



Carta dei Servizi

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
Giacomo Cis





Revisione 7
Aggiornata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione
n.36 del 28.08.2025

INDICE

Premessa	6
1. La Carta dei servizi	7
2. La Nostra idea di Qualità	9
2.1. I principi fondanti di una carta dei servizi secondo la nostra visione	9
2.2 La nostra idea di Qualità	10
2.2.1 Mission	10
2.2.2 Qualità dei servizi erogati: standard e obiettivi	10
2.2.3 Autorizzazione e accreditamento	11
2.2.4 Il Marchio Qualità e Benessere	12
2.2.5 La Certificazione Family Audit	12
3. La struttura	13
3.1 La storia	13
3.2 Ubicazione, accessibilità ed integrazione con il territorio	15
3.3 Ambienti di vita comunitaria	17
3.4 Ambienti residenziali	19
4. L'organizzazione generale	21
4.1. Il Consiglio di Amministrazione e il Presidente	22
4.2 Il Direttore	22
4.3 Il Servizio Amministrativo	23
4.4 Il Coordinamento dei servizi	23
4.5 Il Servizio Medico	24
4.6 Il Servizio Infermieristico	24
4.7 Il Servizio Fisioterapico	25
4.8 Il Servizio Assistenziale	25
4.9 Il Servizio Socio-Relazionale	26
4.10 Il Servizio Cucina	27
4.11 Il Servizio di Manutenzione	28
4.12 Il Servizio Lavanderia e Guardaroba	28
4.13 Il Servizio di Pulizia Ambientale	28

4.14 Il Servizio di Qualità e Formazione	29
4.14.1 La gestione dei reclami	30
4.15 Il Servizio Psicologico	31
4.16 Il Servizio Religioso	32
4.17 Il Servizio di Mediazione Culturale	32
4.18 Il servizio di Estetica e Cura dell'aspetto personale	33
4.18.1 Il Servizio di Parruccheria	33
4.18.2 Il Servizio di Podologia	33
5. I servizi offerti	34
5.1 I SERVIZI RESIDENZIALI	35
5.1.1 La residenza sanitaria assistenziale (R.S.A.)	35
5.1.2 Accoglienza anziani (Ex Casa Soggiorno)	37
5.1.3 Come funzionano i servizi residenziali	38
5.2 I SERVIZI SEMI-RESIDENZIALI	50
5.2.1 Il Centro Diurno (C.D.)	50
5.2.1 Il Centro Servizi	52
5.3 I SERVIZI TERRITORIALI	53
5.3.1 Pasti a domicilio (P.A.D.)	53
5.3.2 Punto Prelievi	54
5.3.3 Il Servizio fisioterapico a domicilio	56
5.3.4 Servizi Ambulatoriali Privati	57
6. Informazioni utili	58

Premessa



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 della 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, consigli e critiche), 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
dott. Bortolamedi Paolo

La Presidente
dott.ssa Dubini Marisa

1. LA CARTA DEI SERVIZI

Cos'è e a 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 R.S.A. della Provincia autonoma di Trento.

Riferimenti normativi

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- Deliberazione della Giunta Provinciale nr.1182 6 luglio 2018 "Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socio- assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali" ai sensi dell'art. 20, c. 1, della L.p 13/2007.
- 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.

Destinatari

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

Obiettivi

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.

Revisione e Pubblicazione

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

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.

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.

2. LA NOSTRA IDEA DI QUALITA'

2.1 - I PRINCIPI FONDANTI DELLA CARTA DEI SERVIZI SECONDO LA NOSTRA VISIONE

EGUAGLIANZA e IMPARZIALITA'

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.

DIRITTO DI SCELTA e PARTECIPAZIONE

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.

CONTINUITA'

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.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

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.

2.2 - LA NOSTRA IDEA DI QUALITA'

2.2.1 - MISSION

L'APSP, in linea con la propria storia e con quanto previsto dallo statuto, ha il compito di accogliere, curare e assistere anziani e persone bisognose, nel rispetto delle direttive emanate dalla Provincia di Trento. Al centro dell'attività vi è il residente, considerato nella totalità delle sue esigenze fisiche, psicologiche e relazionali.

Il lavoro si fonda sulla condivisione dei bisogni e delle azioni da intraprendere, attraverso un'equipe multiprofessionale.

L'attenzione alla qualità si concretizza nella definizione e nell'aggiornamento periodico di progetti assistenziali individualizzati, basati su valutazioni multiprofessionali, che permettono il monitoraggio continuo della situazione socio-sanitaria dell'ospite.

Mission dell'Azienda è offrire assistenza con professionalità e umanità, mirando al benessere di residenti e utenti esterni, e alla serenità dei familiari, rispondendo ai diversi bisogni delle persone.

In questo impegno rientra la garanzia di equità, imparzialità e continuità nelle cure e nelle prestazioni sociosanitarie e/o riabilitative, per rispondere sia alle esigenze individuali sia a quelle collettive, assicurando appropriatezza, qualità, efficacia e attenzione alla soddisfazione dell'utente.

2.2.2 - QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI: STANDARD e OBIETTIVI

La Carta dei Servizi rappresenta un vero e proprio "patto" con l'utenza, in cui vengono dichiarati i livelli di qualità che l'Azienda si impegna a garantire. Gli standard di qualità costituiscono impegni precisi assunti dall'Azienda, ritenuti qualificanti per i servizi offerti. Tali standard rappresentano una garanzia per gli utenti, che possono così valutare direttamente il livello qualitativo dei servizi ricevuti, ma anche un riferimento per gli operatori, in quanto obiettivi condivisi e programmati verso cui orientare le proprie competenze e il proprio impegno professionale.

Il rispetto degli standard viene verificato attraverso la raccolta e l'analisi di dati specifici, che consentono di valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi dichiarati. Tali dati vengono periodicamente confrontati con quanto previsto nella Carta dei Servizi, mediante un'attività di monitoraggio che permette di verificare la corrispondenza tra la qualità programmata e quella effettivamente erogata.

Ogni anno il Consiglio di Amministrazione, in collaborazione con la Direzione, definisce gli obiettivi di qualità per ciascun servizio, orientando risorse e personale verso il miglioramento continuo.

L'Ente garantisce a ogni residente prestazioni definite entro tempi stabiliti, con standard minimi di qualità riportati nella Carta dei Servizi. Tali standard sono monitorati costantemente dai responsabili della struttura per favorire il miglioramento continuo. In caso di sciopero, sono comunque assicurati i servizi essenziali concordati con le organizzazioni sindacali.

L'APSP "Giacomo Cis" pone al centro della propria missione il benessere dei Residenti e del personale, riconoscendo che qualità dell'assistenza e soddisfazione degli operatori sono elementi imprescindibili per garantire un ambiente sereno, sicuro e stimolante.

Ogni anno (o a scadenza) l'Azienda si impegna per ottenere certificazioni che attestino l'elevato standard dei servizi erogati, la cura dedicata alla persona e l'attenzione alle condizioni di lavoro del proprio staff.

Questi riconoscimenti rappresentano non solo il rispetto di standard ma anche la volontà costante di migliorare processi, prassi e progetti a beneficio di Residenti, familiari e operatori.

2.2.3 - AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO

Le strutture sanitarie e socio-sanitarie, sia pubbliche che private, così come i professionisti sanitari che intendono erogare prestazioni per conto del Servizio Sanitario Provinciale, devono essere in possesso dell'autorizzazione all'esercizio di attività sanitarie e/o socio-sanitarie e del relativo provvedimento di accreditamento.

Con determinazione del dirigente del Dipartimento salute e politiche sociali della Provincia Autonoma di Trento n. 14310 di data 19.12.2024 è stato rinnovato all'APSP Giacomo Cis l'accREDITAMENTO istituzionale per il servizio di RSA, Centro Diurno e Punto prelievi.

