degli ambienti secondo specifiche check list	Controllo 7 volte in anno se la check list è aggiornata	80%	Controlla in amministrazione l'ultima verifica di qualità effettuata



 A.P.S.P. Giacomo Cis - Ledro Via G. Falcone e P. Borsellino n. 6 - 38067 LEDRO (TN)	<b>Standard qualità Centro Diurno</b>	Rev.00
		21.11.2021

## STANDARD DELLA CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO INTEGRATO– ANNO 2021

SETTORE	Standard di qualità del servizio	Indicatori	Limite garantito di rispetto standard di qualità del servizio
<b>ACCOGLIENZA</b>	Effettuazione visita di conoscenza prima di entrare al Centro	Presenza scheda Pre- Ingresso compilata sì/no	80%
	Monitoraggio dell'eventuale presenza di dolore	Compilazione scheda valutazione dolore il giorno dell'ingresso	
<b>PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	Predisposizione di Progetto assistenziale individualizzato entro 30 giorni dall'accoglienza.	N. piani predisposti /Numero persone accolte	100%
	Verifiche semestrali o a scadenza più ravvicinata se necessario.	N. Verifiche effettuate/persone accolte	
<b>SOCIALITA'</b>	Possibilità di partecipare ad almeno due attività animative al mese	Numero partecipazione mensili pro-utente (salvo rifiuto da parte dell'utente stesso)	80%
	Possibilità di avere almeno un contatto con il territorio al mese	Numero partecipazione mensili pro-utente (salvo rifiuto da parte dell'utente stesso)	



 <i>A.P.S.P. Giacomo Cis - Ledro</i> Via G. Falcone e P. Borsellino n. 6 - 38067 LEDRO (TN)	<b>STANDARD QUALITA' SERVIZI PASTI A  DOMICILIO, ACCOGLIENZA DIURNA ANZIANI  2021</b>	Rev.00
		01.12.2021

## STANDARD DELLA CARTA DEI SERVIZI ACCOGLIENZA DIURNA ANZIANI- ANNO 2021

SETTORE	Standard di qualità del servizio	Indicatori	Limite garantito di rispetto standard di qualità del servizio
<b>SOCIALIZZAZIONE</b>	Organizzazione di attività ricreative e/o culturali e/o motorie a favore degli utenti, anche in collaborazione con altre organizzazioni, finalizzate a promuovere l'inclusione sociale e lo scambio inter-generazionale.	Almeno 1 attività all'anno	100%



A.P.S.P. Giacomo Cis - Ledro

Via G. Falcone e P. Borsellino n. 6 -  
38067 LEDRO (TN)

STANDARD QUALITA' SERVIZI PASTI A  
DOMICILIO, ACCOGLIENZA DIURNA ANZIANI  
2021

Rev.00

01.12.2021

## STANDARD DELLA CARTA DEI SERVIZI PASTI A DOMICILIO – ANNO 2021

SETTORE	Standard di qualità del servizio	Indicatori	Limite garantito di rispetto standard di qualità del servizio
<b>ALFABETIZZAZIONE</b>	Organizzazione di 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 attività all'anno	100%
<b>SUPPORTO CAREGIVER</b>	Organizzazione di 1 azione all'anno di sostegno relazionale a supporto dell'attività dei caregiver, dei familiari e dei volontari.	Almeno 1 attività all'anno	100%
	Organizzazione di 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.	Almeno 1 attività all'anno	100%
<b>PROMOZIONE CULTURALE</b>	Organizzazione di 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 attività all'anno	100%
<b>INFRMAZIONE/FORMAZIONE CAREGIVER</b>	Organizzazione di 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 1 attività all'anno	100%
	Organizzazione di 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.	Almeno 1 attività all'anno	100%
<b>PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO</b>	Somministrazione, almeno triennale, di un questionario di valutazione della qualità del servizio	Risultati questionario con almeno 60% risposte in fascia positiva	90% dei questionari