Anche per i servizi socio-assistenziali (residenziali per anziani autosufficienti, semiresidenziali e domiciliari di contesto), in coerenza con la disciplina dettata dal decreto datato 9 aprile 2018 (n. 3-78/Leg.), tutti i soggetti già autorizzati precedentemente devono conseguire l'accREDITAMENTO per svolgere detti servizi.

Nel corso del 2022 è stato rinnovato all'APSP Giacomo Cis l'accREDITAMENTO sociale.

2.2.4 - IL MARCHIO QUALITA' & BENESSERE

Il Marchio Qualità e Benessere

Da diversi anni l'APSP Giacomo Cis aderisce volontariamente al Marchio Qualità e Benessere promosso da UPIPA. Si tratta di un modello di riferimento fondato sull'autovalutazione e sulla valutazione reciproca, volto a rilevare la qualità dei servizi e il benessere degli anziani nelle strutture residenziali socio-sanitarie, dedicate alla cura di persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti.

Questa certificazione rappresenta una selezione delle migliori buone pratiche adottate a livello nazionale in tema di governo della qualità e miglioramento continuo, con un obiettivo chiaro: misurare i risultati reali (outcome) dei processi socio-sanitari-assistenziali, ponendo attenzione a ciò che è veramente significativo, piuttosto che limitarsi a valutare ciò che è semplicemente più facile da misurare.



Il Marchio Qualità e Benessere si fonda su 12 valori cardine che costituiscono la base dell'intero modello: Rispetto, Affettività, Umanizzazione, Gusto, Libertà, Vivibilità, Socialità, Comfort, Operosità, Autorealizzazione, Salute e Interiorità.

Il sistema si articola in 105 indicatori, verificati durante le visite di valutazione attraverso diverse modalità, tra cui i gruppi di confronto con gli anziani residenti, i colloqui con il personale e l'osservazione diretta della vivibilità all'interno della struttura, al fine di confermare quanto dichiarato nella documentazione.

L'Ente ha adottato la modalità standard di "benchmarking", basata sull'analisi dei 12 valori. A seguito dell'audit, superato con esito positivo, l'APSP Giacomo Cis ha ottenuto la certificazione di benchmarker del Marchio Qualità e Benessere.

2.2.5 - LA CERTIFICAZIONE FAMILY AUDIT



Dal 2020 l'APSP Giacomo Cis ha intrapreso un percorso di trasformazione culturale e organizzativa, volto a potenziare le politiche di gestione del personale con particolare attenzione al benessere dei dipendenti e delle loro famiglie aderendo alla certificazione "Family Audit".

Nel 2022 si è concluso il primo triennio di certificazione e l'APSP ha ottenuto il Certificato Family Audit Executive. Il Consiglio di Amministrazione ha poi scelto di proseguire nel procedimento aderendo al triennio di mantenimento. Nel 2023 e 2024 si è conclusa con esito positivo la valutazione relativa al primo e al secondo anno di mantenimento.

Dal 2023 l'APSP aderisce al "Distretto Family Audit delle A.P.S.P.

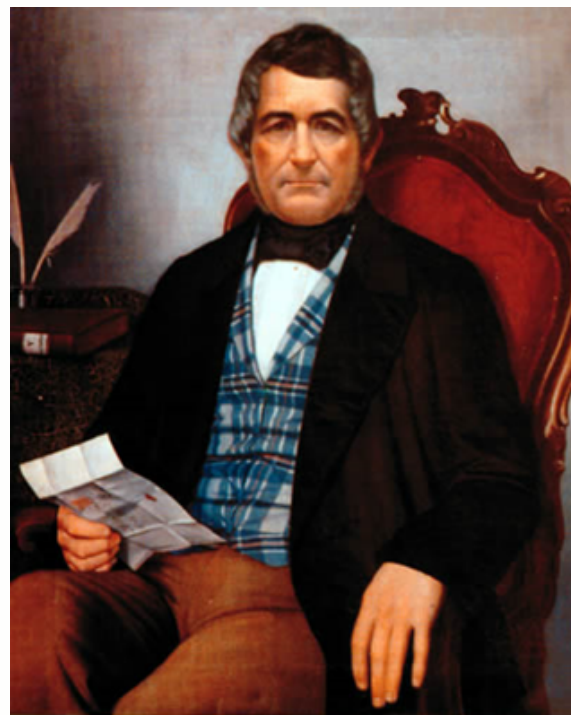
3. LA STRUTTURA

3.1 - LA STORIA

Giacomo Cis, nato a Bezzecca nel 1782, un uomo animato da una profonda fede e da un grande amore per la cultura, ma soprattutto profondamente legato alla sua terra natia e alle persone della Val di Ledro.

Nel testamento redatto nel 1850, manifestò con chiarezza il desiderio di destinare i propri beni alla creazione di un'istituzione caritatevole dedicata all'assistenza di malati, anziani e persone in condizioni di disagio economico.

Nel 1896, il parroco di Ledro e i capi-comune della Valle hanno avviato la procedura per la fondazione di un "ospitale e casa di ricovero", individuando nel Palazzo Cis il luogo ideale. L'attività è iniziata ufficialmente nel 1919 e l'anno successivo fu redatto lo Statuto dell'Ospedale-Ricovero Giacomo Cis, il cui articolo 2 sottolineava la missione sociale dell'ente: "L'Istituto è privato e destinato ad accogliere ammalati, partorienti, cronici, persone prive di mezzi e inabili, dei Comuni della valle di Ledro".





L'Ente ricevette riconoscimento giuridico con l'approvazione del 9 giugno 1922 e fu poi considerato istituzione pubblica di beneficenza ai sensi della legge del 1890. La gestione fu affidata a un Consiglio di Amministrazione, mentre la direzione fu assegnata alle Piccole Suore di Castelletto, presenti nella struttura fino al 2001. Nel tempo, l'edificio è stato completamente ristrutturato, e l'A.P.S.P. continua a evolversi per rispondere ai bisogni crescenti degli anziani e del territorio. Giacomo Cis è ricordato non solo per la realizzazione della Strada del Ponale, ma per la sua visione solidale. La sua casa è divenuta, per sua espressa volontà, la casa di chi è più fragile. Palazzo Cis è oggi sede della A.P.S.P. Giacomo Cis di Ledro, che nel suo nome porta avanti i valori della cura, dignità e rispetto per l'anziano.



1896

Il parroco di Ledro e i capi-comune della Valle avviano la procedura per la fondazione di un "ospedale e casa di ricovero".

1919 -
1920

Inizia l'attività assistenziale e l'anno successivo si redige lo Statuto dell'Ospedale-Ricovero Giacomo Cis

1922

L'Ente riceve riconoscimento giuridico come istituzione pubblica di beneficenza

1971

Riconoscimento come Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB)

1976

Primo intervento di ammodernamento dell'edificio

2008

L'Ente viene riconosciuto come Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (A.P.S.P.)

2010

Interventi di ristrutturazione al piano terra e al primo piano

2013

Apertura servizio Punto Prelievi territoriale

2024

Inaugurazione quarto piano

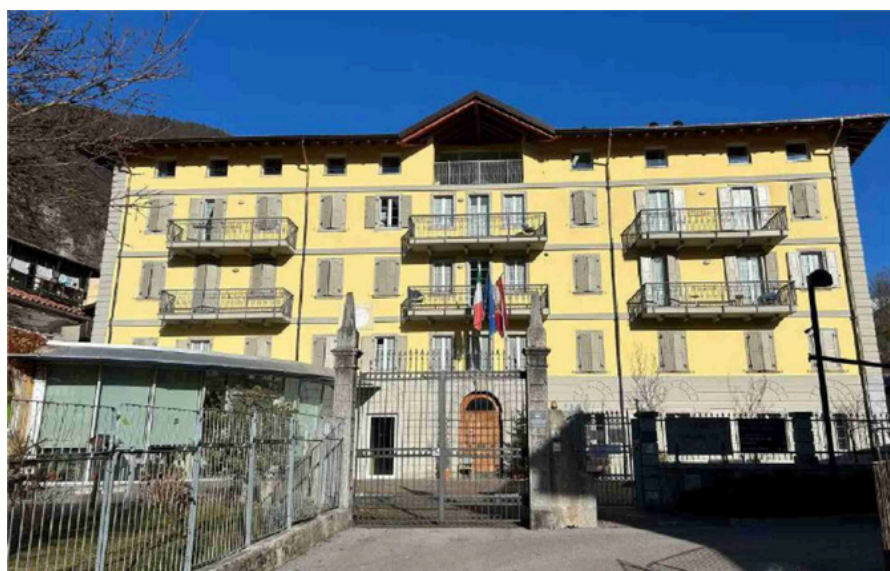
3.2 - UBICAZIONE, ACCESSIBILITA' e INTERAZIONE CON IL TERRITORIO

L'APSP Giacomo Cis è situata nel cuore del paese di Bezzecca, in Via Giacomo Cis 6/8. Localizzata nel centro abitato, rappresenta un punto di riferimento per l'intera comunità della Valle di Ledro ed è facilmente accessibile. La struttura è organizzata su 4 piani e dispone di giardino ed orto nella parte antistante la struttura.

È 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, un piano, realizzato negli anni duemila con la riqualificazione completa del corpo principale, ed infine la palazzina concessa in uso all'Azienda Sanitaria di Trento per l'allocazione degli ambulatori (Distretto Sanitario di Ledro).



Negli anni 2009 e 2010 sono stati realizzati il nuovo corpo cucina, l'autorimessa interrata ed i magazzini per lo stoccaggio dei presidi sanitari e delle scorte economiche, collegati al rimanente complesso da un luminoso ed ampio corridoio.

In ultimo, negli anni 2022-2023 è stato eseguito un intervento di sopraelevazione della copertura che ha consentito la realizzazione di un nuovo piano ottimizzando l'utilizzo degli spazi con un netto miglioramento delle condizioni di vivibilità dell'intera struttura. Il rifacimento della copertura ha dato inoltre la possibilità di realizzare nuove aperture in facciata e in falda garantendo da un lato un aumento dell'illuminazione dei locali e dall'altro la vista verso l'esterno da parte degli ospiti come espressamente richiesto dalle direttive degli organi provinciali in materia di Residenze assistenziali sanitarie.



È stato inoltre migliorato l'isolamento termico della copertura, al fine di ridurre al minimo le dispersioni di calore, garantendo così un sensibile incremento del comfort interno sia in inverno che in estate, oltre a una significativa riduzione dei consumi energetici.

La realizzazione del timpano sulla falda sud della copertura, in corrispondenza del terrazzo destinato a spazio calmo, assicura in caso di emergenza l'accesso al piano sottotetto da parte dei vigili del fuoco tramite autoscala. A questo intervento si aggiungono la nuova scala di evacuazione, l'ascensore antincendio e l'impianto antincendio di tutta la struttura.



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.

3.3 - AMBIENTI DI VITA COMUNITARIA

Al piano terra della struttura si trovano due sale polifunzionali, in cui si svolge la maggior parte delle attività quotidiane rivolte sia agli utenti residenti che a quelli esterni. Sono inoltre presenti la sala da pranzo con annesso office, un'ampia palestra dedicata alla rieducazione funzionale, un accogliente ambiente adibito a salotto e ristoro, i locali per lavanderia e stireria, nonché l'ufficio del Coordinatore dei Servizi Socio-Assistenziali e dell'Animazione.



Sono stati infine collocati divani e separé nell'area di collegamento tra la cucina e il corpo centrale, al fine di creare spazi più riservati che favoriscano momenti di socializzazione tra i residenti e con i familiari.

PIANO TERRA



Sala da pranzo



Corridoio



Veranda



Giardino



Cucina terapeutica



Giardino con orto



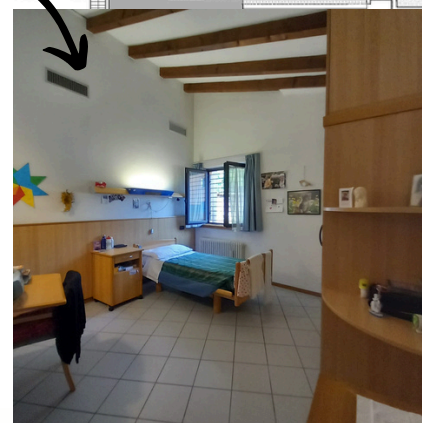
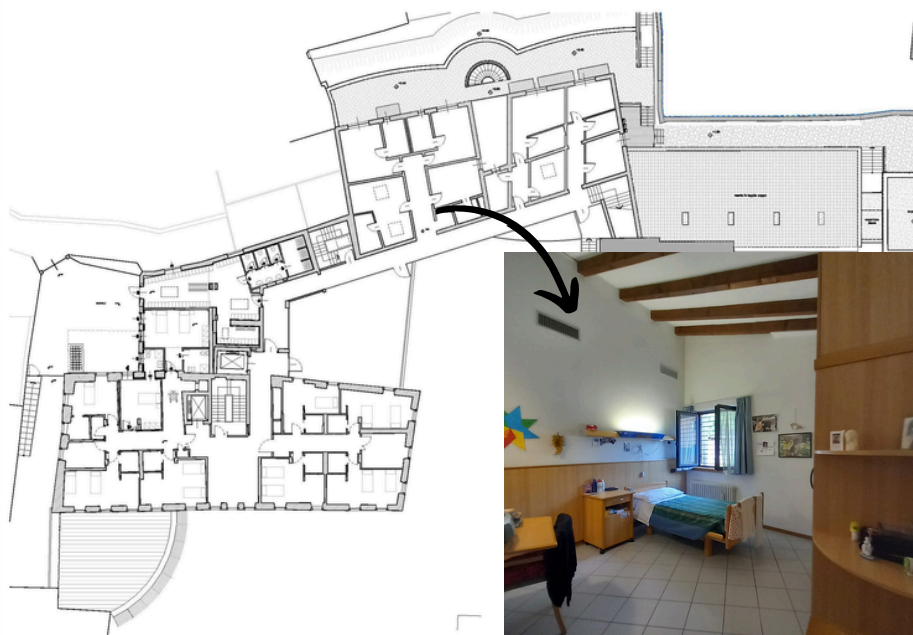
3.4 - AMBIENTI RESIDENZIALI

Le aree private destinate ai residenti si trovano distribuite sui quattro piani superiori della struttura. 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, identificato dal colore verde, è associato alla natura; il secondo, di colore azzurro, evoca il cielo; il terzo, contraddistinto dal giallo, richiama il sole e la luminosità, il quarto di colore lilla simboleggia la libertà.

PRIMO PIANO

Al primo piano si trovano prevalentemente le stanze private dei residenti e l'ingresso agli uffici amministrativi



Stanza privata

SECONDO PIANO

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.



Infermeria

TERZO PIANO

PIANTA TERZO PIANO
scala 1:100

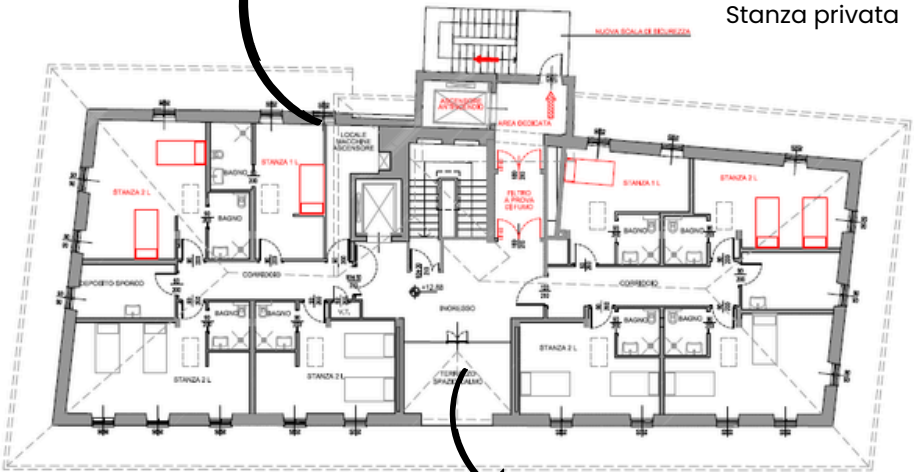


Stanza privata



Stanza privata

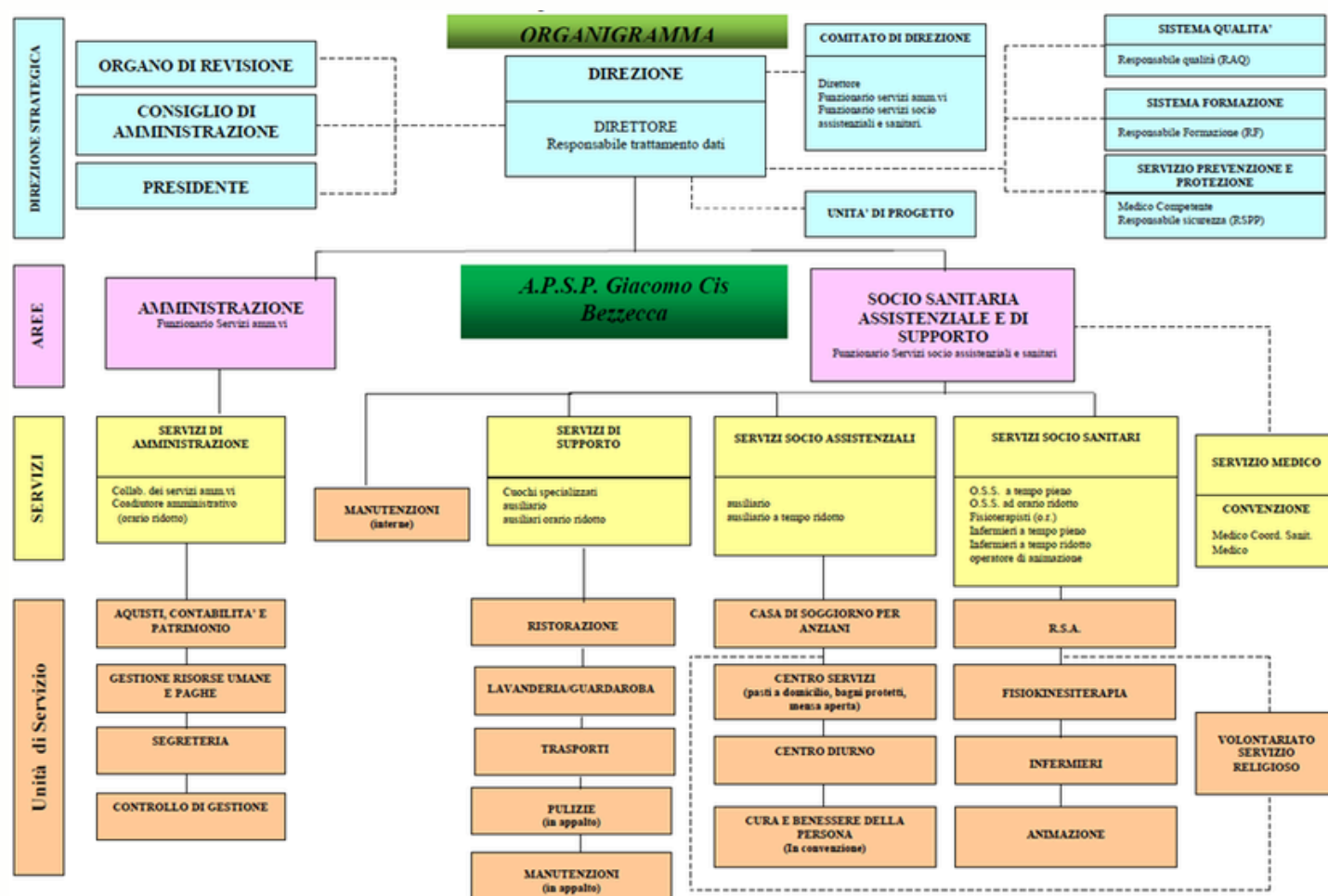
QUARTO PIANO



Atrio al piano

4. L'ORGANIZZAZIONE

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.



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. È 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.

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.

Caffè con la Presidente

All'interno della struttura dell'A.P.S.P. Giacomo Cis, il progetto "Caffè con la Presidente" nasce con l'intento di favorire un dialogo diretto tra i residenti e i vertici istituzionali dell'Ente. Viene organizzato un incontro mensile in un contesto informale e accogliente, come quello del condividere un caffè. L'obiettivo è ascoltare attivamente i residenti, raccogliere suggerimenti, osservazioni o reclami, e promuovere un clima di fiducia, partecipazione e benessere, valorizzando al contempo la socializzazione tra gli ospiti.



4.3 - IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO

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, oltreché 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.



4.4 - IL COORDINAMENTO DEI SERVIZI

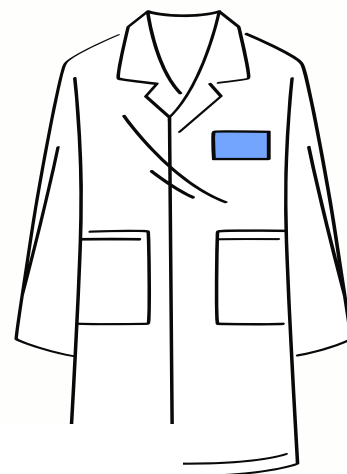
La funzione di coordinamento dei servizi viene svolta da una persona che funge da collegamento e punto di incontro tra i vari servizi, sia interni che esterni (APSS, Servizio Sociale, ...) e che si preoccupa della gestione del personale in termini sia organizzativi sia di sviluppo professionale (aumento 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.

4.5 - 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.



MEDICO



4.6 - IL SERVIZIO INFERMIERISTICO



INFERMIERE

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).

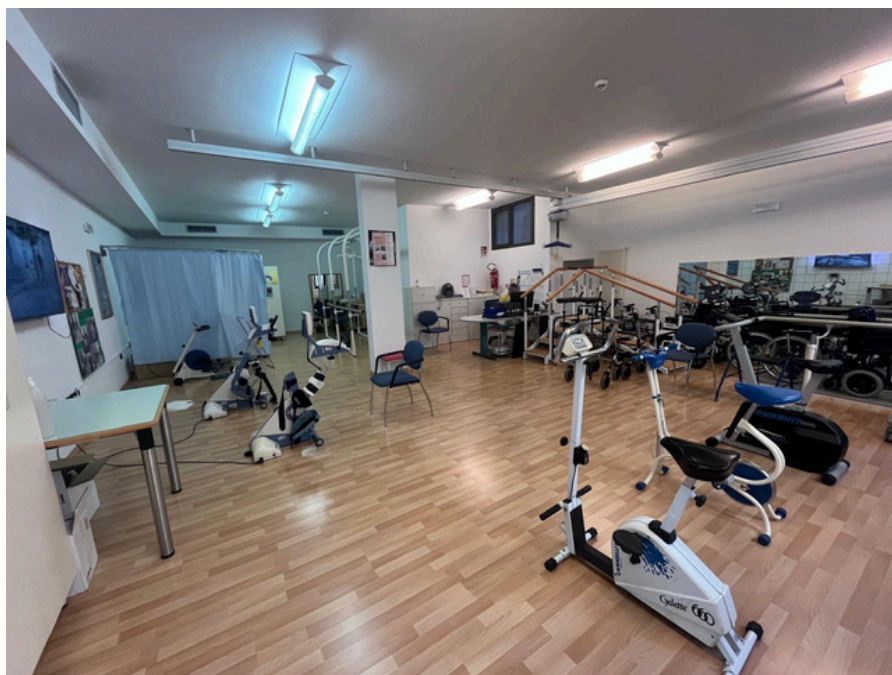
4.7 - IL SERVIZIO FISIOTERAPICO

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 al gruppo di lavoro. Aggiornano infine il gruppo di lavoro sulla mobilitazione quotidiana anche per gli aspetti che riguardano la sicurezza.



FISIOTERAPISTA



4.8 - IL SERVIZIO ASSISTENZIALE



OSS / OSA

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.

4.9 - IL SERVIZIO SOCIO-RELAZIONALE

Lo staff socio-relazionale è composto da due educatrici professionali, una animatrice 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.



ANIMATORE



La rete dei volontari

Il volontariato rappresenta una risorsa preziosa e insostituibile per l'A.P.S.P. Giacomo Cis, contribuendo in modo significativo alla qualità della vita dei residenti e all'arricchimento delle attività proposte. L'Azienda collabora in modo continuativo con numerose associazioni ed enti della Val di Ledro, costruendo una rete di solidarietà che integra e rafforza l'offerta dei servizi. L'Azienda riconosce e valorizza profondamente il ruolo dei volontari, il cui impegno quotidiano rende possibile ciò che, da soli, non si riuscirebbe a garantire. Per questo motivo, l'A.P.S.P. Giacomo Cis è sempre alla ricerca di nuove persone disponibili a donare un po' del proprio tempo, portando valore, compagnia e calore umano nella quotidianità della struttura. I volontari, secondo i requisiti per l'Accreditamento per operare in ambito socio-assistenziale, sono coinvolti in alcuni percorsi di formazione.



4.10 - IL SERVIZIO CUCINA

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

La giornata alimentare si articola in cinque diversi momenti:

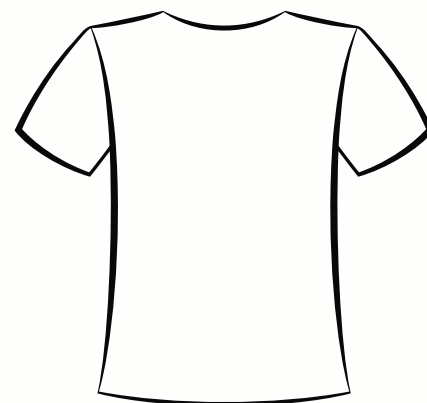
- la prima colazione;
- bevande di mezza mattina (calde e/o fredde);
- il pranzo;
- la merenda;
- la cena;
- l'infuso serale

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.

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

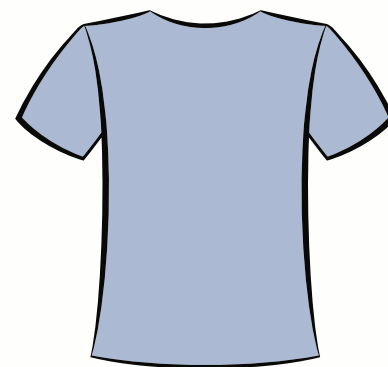


CUOCO e
AUSILIARIO CUCINA



4.11 - IL SERVIZIO DI 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.



MANUTENTORE

4.12 - IL SERVIZIO LAVANDERIA e GUARDAROBA

OPERATORE DI
LAVANDERIA

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.

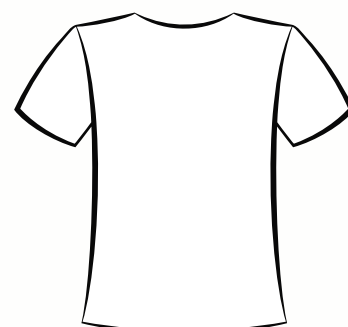
Eventuali necessità di reintegro della dotazione iniziale di vestiario vengono tempestivamente comunicate ai familiari; in particolare, all'atto dell'ingresso, vengono fornite tutte le necessarie ed utili informazioni affinché il congiunto possa disporre, sin dall'inizio, di un guardaroba consono alle 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.

4.13 - IL SERVIZIO DI PULIZIA AMBIENTALE

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).

OPERATORE
PULIZIE

4.14 - IL SERVIZIO DI QUALITÀ e FORMAZIONE

Il servizio di Qualità e Formazione è gestito in collaborazione con personale dell'Ente e con personale di Upipa.

Per quanto riguarda la Formazione si 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 la direzione ed il coordinamento dell'Ente, e supervisiona il miglioramento continuo attraverso:

- il monitoraggio periodico degli standard di qualità;
- la stesura di un report annuale per diversi destinatari (amministratori, personale della struttura, utenti e familiari, comunità territoriale)
- l'attivazione di gruppi di miglioramento della qualità;
- le revisioni alla Carta dei Servizi;
- la gestione del manuale interno delle procedure mediante redazione, revisione e aggiornamento delle stesse;
- le indagini periodiche di soddisfazione.



Spazio Dialogo – Ascolto attivo e centralità della persona

La vita comunitaria all'interno della RSA è orientata a ricreare un ambiente il più possibile familiare e accogliente, nel rispetto dei limiti e delle dinamiche della convivenza. In quest'ottica, la struttura promuove incontri individuali periodici con i residenti, denominati Spazio Dialogo, finalizzati a raccogliere pensieri, desideri e proposte, favorendo l'espressione personale in un contesto di ascolto attivo e non giudicante. Questi momenti di confronto, previsti indicativamente ogni sei mesi in concomitanza con l'elaborazione o la revisione del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato), mirano a valorizzare la voce di ogni residente, promuovendo l'autodeterminazione e l'empowerment personale. L'intervista strutturata, condotta da un animatore, consente di esplorare in modo mirato il benessere globale percepito dal residente e raccogliere suggerimenti per migliorare la qualità della vita all'interno della struttura, secondo una visione realmente personalizzata.

5.14.1 – LA GESTIONE DEI RECLAMI

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 in modo anonimo nei seguenti modi:

- accedendo al link presente anche sul sito internet:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc8CdIxtR34mIWzSTikk_rFShb00tnUoQuLEoLzMVWzPO5mfA/viewform?usp=pp_url
- attraverso la compilazione dell'apposito modulo prestampato, disponibile all'esterno dell'ufficio del coordinatore, inserendolo poi all'interno dell'apposita bussola.

In caso di insoddisfazione dell'istanza portata, vi è la possibilità di rivolgersi all'URP dell'Azienda.

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".

4.15 - IL SERVIZIO PSICOLOGICO

All'interno della struttura è presente un servizio di supporto psicologico rivolto ai residenti ai loro familiari ed ai dipendenti.

Mediante questo servizio, l'Ente offre la possibilità di momenti di incontro/confronto/supporto psicologo nel caso emerga l'esigenza di affrontare problematiche particolari inerenti all'inserimento e la permanenza in struttura, eventuali difficoltà relazionali e comportamentali, aggravamenti o altro.

La psicologo è presente in struttura tre giorni al mese.

Per attivare il servizio di supporto psicologico, rivolgersi al servizio di animazione.

La psicologo è inoltre a disposizione anche degli operatori per colloqui individuali volti ad affrontare eventuali problematiche relative al vissuto lavorativo maturato presso l'Azienda e per attività di supervisione di gruppo.

L'obiettivo è quello di garantire ai residenti, familiari e dipendenti la possibilità di gestire problemi legati alla relazione, al comportamento o al vissuto lavorativo.

Il valore della partecipazione familiare

I familiari offrono un contributo prezioso, soprattutto durante la delicata fase di ingresso del proprio caro nella struttura. La loro presenza costante e le informazioni condivise con gli operatori riguardo abitudini e stili di vita aiutano a rendere meno traumatico il passaggio dall'ambiente domestico a quello residenziale. Per preservare e valorizzare i legami affettivi con i propri cari, gli ospiti possono ricevere visite dai familiari ogni giorno, senza restrizioni di orario per l'assistenza. Inoltre, per agevolare la partecipazione alle attività comunitarie organizzate dall'Ente, presso il corridoio d'ingresso è disponibile un tabellone informativo con il calendario delle iniziative e le relative comunicazioni. Secondo quanto previsto da regolamento interno sono nominati tre rappresentanti dei familiari che si confrontano regolarmente con l'Ente. Questi incontri rappresentano importanti momenti di dialogo e condivisione delle decisioni assunte dal Consiglio di Amministrazione, oltre a costituire un'occasione per informare sulle iniziative e attività promosse dall'Apsp a favore degli ospiti della struttura.



4.16 - IL SERVIZIO RELIGIOSO

Tutti i residenti sono accolti e rispettati nel diritto di aderire o meno a un credo religioso; sono messi a disposizione spazi alternativi al luogo di culto istituzionale per la meditazione o la preghiera individuale.

Il sacerdote della parrocchia di riferimento visita regolarmente i residenti e garantisce lo svolgimento delle funzioni religiose settimanali e prefestive, con particolare attenzione ai periodi significativi del calendario liturgico (come Pasqua, Natale, ecc.).

Ogni settimana viene celebrata una Messa aperta anche alla Comunità. Viene inoltre offerto supporto spirituale personalizzato, con particolare cura nei confronti degli ospiti in situazioni critiche, per i quali è possibile richiedere momenti di preghiera individuale.

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



4.17 - IL 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.

4.18 - IL SERVIZIO DI ESTETICA e CURA DELL'ASPETTO PERSONALE

Questo servizio nasce dall'impegno nel garantire una cura attenta e umana, volta a sostenere la dignità, l'autostima e il benessere psico-fisico quotidiano di ogni residente. Attraverso interventi mirati nell'ambito dell'estetica personale, come i trattamenti di parrucchiera e podologia, la struttura favorisce un ambiente di rispetto, comfort e valorizzazione individuale.

4.18.1 - IL SERVIZIO DI PARRUCCHERIA

Il servizio è garantito da una parrucchiera qualificata esterna che, ogni 15 giorni, offre trattamenti personalizzati di taglio e messa in piega dei capelli.

A complemento di questo servizio, il personale interno provvede alla messa in piega dopo ogni bagno, assicurando così continuità nella cura dell'aspetto personale e attenzione al comfort quotidiano di ciascun residente.



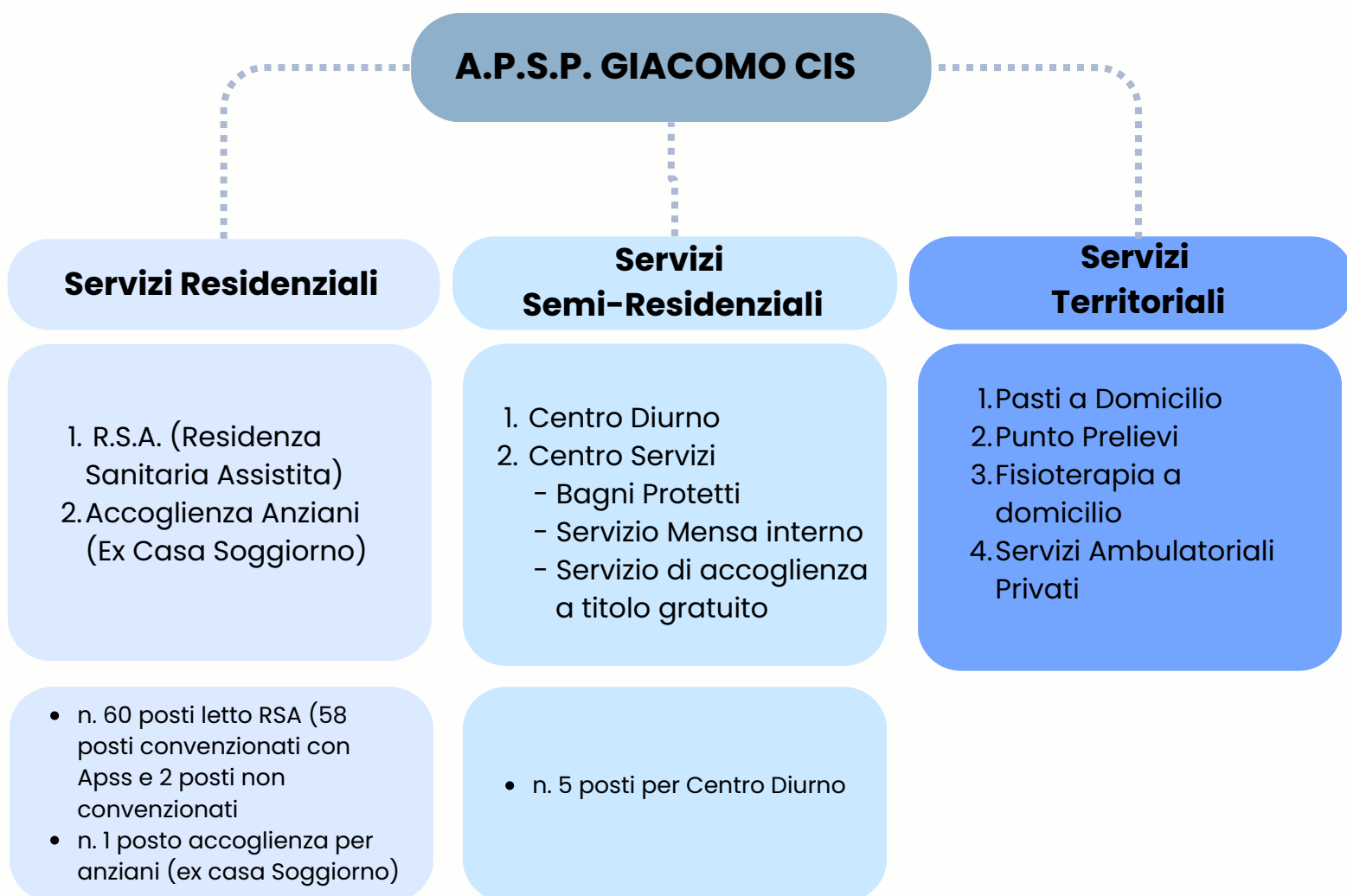
4.18.2 - IL SERVIZIO DI PODOLOGIA

L'A.P.S.P. Giacomo Cis mette a disposizione dei residenti un servizio professionale di cura del piede, finalizzato a prevenire e trattare eventuali problematiche podologiche che possono influire sul benessere e sulla mobilità individuale.

Il servizio è erogato da una podologa qualificata esterna, con cadenza quindicinale, su richiesta del residente o su segnalazione del personale infermieristico o OSS durante le attività quotidiane di igiene. L'intervento è mirato a garantire il comfort fisico e a tutelare la salute del piede, con particolare attenzione alle condizioni di fragilità e al mantenimento dell'autonomia personale.

5. I SERVIZI OFFERTI

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.



5.1 - I SERVIZI RESIDENZIALI

5.1.1 - IL SERVIZIO DI R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale)

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 di servizi di natura alberghiera (Residenza); di servizi di natura sanitaria (Sanitaria) e servizi di assistenza e supporto psico-sociale alla persona (Assistenziale). Attualmente la nostra struttura è accreditata per 60 posti: 58 convenzionati e 2 posti non convenzionati (privati).

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.

Il servizio di R.S.A. si divide in:

1. CONVENZIONATO con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (APSS)

MODALITÀ DI ACCESSO

La domanda 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.

COSTI

La retta residenziale alberghiera a carico dell'utente è stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda mediante apposita deliberazione. Essa include tutte le spese relative al mantenimento residenziale dell'ospite. Le spese di natura sanitaria sono coperte dalla Provincia Autonoma di Trento tramite l'erogazione di una tariffa sanitaria pro capite per ciascun ospite residente in provincia di Trento. Eventuali prestazioni sanitarie non comprese nel prontuario provinciale restano a carico dell'ospite o dei suoi familiari.



2. NON CONVENZIONATO (PRIVATO)

MODALITÀ DI ACCESSO

La struttura dispone 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.

COSTI

La retta residenziale alberghiera, le spese di mantenimento e le spese sanitarie sono a carico dell'utente.



5.1.2 - IL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA PER ANZIANI (Ex Casa Soggiorno)

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.

DESTINATARI

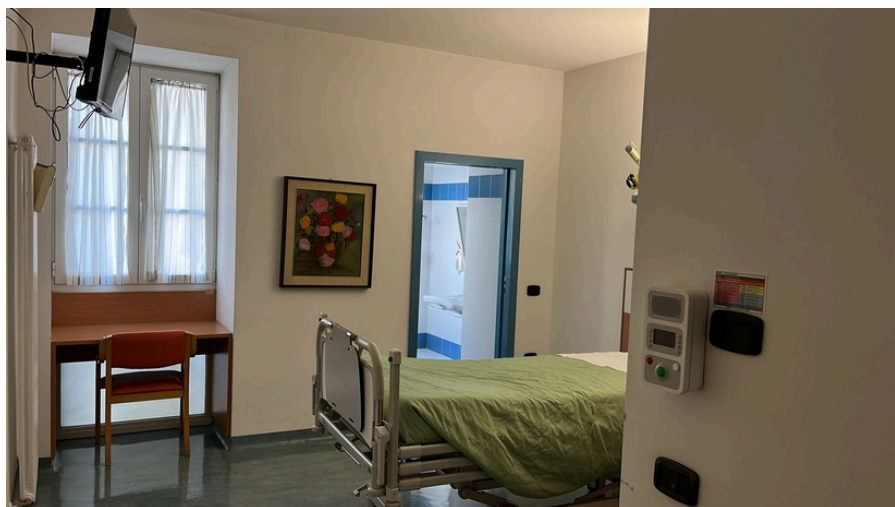
Il servizio di Casa di Soggiorno è rivolto principalmente a persone anziane, in particolare a coloro che si trovano in condizioni di autosufficienza o parziale autosufficienza e che desiderano vivere in un ambiente sicuro, accogliente e relazionale.

MODALITÀ DI ACCESSO

Per accedere a questo servizio è necessario fare domanda presso gli uffici amministrativi dell'ente.

COSTI

La retta residenziale alberghiera a carico dell'utente è stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda mediante apposita deliberazione. Essa comprende tutte le spese alberghiere legate al mantenimento dell'ospite. Eventuali prestazioni di tipo assistenziale o sanitario occasionali possono essere richieste dall'utente e sono a pagamento.



5.1.3 – COME FUNZIONANO I SERVIZI RESIDENZIALI

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.

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.

È 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 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 vista sanitario ed assistenziale.

La storia di vita come strumento di cura personalizzata

La raccolta delle storie di vita dei residenti rappresenta un momento fondamentale nel percorso di accoglienza e cura. Attraverso i racconti autobiografici della persona e le testimonianze dei familiari, raccolti già nella fase di pre-ingresso e approfonditi nel corso della permanenza, è possibile conoscere in modo più profondo la storia, i valori, le abitudini e i bisogni individuali dell'ospite. Questo processo consente all'équipe multiprofessionale di costruire un progetto di assistenza personalizzato, orientato a una presa in carico globale che tenga conto non solo degli aspetti sanitari, ma anche relazionali, affettivi e biografici.



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.



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 aidate ad alzarsi e lavarsi; se invece ci sono persone che, per motivi diversi, desiderano rimanere ancora a letto, o dormono ancora, vengono aidate 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 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.



Accompagnamento all'esterno per occasioni speciali

L'A.P.S.P. Giacomo Cis riconosce il valore sociale ed emotivo della partecipazione degli ospiti a eventi e occasioni speciali anche al di fuori della struttura. Per questo, su richiesta dell'ospite o dei familiari, compatibilmente con l'organizzazione interna, il personale dell'Ente si rende disponibile per fornire un supporto nell'accompagnamento esterno, garantendo assistenza e sicurezza. Tale servizio mira a favorire il mantenimento dei legami affettivi e la partecipazione attiva alla vita comunitaria, nel rispetto della dignità e dell'autonomia della persona.

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.



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.

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, partecipe 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.

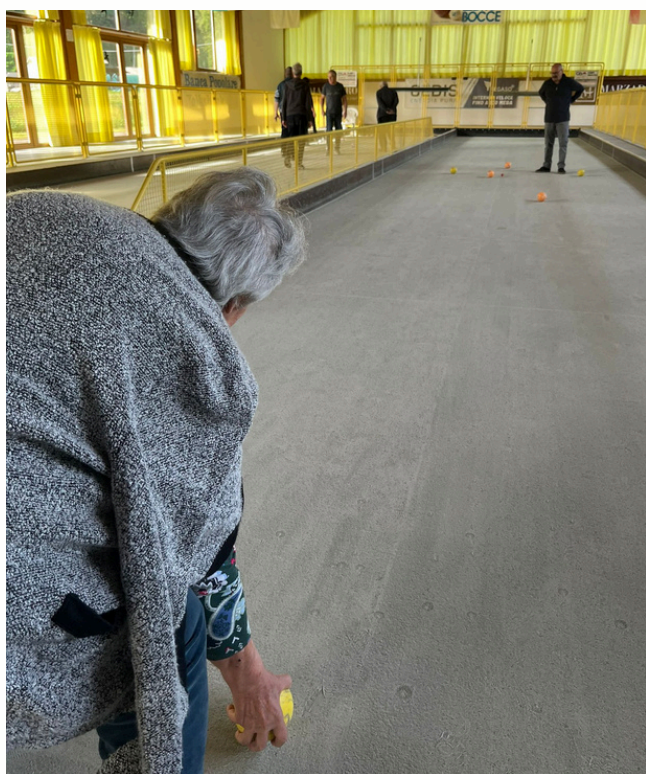
QUALITÀ DELLA CURA E QUALITÀ DELLA VITA: SALUTE, BENESSERE E CURA DI SÉ

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.

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.

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).



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 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^a 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.

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.





Il Rapporto con animali

È consentito introdurre temporaneamente in struttura animali di piccola taglia. La presenza di animali, sia di proprietà dei residenti sia utilizzati per attività educative o riabilitative, può essere autorizzata dall'équipe multiprofessionale, previa valutazione del singolo caso in base alla tipologia dell'animale e alla possibilità di garantirne un'adeguata cura. È inoltre permesso l'ingresso a visitatori accompagnati dal proprio cane, purché al guinzaglio.



Utilizzo degli spazi per feste private

L'A.P.S.P. Giacomo Cis promuove il benessere e la socialità degli ospiti, anche attraverso momenti di festa in occasione di eventi personali significativi, come il compleanno o altre ricorrenze. A tal fine, è possibile richiedere l'utilizzo di spazi comuni della struttura per organizzare piccole feste private, con il coinvolgimento di familiari e amici. Il personale dell'Ente fornisce supporto logistico e organizza, laddove possibile, l'allestimento degli ambienti, nel rispetto delle esigenze sanitarie e organizzative della struttura.



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^o 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).

Supporto in caso di rientro temporaneo a domicilio

Nel caso in cui l'ospite desideri effettuare un rientro temporaneo presso il proprio domicilio o presso familiari, l'Ente assicura il supporto. In particolare, può essere predisposto il servizio di trasporto (ove previsto) e viene garantita la consegna della terapia farmacologica necessaria per la durata dell'assenza.

Tutta l'équipe multiprofessionale collabora per fornire tutte le indicazioni utili alla corretta somministrazione dei farmaci e per favorire un rientro sereno e in sicurezza nella struttura.



5.2 I SERVIZI SEMI-RESIDENZIALI

5.2.1 - IL SERVIZIO DI CENTRO DIURNO (C.D.)

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.

Il Centro Diurno della A.P.S.P. Giacomo Cis è "integrato", ciò significa che con la RSA condivide spazi, risorse professionali e progettualità, garantendo una presa in carico qualificata e continua. Gli utenti del Centro Diurno possono così beneficiare della presenza dell'équipe multiprofessionale e accedere a servizi mirati, come assistenza infermieristica, fisioterapia, attività occupazionali e animazione sociale. 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.

DESTINATARI

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

MODALITA' D'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.

ORARI

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. È 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).



ATTIVITA'

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.



Progetto Cucina Terapeutica

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.



5.2.2 – CENTRO SERVIZI ANZIANI

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. Tra i servizi erogati ci sono:

- **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.

- **Servizio Mensa Interno**

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.

- **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.

DESTINATARI

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. .

MODALITA' D'ACCESSO

L'accesso al servizio è autorizzato dall'A.P.S.S, o dalla Comunità di Valle previa progettazione dell'intervento in collaborazione con l'A.P.S.P.

5.3 - I SERVIZI TERRITORIALI

5.3.1 - IL SERVIZIO DI PASTI A DOMICILIO (P.A.D.)

Tale servizio consiste nell'erogazione di pasti agli utenti del servizio socio assistenziale, ammessi al Centro Servizio, con la 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.

DESTINATARI

Il servizio di erogazione pasti a domicilio è rivolto a persone in condizioni di fragilità, che presentano difficoltà nella preparazione autonoma dei pasti e necessitano di un supporto continuativo per garantire un'adeguata alimentazione quotidiana.

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.

ORARI

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.

5.3.2 – 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.

DESTINATARI

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

MODALITA' D'ACCESSO

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

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.



ORARI

Tale servizio è aperto tutte le settimane nei giorni di Martedì e Giovedì (escluso festivi) dalle 7.00 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.

LUOGO

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.

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.

PAGAMENTO

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 riceverà da Apss nei giorni successivi, a mezzo posta, una nota di addebito con relativo bollettino pagoPA;
- 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.

INFORMAZIONI UTILI

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: 7.00 - 9.30).

RITIRO REFERTI

Al momento dell'accettazione viene consegnato un prospetto contenente il codice per la consultazione del referto. Su richiesta al momento dell'accettazione il referto può essere inviato a mezzo posta.

CONSULTAZIONE REFERTO ON LINE:

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

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

5.3.3 - IL SERVIZIO FISIOTERAPICO A DOMICILIO

La fisioterapia è sicuramente uno degli ambiti che contribuisce in larga misura al ricorso a cure private da parte del cittadino e i fisioterapisti sono tra le professioni sanitarie dell'area riabilitativa che maggiormente operano al di fuori del SSN, spesso all'interno di studi privati o al domicilio. Nel caso di interesse l'Assistenza domiciliare riabilitativa fornisce assistenza a pazienti, eleggibili in assistenza domiciliare, nel proprio ambiente di vita evitando, per quanto è possibile, il ricovero ospedaliero o l'inserimento in strutture residenziali e preservare quindi le abilità residue e consentire il mantenimento dei rapporti relazionali sociali.

DESTINATARI

Il servizio si rivolge a persone anziane affette da malattie croniche invalidanti che versano in condizioni di fragilità, disabili fisici e psichici in condizioni di non autosufficienza, persone affette da malattie cronico degenerative progressivamente invalidanti.

MODALITA' D'ACCESSO

La segnalazione/domanda di accesso al servizio viene presentata alla APSP cui compete la prima valutazione, previa richiesta del MMG. Detta segnalazione può pervenire direttamente dal cittadino o tramite rete formale / informale dei servizi. Per prenotazioni chiedere/chiamare l'Ufficio Amministrativo dell'A.P.S.P. Giacomo Cis al n. 0464/591042 interno 1 dalle 09.00 alle 13.00 dal lunedì al venerdì.

ORARI

Gli orari sono concordati di volta in volta con il professionista.

5.3.4 - I SERVIZI AMBULATORIALI

I Servizi ambulatoriali

La APSP Giacomo Cis da sempre, opera al servizio della collettività e dei bisogni espressi dal territorio. In questa prospettiva, al fine di rispondere in modo efficace ai bisogni assistenziali e riabilitativi della popolazione, l'APSP mette a disposizione del territorio una serie di servizi ambulatoriali dedicati, caratterizzati da competenza, accessibilità e continuità assistenziale.

Con l'attivazione di tali servizi a favore dei pazienti esterni, si intende:

- instaurare un rapporto più diretto con la Comunità, valorizzando il ruolo dell'APSP come realtà attiva e integrata nel contesto territoriale;
- garantire continuità nel percorso assistenziale e riabilitativo degli utenti;
- offrire competenza, professionalità ed efficacia in risposta ai bisogni di recupero e rieducazione funzionale dei cittadini.

DESTINATARI

I servizi ambulatoriali si rivolgono a tutti quei soggetti che hanno necessità di svolgere una visita specialistica.

MODALITA' D'ACCESSO

La domanda per accedere al servizio desiderato, viene effettuata telefonando direttamente agli uffici dell'A.P.S.P. Giacomo Cis, dalle ore 09.00 alle ore 13.00 dal lunedì al venerdì, ai seguenti contatti: tel: 0464-591042 - interno 1 o email: prenotazioni@apspgiacomocis.it

Servizio di Nutrizione

Il servizio promuove la cura della propria salute in quanto strumento di prevenzione primaria e di miglioramento delle condizioni di vita.

Servizio di Psicologia

Il servizio favorisce il benessere dei singoli, di gruppi e della comunità, offrendo interventi di prevenzione, diagnosi, abilitazione-riabilitazione e sostegno psicologico.

Servizio di Neurologia

Il servizio studia e tratta i disturbi del sistema nervoso, sia quello centrale (encefalo e midollo spinale) che quello periferico (costituito da tutti gli altri elementi nervosi).

Servizio di Logopedia

Il servizio promuove il recupero di tutti gli aspetti costituenti il linguaggio e delle funzioni ad esso correlate che sono state compromesse da fattori di varia natura.

In caso di informazioni rivolgersi a

TIPO DI INFORMAZIONI	SERVIZIO A CUI RIVOLGERSI
A chi posso rivolgermi per fare domanda di entrare in Rsa su posto convenzionato?	Medico di famiglia, assistente sociale, PUA Riva del Garda
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

ALLEGATI:

- Standard Servizio RSA
- Standard Centro Diurno
- Standard Punto Prelievi
- Standard Pasti a domicilio
- Standard Servizi ambulatoriali



CONTATTI

APSP "Giacomo Cis"
Via G. Falcone e P. Borsellino n. 6
38067 Ledro (TN)
P.Iva: 00951530229
Cod. Fiscale: 84000620223

Telefono: 0464 591042
E-mail: segreteria@apspgiacomocis.it
Pec: amministrazione@pec.apspgiacomocis.it
Sito aziendale: <https://www.apspgiacomocis.it/>

Seguici su Facebook e Instagram:

