



APSP Azienda Pubblica di Servizi alla Persona CIVICA DI TRENTO

CARTA DEI SERVIZI 2018



RSA "Stella del Mattino" Gardolo

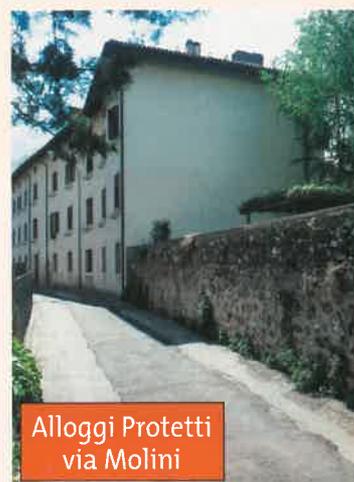
Storia di Pino



RSA Angeli Custodi



Centro Diurno Alzheimer



Alloggi Protetti
via Molini



RSA San Bartolomeo



RSA Gabbiolo

Premessa

Allo scopo di dare un indirizzo nuovo e maggiormente rispondente alle esigenze e richieste degli interlocutori abbiamo dato il via ad alcuni incontri con le persone interessate, persone che direttamente hanno già avuto modo di usufruire dei servizi della Civica di Trento APSP, vuoi in qualità di parenti oppure perché essi stessi soggetti del nostro agire.

Sono stati dedicati alla Carta dei Servizi alcuni incontri della "Qualità Partecipata" (1 per RSA). Si sono coinvolti alcuni Residenti ed alcuni Parenti per le loro preziose testimonianze, oltre al personale per un supporto sia logistico e di confronto/aiuto negli incontri.

Negli incontri sono emerse, dai primi, le caratteristiche del suddetto strumento, che possiamo riassumere in:

- Semplicità di consultazione;
- Argomenti di interesse per i residenti;
- Chiarezza nell'esposizione.

Dai secondi le esperienze e storie personali che, pur nella loro diversità ed unicità, accomunano molto i nostri interlocutori e che vogliamo rappresentare come il signor Pino, personaggio che offre una complessità di caratteristiche, aspettative, aspetti personali e sentimenti, che riassumono e contengono tutto il "mondo" che esiste in ogni Persona. Le frasi in corsivo sono alcune di quelle emerse dagli incontri, esattamente trascritte.

Alcune delle vignette di Pino riportano ad argomenti specifici della Carta dei Servizi (tra parentesi viene riportato il numero/codice della scheda di riferimento)

La storia di Pino

... Sono nato dalla fantasia del mio autore ma soprattutto sono il frutto del confronto tra diverse esperienze che hanno visto Residenti e Parenti attivi nel fornire materiale in termine di emozioni, sentimenti ed appunto esperienze.

... Sono Pino e Vi accompagnerò in questo viaggio nella Carta dei Servizi della Civica di Trento APSP.

Cercherò di esserVi d'aiuto nel trovare le risposte che cercate proponendoVi quelle domande che mi sono posto, quando ne ho avuto la necessità, con le risposte che la Civica ha dato.



La storia di Pino

Il signor Pino è un anziano (come emerso dai gruppi di incontro) che è rimasto vedovo da un paio d'anni, ha una figlia sposata, un genero e due nipotini, che vivono nell'appartamento soprastante al suo nella casetta a 2 piani con giardino in un rione della città. La sua salute si è aggravata a causa di un ictus, dopo il lungo ricovero in ospedale ha ripreso a camminare e parla correttamente, ma ha e sente sempre più il bisogno di un aiuto costante per poter continuare ad avere una vita come lui dice "degnata di essere vissuta".

questi pensieri se ne esce di casa un bel giorno d'autunno, ... e così inizia il suo racconto ...

... dai pensieri (n.d.r. a tratti in terza persona) di Elisa

Immerso nei miei pensieri attraverso il parco sempre più triste ed in pena per la mia situazione. E' un autunno più freddo del solito o forse sono solo i pensieri che mi attanagliano, che mi provocano un forte dolore nel petto; "in fondo siamo tutti soli" penso tra me e me, non c'è più il focolare accogliente ma solo un freddo riscaldamento centrale.



La sua speranza vive nei suoi ricordi di una vecchia famiglia trentina, la sua, dei suoi nonni e dei suoi genitori, tutti uniti nella stessa casa, dai nonni ai pronipoti, tutti lì a condividere una vita familiare in comune, nella più piena condivisione di tutto quel poco che c'era. ...

Ora i tempi sono cambiati, genero e figlia lavorano "fuori casa" ed i nipoti hanno i loro impegni quotidiani, solo lui rimane in casa, ed è solo, si sente solo, è opinione comune in famiglia che serve trovare una soluzione. ... con

"A chi posso chiedere aiuto?" – "non sono informato più di alcunché". Sono altri pensieri, mentre cammino sempre più stanco, si avvicina la sera, quando un incontro fortuito, nel giardino del parco, "sono Marta e Carletto, lui 87 e lei giù di lì, non li vedo da quasi tre anni, dove sono stati finora?". Pian piano si avvicinano e cordialmente mi salutano, sono sempre il loro vecchio amico, mi vedono triste, mi chiedono come va, ed io, dopo breve tempo, racconto, ...



... ma a chi vi siete rivolti per risolvere i vostri problemi?...

... abbiamo incaricato i nostri figli e sono andati in Comune

dalle Assistenti sociali

... e dove lo trovo?

sentiamo anche altre voci dei parenti e dei residenti

... abbiamo mantenuto la fiducia della zia grazie alla continuità della nostra presenza ed all'onestà completa nei suoi riguardi

... il compito più difficile è stato quello di distoglierla dal voler andare in Banca, ci sono voluti molto impegno, costanza e pazienza da parte nostra

... da parte di noi parenti c'è un continuo interessamento presso il personale perché non si è delegato completamente alla struttura ed al personale

... il proprio aggravamento è stato vissuto dalla mamma in maniera molto negativa perché ha capito che non poteva fare a meno della Casa di Riposo

... all'inizio ero smarrita, in difficoltà soprattutto con i nuovi operatori perché non ci conoscono e non li conosciamo, è importante la conoscenza reciproca specialmente quando devono aiutarti anche nell'igiene

... all'inizio è stato difficile, i rapporti erano ambivalenti con la mia vicina, da un canto capivo il suo lamentarsi di continuo e le sue particolarità, dall'altro vivevo la situazione come un'impormi una convivenza, si prova tutto per la buona convivenza, così ci siamo abituate l'una all'altra

... Lei (la zia) si è chiusa perché si sentiva troppo controllata (quando viveva sola in casa ed era seguita dai familiari), poi, dopo il suo ingresso in RSA siamo riusciti a recuperare il rapporto. I primi tempi è stata dura, le sembrava di essere stata "relegata" ed "estromessa" poi, piano piano, si è resa conto che non era così, e che la nostra "presenza" rimaneva continua, che il nostro rapporto non era cambiato con il suo ingresso in RSA.

... per me la fatica è stata di convincerla, la zia mi diceva: "...che brut veder 'sta roba trista!" riferendosi alla Casa di Riposo. ... poi ha visto l'accoglienza proposta e mia zia ha detto felice "me par de esser en Paradis"

... Riprendo il cammino ... nei miei pensieri si affacciano nuovi problemi; "... non riesco più ad accettare la mia situazione! ..." – "... da quando sono rientrato dall'ospedale, i miei amici del Centro Anziani vengono a trovarmi molto di rado ..." – "... anche se ho l'aiuto del bastone ieri l'altro sono caduto, non ho detto nulla ai miei ma forse se ne sono accorti e mi lasciano uscire di casa molto meno di un tempo ..." – "... e se poi mi mandano al ricovero? ... che gran brutta impressione quando, molto tempo fa, ero andato a trovare la zia, ... che odori!, che tristezza in quei cameroni! ..." – "... e poi cosa penserà la

... Rientro a casa, ed una sorpresa mi coglie stupito, ci sono visite, -sarà un'amica di mia figlia?;- è il primo pensiero ... -quante attenzioni verso di me da una signora gentile, quanti sorrisi ... perché?-. "buon giorno" - mi dice - "sono qui per conoscere Lei, sua figlia mi ha parlato di alcuni problemi, del suo sentirsi solo, del suo bisogno d'aiuto" ... e le sue parole diventano lame, mi scavano dentro, -come fa a conoscermi tanto?- -se è stata mia figlia doveva parlarmene, decido io della mia vital- -oh no?- ...

Qualche volta me ne aveva accennato, tra un



gente di me, già me la sento, diranno «l'è'n pòro vecio del ricovero» ... che tristezza vivere così". In quel mentre ritrovo l'amico Antonio, non lo vedo da tempo, nei ricordi è un bel signore, sportivo, scapolo irriducibile, il ritratto della vita libera

boccone e l'altro durante la cena, non ci ho dato gran peso, sembrava parlassimo di altre persone.

... L'assistente sociale (questo è il suo lavoro) mi saluta e mi invita per il giorno seguente ad andarla a trovare in ufficio, vuol presentarmi

*Chi mi darà le risposte
che cerco*

*Una residente – ... non ho ricevuto
nessuna spiegazione dai parenti
prima del mio ingresso ...*



altre persone, io accetto e mi commiato da lei. Ora siamo soli, i miei familiari ed io, sono molto confuso da questa «intrusione» non so se arrabbiato con loro oppure se devo essere lusingato del loro interesse per me. Mi ha parlato di medici, di UVM e di tante altre cose, mi fa un po' di paura non sapere da prima cosa mi aspetta, in fondo sto parlando della mia vita ... ed anche loro parlano e decidono della mia.

Dopo questo primo incontro ne seguono altri, con estranei che sanno tutto di me, la mia rabbia cresce, alimentata dal comportamento dei miei familiari, dagli altri, ma anche dal mio non riuscire ad essere ciò che ero anni prima, dalla mia impotenza di fronte alla vita – quanto poco si parla in famiglia.

Mia figlia non mi sorride più, è forse arrabbiata con me? Fino all'anno scorso era sempre gentile, mi aiutava a lavarmi, mi accompagnava in passeggiata, mi riempiva di coccole, ora non mi degna più d'un sorriso, è dura con me, già ci sento poco e sono lento, poi ha tanta fretta, deve sempre correre via. Ma tanto che importa ormai hanno deciso mi «mettono dentro» vado anch'io in Erre Esse A, ... Chissà cosa ci trovo? ... E chissà chi ci trovo? Dove andrà la MIA vita?

I pensieri della figlia – “Ho una lacrima fissa nel cuore, mi adeguo alla Sua giornata (la giornata di mia Mamma – NdR nel nostro caso Padre), come mi tratta ne assumo il ruolo (parucchiera, figlia, per nome /amica ...). Per me è una sofferenza continua che cerco di non far trasparire e che ho cercato, attraverso diversi canali, di sublimare, anche attraverso la preghiera.

Ognuno di noi ha il proprio tipo di mondo ed ha difficoltà ad accettare una situazione che non è completamente da noi malleabile.

... è venuto il momento, il gran giorno, - secondo loro - ... oggi sveglia di buon mattino, bisogna fare il bagno come alla festa, la valigia (quella del mio matrimonio) mi porta, dopo pranzo, in un viaggio, ma non quello di allora, ora faccio pochi chilometri in macchina e poi dentro, in luoghi a me sconosciuti, tra gente che non conosco e non mi conosce, ... “sarà per un breve periodo” mi hanno detto, “facciamo una breve vacanza e tu hai tanto bisogno d'aiuto, vedrai, li ti troverai bene ...” son le loro parole di ieri. BOH sarà che a me è poco chiaro quello che mi succede, poco-chiaro/vedo-poco ma ho sempre visto lontano, anche quella volta, durante la guerra, c'erano i tedeschi..., e mi perdo nei vecchi ricordi.

Entriamo dal cancello ed una reggia, un castello, una costruzione enorme, bella, ma per niente a me familiare, mi si staglia davanti, imponente, giardini nello spazio infinito dei miei pensieri, viali vivaci dei colori d'autunno, una brezza gelida mi solca il viso, come di gelo è il mio umore. All'ingresso della Casa alcune persone ci sorridono, mi salutano ed invitano ad entrare – le mie paure fanno tremare anche i pensieri, non riesco a parlare – si presentano a me, sono tutti per me, mi sento importante, a qualcuno interesse io come persona e me ne rallegro, ma mi sento abbandonato lo stesso, a cosa servo? A cosa e a chi serve il mio vivere?

Saliamo con l'ascensore, una bella comitiva, non vedo più né figlia né valigia, prima mi han detto “la sua camera è al quarto” mi hanno preso per mano e non mi mollano più.

Tutto è grande, sfarzoso, qui di

*Come sarà la Casa
di Riposo? E come
il mio ingresso*





sicuro mi perdo, mi han promesso l'aiuto, vedremo! Ma dove mi trovo? Perché sono qui? Ah si! La Casa di Riposo, la Erre Esse A, in famiglia mi han detto che fanno miracoli, mi guariscono forse dalla mia vecchiaia? Sarà per poco? Io non ci credo.

... Ed ecco la stanza che dicono mia, sarà la mia casa, un letto, un armadio, un bel bagno e poche altre cose, camere tutte uguali, non è la mia e dubito che lo diventerà, non c'è niente di mio e del mio passato, la mia storia, i miei dolci pensieri. Così chiedo loro cosa posso farmi portare da casa e mi parlano di piccoli ricordi, di piccole cose e di quadri "Ah, anche Antonio s'è portato il suo quadro!" – esclamo – ma la mia frase si perde nel nulla.

"adesso ci prepariamo per la cena" mi dicono, ma son solo le 6 meno venti, ho un po' di fame, ma per me è fame nervosa, in quel mentre mi accorgo che i miei sono spariti, sono solo con questi sconosciuti, gentili, mi mettono addosso le mani, ma non mi dà fastidio come credevo, hanno modi decisi e garbati, mi aiutano anche meglio di mia figlia, ed in un battito d'ali sono pronto, mi hanno presentato Luigi, un operatore giovane in camice bianco (qui sono tutti vestiti così, e questo mi aiuta a riconoscerli), sarà lui che si prenderà cura di me, sarà come il mio angelo custode. Così tra questi pensieri mi accompagna in sala per cenare, siamo in molti, al tavolo dove mi hanno accompagnato ci sono altri 3 "residenti" si conoscono ma parlano poco, e consumo il mio primo pasto, buono ma triste. Prima sera lontano da casa, la mia, di mia moglie dei nostri sacrifici, dei nostri ricordi.

Finisco il mio primo pasto e Lui mi riaccompa-

gna in camera, quella che dicono mia, ma Lui chi è? Non ricordo, ... vestito di bianco ... ah è Luigi, forse un giorno me ne ricorderò più facilmente, ma torniamo alla mia camera, dove sono andati a finire il mio letto, il mio comodino dei segreti, i miei quadri, le foto i RICORDI? Ma sì! Non è la mia! Mi hanno detto che domani me ne portano alcuni, forse cambierà! Ma perché? Se è solo per pochi giorni? ... ora sono pronto, lavato e impigliamato, pronto per affrontare questa prima notte da solo in questo castello, mia figlia entra nella stanza mi dà un veloce saluto e se ne corre via, un dubbio mi assale, aveva gli occhi lucidi? Era triste? Così come lo sono io! E coccolato da questi malinconici e teneri pensieri mi perdo nell'oblio del sonno.

Notte agitata, rumori vellutati che non conosco, persone che sento vociare, passi estranei nei corridoi e non solo, li sento vicini, ma poi il sonno vince di nuovo. Ed è l'alba, forse anche prima, un dolce profumo entra nella mia stanza, non è Luigi, ma un'altra persona vestita di bianco, mi viene alla mente, mi avevano avvertito che un'operatrice sarebbe venuta al mattino per darmi una mano, ed il profumo? Caffè, di quello buono, quello che in gioventù era solo per la festa e le grandi occasioni, o per le amiche di mamma. Guardo l'ora, mah, son solo le 5, e adesso? Chiedo se devo alzarmi e mi risponde gentilmente di no, che verrà più tardi, verso le 6 e mezza. Beh come inizio, tra alti e bassi, non mi dispiace, ma mi sento turista nella mia vita, quasi non fosse più mia.



*La mia prima notte...
... e i primi dubbi*



Più tardi, mentre mi accompagna-
no a far colazione sento alcuni comen-
ti di miei compagni e compagne
di avventura. ... *una voce* – ... bisogna
imparare a conoscersi, a rapportarsi
e, a volte molto spesso, a sopportarsi ...

- *seconda voce* - ... ci sono abitudini che restano
mentre altre bisogna cambiarle ... - *terza voce*
- ... (quando sono entrata) ero totalmente spa-
esata e gradivo molto l'aiuto di tutti. ... ognuno
di noi ha molte aspettative al proprio ingres-
so in RSA. Sono frasi che mi fanno pensare, in
fondo ho molto in comune con loro, ma loro li
vedo così vecchi, malati hanno bisogno di cure,
io invece faccio quasi tutto da me. È vero che
mia figlia continua a rimproverarmi perché
non faccio questo o quello, perché dimentico di
abbottonarmi la camicia, ma cosa c'è di male, è
proprio un nonnulla, e lei si arrabbia per nien-
te, beh adesso sono qui, sarà contenta, si senti-
rà più libera senza di me in casa.

Ed una lacrima amara solca il mio viso.

In quel mentre una dolce visione, là in
fondo al corridoio sta arrivando, è
mia figlia, ma allora non sono par-
titi, perché mi hanno raccontato
del viaggio? Però è bello vedere
qualcuno di caro, ha dei pacchi, mi
fa un cenno di saluto con la mano,
“andiamo in camera tua” mi dice tran-
quilla. “ti ho portato vestiti, il rasoio e le foto
più belle, quelle con la mamma in montagna,
ricordi papà? Io ero piccina ..., ti segno qui vi-
cino al telefono i numeri da chiamare quan-
do hai voglia di sentirci, il mio, quello di Gino
(mio marito) e il telefonino di Anna (la tua
cara nipotina) ma, a lei, non al mattino du-
rante la scuola ... “ – mille cose mi ha detto,
non ricordo nessuna, e quella domanda che le
volevo fare, nemmeno quella ricordo, e sono
triste senza un vero perché.

Entra intanto un anziano, dicono
che è “a rotazione”, ma cosa vuol
dire? Forse che deve continuare a
girare dappertutto, perché è quello
che fa, entra in ogni dove, mi fa arrabbiare

per questo, ma è confuso, prima gli ho chiesto
che ora era e mi ha parlato del suo capitano
durante la guerra, aveva paura e non sapeva il
perché, abbiamo parlato un po' insieme, mi ha
fatto tenerezza, l'ho visto proprio disorientato,
e la rabbia mi è passata, forse è meglio non far-
gliene una colpa, è meglio un aiuto.

Intanto mia figlia ha sistemato ogni cosa, poi
col martello ed i chiodi ha appeso le foto ed il
primo quadretto del disegno di Anna, quello
della festa del nonno, dove io sono in mezzo
a tutti loro mentre cantiamo e sorridiamo,
che bella nipotina che ho, mi vuol bene e non
vedo l'ora che venga a trovarmi, sono proprio i
momenti più belli.

Passano le ore, i giorni e scopro sempre qual-
cosa di nuovo (o di già visto ma non lo ricordo).
Sono passati quindici giorni, è il periodo dei
“santi” e mi hanno promesso che vengono a
prendermi al mattino, mi portano sui cimiteri
dai nostri cari, poi a casa mia a pranzo, le solite
castagne alle 4 e poi il rientro, non vedo l'ora.

*Ricordo tutto... o quasi, ma che
importa, e cosa mi importa
se i miei non mi vogliono!*



... ed io casa faccio durante il giorno?



È proprio oggi mi dicono al mattino di buon'ora, come al solito, oggi ti accompagnano fuori e rientri stasera. Si è vero mi danno del "TU" all'inizio mi dava fastidio, poi ho capito che non è mancanza di rispetto ma è cordialità, è per farmi sentire a casa mia come fossi in una grande famiglia. Stanno arrivando ed io tremo al pensiero di tornare a casa, quasi quasi mi fermo lì e non torno più. Prendiamo l'ascensore, ormai ci sono abituato e non ne farei a meno. Saliamo in macchina e dopo un viaggio che mi sembra eterno arriviamo all'inizio della salita che porta alle numerose tombe dei miei familiari. Lì i miei genitori, più in là i miei fratelli e sorelle, i miei nonni, quanta tristezza e quante emozioni, che fatica il cammino nei mesti vialetti, la "funzione" è lunga, sono stanco, siamo già al mezzogiorno. Non andiamo a casa ma, visto che è festa per tutti, hanno prenotato "al Maneggio" il ristorante di Rosa, (quello dove abbiamo festeggiato le nozze d'argento, allora eravamo parecchi, una gran bella festa con la mia dolce Maria), un bel pranzo anche oggi, ma sarà l'emozione o forse un bicchiere di vino, sono ancora più stanco, una corsa in auto e siamo a casa, la mia casa, entriamo ma sono sempre più stanco, ancora emozioni, ancora scalini, ancora ... ho bisogno di stendermi un po' nel mio letto, e mentre lo penso mi balza alla mente che mi sto riferendo a quello in RSA e non quello che sta in questa casa,

così grande, troppo per me, anche perché alla sera si riempie di ricordi che non se ne vanno e, nella bellezza e dolcezza del loro passato rattristano il mio presente.

Siamo arrivati alla Casa di Riposo, i miei amici sono tutti nella sala, la stanchezza è d'incanto passata, sento musica, canti, entro anch'io, mi siedo, portano le castagne ed il vino brulé, e poi canti, mia figlia dapprima delusa, triste, sorpresa, ha un leggero sorriso negli occhi ed inizia a ballare, io canto, è qui la mia festa. A casa mia ci tornerò ma non mi importa poi tanto, ci son troppi ricordi e mi stanca.

... Passano i giorni nel mio tran tran quotidiano, e già un mese è passato, stamattina Luigi mi annuncia che alle 10 ho un impegno, una riunione che mi riguarda, ci saranno tutti gli operatori ed anche mia figlia, si parlerà di me nel PAI, entro così, con lui nella sala riunioni, quanta gente, e tutti a parlare di me, sono quasi intimorito, ma poi, col passare del tempo e delle parole, capisco che tutto il loro interesse è per farmi star bene, mi propongono molte attività, si discute, si fanno programmi, mi sento importante, alla fine ricordo ben poco, ma sento dentro di me che mi vogliono bene, un'ora è volata, sono sereno ed il pranzo mi sembra più



... Va l'alpin sull'alte cime

Nipote - ... quando abbiamo portato la zia a casa sua, si è stancata molto presto, penso anche a causa dello stress del viaggio e dei sentimenti di nostalgia, di aspettative rivolte a questa esperienza, altre volte non ci sono problemi, forse perché non vi sono nemmeno aspettative da parte loro

buono, nella sala addobbata per le feste anche il clima appare più familiare.

Inizia per me un periodo di impegno, devo arrangiarmi più che posso a lavarmi, vestirmi ed anche quando sono a tavola, poi fisioterapia con ginnastica, bicicletta ed altri movimenti, c'è il pranzo, poi aiuto un po' con "le garze", piccoli lavori da nulla, son sempre occupato e contento, nel pomeriggio ci sono molte attività divertenti, c'è il "corso di creta", il film, il ballo, il canto e la musica, la mia

Cos'è il PAI?



tanto amata musica. È un periodo di gran movimento, mia figlia ed i miei vengono ma sento poco la loro mancanza, finalmente ho la mia vita, diversa da prima ma è sempre la mia.

Ora ho di nuovo molti interessi, ho seguito le olimpiadi, il campionato di pallavolo e leggo il giornale.

Anche il rapporto con i vicini è migliorato tantissimo da quando ho imparato a sopportare i loro comportamenti. Gli operatori fanno parte della mia vita e quando entrano in camera non mi danno più tanto fastidio, (parente- ... secondo me, a una certa età vale più la sicurezza della privacy).

Ora che mi sento più vivo, sorrido di più ed apprezzo anche la bella vista delle montagne, stanno perdendo la neve e nel giardino riesplode la primavera, quando usciamo con la mia famiglia in città rivedo molti visi a me noti, mi riconoscono e chiedono notizie da me, io rispondo che sto bene e che mi dà molto piacere l'averli rivisti. Tra non molto sarà festeggiata la Pasqua ed io uscirò con i miei familiari, ora si che mi sento di andare.

Una sera mi sono coricato sul letto, ero stanco senza un motivo, è un po' di tempo che mi affatica qualsiasi cosa, non capisco il perché ... m'addormento d'un sonno profondo ... quando

mi sveglio non riconosco l'ambiente, o meglio sono sicuro che la mia stanza non è questa, dove mi trovo? Sento un vociare sommesso tra persone vestite di bianco ed un uomo e una donna, lei piange, capisco poco, quasi nulla di quello che accade, vorrei alzarmi ed andarmene via ma il mio corpo non vuole. Sono fermo nel letto. Il più anziano dei "vestiti di bianco" dice "l'ictus è stato leggero ma in una persona già debilitata può causare gravi danni" cosa mai vorrà dire, non capisco e richiudo gli occhi

sopito. dopo molti giorni in quell'ospedale, terapie e movimenti a ritmo incalzante "per recuperare" dicono loro ... ma non ho più il mio amico bastone, ora ho una carrozzina, son sempre seduto, mi spingono gli altri, anche a parlare faccio fatica, la logopedista ha fatto miracoli per farmi esprimere con le parole, ma me ne manca la forza. Oggi rientro a casa mia (da mia figlia direte voi), no proprio nella mia camera nella RSA, al mio 4° piano, il mio letto, i miei operatori i miei vicini, ne sono felice, anche se non riesco più ad esprimerlo. Il pomeriggio per festeggiare il mio ritorno portano una torta e un CD di vecchie canzoni, da molto parlo con un filo di voce, ma il sentire QUELLA canzone e solo quella mi fa esplodere la forza nel petto ed anche il mio canto non è più racchiuso nel cuore ma vola nell'aria con il resto del coro, canzoni che ho sentito da giovane, che facevano ammirare la nostra fulgida età, ma è solo un fuoco di paglia, ora mi affatico con poco e mi aiutano a tornare nel letto, nel mio letto.

Dal giorno del mio rientro dopo il fattaccio, così chiamo tra me e me l'ictus, mi alzano sempre meno, faccio molta fatica a far tutto, sono bravi, non si sono accorti che non mi aiuto più e mi lavano loro, mi accudiscono in tutto, ed io grato ma sempre in silenzio li vedo, tra le nebbie dei miei occhi, mentre, chini su di me, mi pettinano mi lavano a letto e mi sistemano per la notte, ed i giorni passano pigri (come diceva la famosa canzone di quando ballavo), uno dopo l'altro, la mia nipotina viene spesso, mi porta cose che non vedo, ma il semplice fatto che vengono dal suo cuore mi riempie di felicità, non si vede all'esterno, ma dentro io volo.



... spero d'esserVi stato d'aiuto, per me raccontarVi la mia storia, è stato un vero piacere, Vi mando un bacione, è ora che io vada, ... ma questa è un'altra storia... per sempre Vostro

Pino

... ringraziamo Elisa, Ester, Maria, Nadia e Valentina per la preziosa collaborazione



APSP Azienda Pubblica di Servizi alla Persona CIVICA DI TRENTO

SCHEDA
1-16
CARTA
dei
SERVIZI

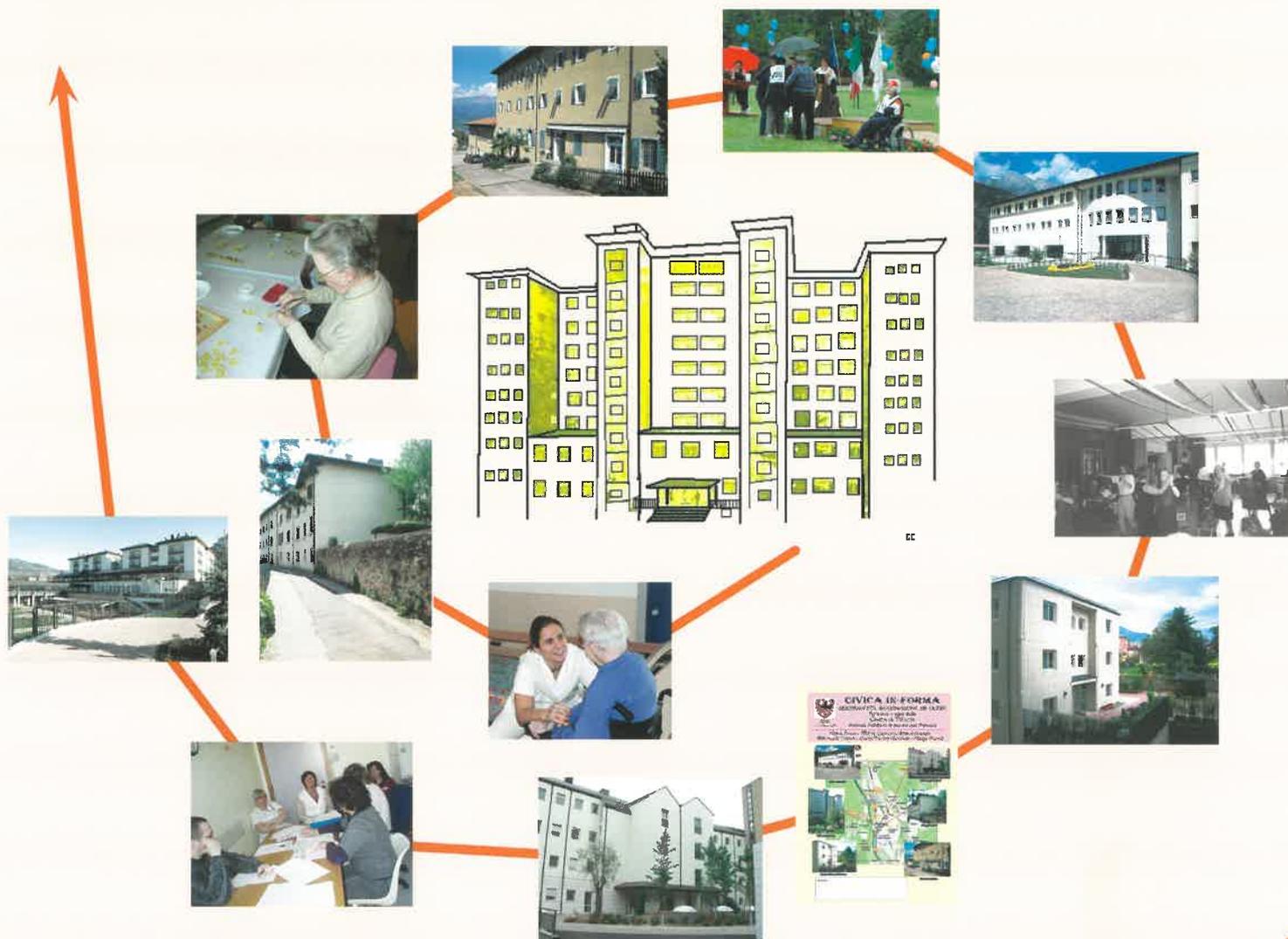
Presentazione Carta dei Servizi

La Civica di Trento APSP, nel rispetto dei principi previsti dalle attuali normative ed in particolare in una logica di rapporti trasparenti con il Pubblico, ha elaborato la Carta dei Servizi, documento utile per gli utenti, i familiari ed in generale per chiunque abbia interesse a conoscere l'Azienda e per facilitarne i rapporti.

È stata scritta nell'ottica della semplificazione, della facile comprensione e consultazione, selezionando le informazioni e le notizie in grado di indicare con chiarezza modalità e livelli dei Servizi offerti e garantiti.

Notizie più particolareggiate e specifiche possono sempre essere richieste all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).

La presente Carta dei Servizi è formata 1 cartelletta, "La Storia di Pino", 16 schede informative generali e 4 fascicoli specifici, 1 per RSA, viene consegnato solo il fascicolo della RSA riferita al caso specifico".



*Quali sono le norme
alla base dei Servizi erogati
dalla Civica di Trento APSP?*



Normativa di riferimento

Dir. P.C.M. 27 gennaio 1994 - **Principi sull'erogazione dei servizi pubblici**

D.P.C.M. 19 maggio 1995 - **Schema generale di riferimento della "Carta dei Servizi pubblici sanitari"**

L.P. 28 maggio 1998 n.6 - **Interventi a favore degli anziani e delle persone non autosufficienti o con gravi disabilità**

L. 8 novembre 2000 n.328 - **Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali**

L.R. 21 settembre 2005 n.7 - **Nuovo ordinamento delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza – aziende pubbliche di servizi alla persona**

L.P. 27 luglio 2007 n.13 - **Politiche sociali nella provincia di Trento**

Normative e regolamenti Regionali di attuazione (DPR n.3/L del 13 aprile 2006 – **riordino delle IPAB**; DPR n.4/L del 13 aprile 2006 – **contabilità delle APSP**; DPR n.12/L del 17 ottobre 2006 – **organizzazione generale**)

L.7/6/2000 n.150 - **Disciplina delle attività di formazione e comunicazione della Pubblica Amministrazione.**

D.Lgs. 30/7/1999 n. 286 - **Riordino meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione costi-rendimenti-risultati delle Amministrazioni Pubbliche**

Direttiva Presidenza Consiglio dei Ministri 24 marzo 2004 - **Rilevazione della qualità percepita dai cittadini**

D.Lgs.n.196 del 30 giugno 2003 - **Codice in materia di protezione dei dati personali.**

D.Lgs.n.81 del 9 aprile 2008 - **Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n.123 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.**

STATUTO della Civica di Trento apsp

Regolamento Interno di Contabilità

Regolamento Interno per il Servizio di Provveditorato ed Economato

Regolamento Interno di Organizzazione

Regolamento Interno per i Contratti

Regolamento Interno del Personale

Procedure sanitarie, assistenziali e amministrative

*Loro vogliono sapere la mia storia
ma anch'io voglio sapere la loro,
ci aiuta a conoscerci meglio*



Un po' di storia...

Il 15 febbraio 1811, con Decreto Vicereale del Governo Italico venne stabilito che tutti gli Enti Ospedalieri e similari (orfanotrofi, Case di Ricovero, Istituti Elimosinieri, Fondi di Pubblica Beneficienza, etc.) fossero gestiti dalle Congregazioni di Carità. I beni prima appartenenti a tali istituzioni vennero trasferiti a *congregazioni di carità* e amministrati da probi cittadini del comune.

Dopo una momentanea soppressione, le Congregazioni vennero riattivate per il Lombardo Veneto dal governo austriaco, con una amministrazione semplificata. Nel 1862 venne istituita presso ogni comune del Regno una *congregazione di carità con lo scopo di curare l'amministrazione dei beni destinati all'erogazione di sussidi e altri benefici per i poveri*.

La gestione della congregazione era affidata a un consiglio d'amministrazione, che era eletto dal consiglio comunale o cooptato.

Con l'avvento del fascismo venne promulgata la legge 3 giugno 1937, n. 847 che definiva la soppressione delle Congregazioni di Carità mentre le loro competenze furono passate ai nascenti Enti Comunali di Assistenza (ECA), poi soppressi nel 1993 e le loro competenze assunte in toto dal Comune stesso.

Fù proprio grazie alla creazione di tali Congregazioni ed alla filantropia di un gruppo di cittadini che nel 1817 venne creato in Trento il primo ospizio "per poveri e vecchi" (come denominato fino a qualche anno fa "Pia Casa di Ricovero"). La prima sede dell'ospizio venne collocata in un'aula del convento dei frati a ridosso dell'attuale tempio Civico di S. Lorenzo, allora separato dal resto della città dal letto dell'Adige.

Nel 1849 ci fu il primo trasferimento della sede presso un'ala dell'ex convento dei cappuccini di Santa Croce (immediate vicinanze dell'attuale sede dell'ospedale Santa Chiara).



Verso il 1870 la sede fu spostata in Via S. Giovanni Bosco e la direzione venne assunta dall'ospedale S. Chiara.

Durante la II^a guerra mondiale anche il ricovero venne sfollato, a S. Orsola in Val dei Mocheni, a causa dei continui bombardamenti cittadini, erano 36 persone comprese le suore che lo gestivano, dal maggio del '43, vi rimasero 13 mesi, insieme a Padre Eugenio dei "Venturini" ed un altro Padre Cappellano giovane.

Nel 1960 vennero terminati i lavori di costruzione della nuova struttura (come attualmente la vediamo) e nello stesso anno venne separata l'Amministrazione da quella dell'Ospedale con la creazione di un nuovo Ente e del relativo Consiglio di Amministrazione. Nel 1962 venne cambiato il nome in Civica Casa di Riposo.

Nel giugno del 1970 presso la Civica Casa di Riposo venne istituita l'Unione Provinciale degli Istituti Per Anziani (U.P.I.P.A.).

Nell'attuazione della politica Comunale di avvicinamento ed adeguamento delle risposte alle sempre maggiori (quantitativamente e qualitativamente) esigenze della popolazione anziana, e non, del Comune di Trento, sono state aperte le strutture di Gabbiolo (1995), Gardolo (1997) e Angeli Custodi ex Ospedalino (2006). Nel 1983, sempre in accordo col Comune di Trento, La Civica è l'unica Casa di Riposo che ha aperto gli "Alloggi Protetti" in via Molini, un'idea nuova per l'epoca che poteva trovare un suo simile solo a Cesena.

Nel 2002 La Civica in convenzione col Comune di Trento ha attivato il Centro Diurno Alzheimer, anch'esso quale nuova risposta alle crescenti esigenze date dalla malattia di Alzheimer.

Con la legge regionale n. 7 del 21 sett. 2005 gli Istituti Pubblici di Assistenza e Beneficienza (IPAB), della cui categoria fa parte anche il nostro Ente, vengono trasformati in Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona (APSP), e la Civica Casa di Riposo di Trento prende il nome di Civica di Trento APSP.

Siamo quindi all'ottobre del 2009 e la Civica di Trento APSP trasferisce anche gli ultimi anziani rimasti presso la sede storica nella nuova struttura di S. Bartolomeo.

I significativi cambiamenti nella nomenclatura e nella gestione dell'Ente sono sintomo e risultato delle modifiche sostanziali sia negli scopi sia nelle modalità di risposta che nel corso degli anni sono state date alle esigenze ed ai bisogni dei cittadini; sono cioè il frutto di un adeguamento e di un miglioramento dei servizi che l'Ente Pubblico offre.



Bibliografia

- Statuto della Civica Casa di Riposo
- Sito internet di Trentino Cultura

Un grazie particolare a Marta ed ai suoi ricordi di vita



Quali sono gli aspetti importanti per la Civica?

Le linee guida dell'Ente ed il controllo di gestione

La terminologia utilizzata nella denominazione degli enti che direttamente o indirettamente si prendono cura dell'assistenza alla Persona ha subito diversi cambiamenti in seguito all'evoluzione sociale dell'assistenza stessa e dei principi che la sorreggono.

I cambiamenti avvenuti recentemente hanno fatto sì che gli enti pubblici organizzassero i servizi socio sanitari con progressiva attenzione alla dignità della persona ed alla sua qualità di vita. Di questo si può trovare una significativa sintesi anche nel Marchio di Qualità UPIPA elaborato per certificare i servizi offerti dalle RSA a partire dal 2007.

Tale Marchio di Qualità evidenzia tra l'altro alcuni aspetti che in questi ultimi anni sono diventati il filo conduttore dell'evoluzione degli Enti di Assistenza alla Persona. Le 12 parole chiave che lo riassumono sono:

- | | |
|-----------------------------|-------------------------|
| 1. Rispetto | 7. Umanizzazione |
| 2. Autorealizzazione | 8. Socialità |
| 3. Operosità | 9. Salute |
| 4. Affettività | 10. Libertà |
| 5. Interiorità | 11. Gusto |
| 6. Comfort | 12. Vivibilità |

Questi concetti vanno ad aggiungersi ai principi fondamentali dell'erogazione dei servizi così come sono stati sanciti dalla legislazione di questo ultimo ventennio che riguarda la Sanità ed i Servizi rivolti al Pubblico:

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Personalizzazione | 5. Diritto di scelta |
| 2. Eguaglianza | 6. Partecipazione |
| 3. Imparzialità | 7. Efficacia ed Efficienza |
| 4. Continuità | 8. Coinvolgimento della famiglia |

Anche la Civica, quindi, si organizza perché i suoi servizi siano conformi ai bisogni di chi ne fruisce ed alle nuove metodologie di erogazione, di fruizione partecipata e di controllo/verifica.

Su quest'ultimo versante, elemento importante diventa il "controllo di gestione" che implica l'individuazione di criteri e parametri in grado di guidare le scelte politiche ed economiche dell'Ente, di rilevare la capacità di organizzare i servizi in



modo da rispondere efficacemente ai bisogni dei residenti e di monitorare il grado di soddisfazione recepito dagli utenti.

Il controllo di gestione si avvale di strumenti e tecniche utili a orientare le scelte aziendali e a valutare le modalità di organizzazione esistenti per realizzarne eventualmente di più efficaci ed efficienti, tendendo così alla riduzione degli sprechi e delle inefficienze.

La contabilità analitica per centri di responsabilità, centri di costo e/o per prestazioni implementata dalla Civica è uno di questi strumenti.

Con l'aziendalizzazione delle "vecchie" IPAB è cambiato anche il sistema di contabilizzazione: da contabilità finanziaria (basata sull'evidenziare le entrate e le uscite) a contabilità economica con il metodo della partita doppia che pone attenzione alla rilevazione dei costi e dei ricavi di competenza dell'esercizio secondo la loro natura. La contabilità analitica integra le informazioni economiche aggiungendo la rilevazione dei costi e dei ricavi secondo la loro destinazione o provenienza.

Per completare il controllo di gestione i dati contabili vengono integrati con indicatori riguardanti la risposta ai bisogni degli utenti, il grado della loro soddisfazione e la qualità percepita. I risultati ottenuti sono poi analizzati in relazione ai principi di efficacia e di efficienza.

Di seguito riportiamo il significato:

- 1) delle **parole chiave** che guidano l'azione della Civica di Trento APSP
- 2) dei **Principi fondamentali** che stanno alla base del nostro operato.

PAROLE CHIAVE

RISPETTO Possibilità di vedere riconosciuti dall'organizzazione il rispetto dei tempi e ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy e della riservatezza dei dati,

della dignità della persona e dei suoi valori.

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

OPEROSITÀ Possibilità di vedere espresse, promosse e valorizzate le capacità, le attitudini, le abilità, le competenze del residente nell'agire quotidiano e nella gestione del



tempo libero, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza.

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

INTERIORITÀ Possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati per il raccoglimento spirituale per riflettere sul sé ed il senso della vita anche affrontando l'esperienza della morte.

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

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

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

SALUTE Possibilità di fruire di azioni di prevenzione, cura e riabilitazione erogate da personale professionalmente preparato, personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiano, evitando forme di accanimento e sanitarizzazione eccessiva o non gradita.

LIBERTÀ Possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alle proprie capacità residue, esercitando la libertà di scelta nel rispetto delle regole della civile convivenza e partecipando alle decisioni dell'organizzazione riguardanti la vita quotidiana dei residenti.

GUSTO Possibilità di fruire di un servizio ristorazione con un'alimentazione sana, completa, varia e gustosa, adeguata alla libertà di scelta e alle condizioni di salute senza eccessive restrizioni, collegata alle tradizioni alimentari del luogo ed attenta alla valorizzazione della funzione sociale e cognitiva del momento dei pasti.

VIVIBILITÀ Possibilità di vivere in un luogo caldo, accogliente, confortevole, pulito, con un'atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze dei residenti e del contesto della vita comunitaria.



PRINCIPI FONDAMENTALI

PERSONALIZZAZIONE La persona è l'insieme di tutte le caratteristiche del singolo individuo (fisiche, etiche, comportamentali, morali e spirituali) nonché della proiezione del singolo nella vita sociale, ossia della percezione che ogni persona dà di se stessa all'esterno.

Questo insieme di caratteristiche dà luogo ad una combinazione irripetibile. La Civica riconosce l'unicità della persona affidatagli, offre e garantisce la personalizzazione del proprio intervento a tutti i livelli, siano essi assistenziali, sanitari e/o socio/relazionali.

EGUAGLIANZA La Civica non discrimina nell'accesso ai servizi. Si impegna a rispettare in tutti i momenti del vivere quotidiano la dignità della persona senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua, opinioni politiche e/o quanto altro lo distingue come individuo.

IMPARZIALITÀ La Civica evita qualsiasi forma di favoritismo nei confronti dei residenti nell'erogazione dei servizi erogati dall'Ente. Il PAI individua ciò che è necessario per dare cura al residente e costituisce la linea guida assistenziale e socio-sanitaria cui tutto il personale deve attenersi

CONTINUITÀ La Civica garantisce un servizio regolare e continuo senza interruzioni.

DIRITTO DI SCELTA L'utente può esercitare, al momento della richiesta di accesso ad uno dei servizi previsti dal piano socio assistenziale e socio sanitario, il diritto di scelta tra differenti soggetti erogatori compatibilmente con le proprie esigenze, le caratteristiche dei servizi offerti e la situazione oggettiva esistente.

PARTECIPAZIONE del cittadino alla prestazione del Servizio. Si realizza nell'informazione, personalizzazione, umanizzazione del servizio offerto, tutela dell'Utente nei confronti dell'apparato pubblico in una logica di trasparenza.

EFFICACIA/EFFICIENZA La Civica attraverso i propri servizi intende con le risorse disponibili e senza alcun spreco, ottenere il massimo risultato per l'Utente in termini di vivibilità, soddisfazione dei bisogni e salute, nonché di benessere psico/sociale del Residente stesso.

COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA La Civica di Trento APSP ritiene fondamentale la collaborazione ed il coinvolgimento della famiglia nella stesura del Progetto di Assistenza Individualizzato (PAI) e nella gestione dei vari momenti assistenziali.





*Esiste un servizio
di assistenza medica?...
... e infermieristico?*

I Servizi Sanitari

SERVIZIO MEDICO

All'interno dell'Ente il servizio medico viene garantito con una presenza attiva o con la reperibilità per 24 ore al giorno dal lunedì al venerdì mentre il sabato pomeriggio, la domenica e tutti i giorni festivi dell'anno dalle ore 08.00 alle ore 20.00 il servizio viene svolto dal Servizio di guardia medica territoriale dell'APSS. Il sabato mattina è previsto il medico presso la struttura centrale e la sede Angeli Custodi.

Il medico del servizio notturno è presente dalle ore 21.00 alle ore 07.00 ed ha il compito di controllare l'andamento sanitario di tutti gli ospiti delle quattro strutture con particolare attenzione agli ospiti più critici avvalendosi del passaggio delle consegne infermieristiche. Il suo servizio viene svolto tutti i giorni dell'anno comprese le notti festive. Il Medico della notte presta servizio all'interno della sede Angeli Custodi con reperibilità presso le altre strutture.

I medici operanti presso la Civica di Trento sono:

- il medico dirigente,
- i medici coadiutori,
- i medici del servizio notturno
- i medici specialisti.

Il medico dirigente e i medici coadiutori collaborano:

- nelle attività di organizzazione della vita comunitaria,
- nella ammissione e nell'inserimento degli ospiti dopo aver ricevuto documentazione scritta del medico curante,
- nel coordinamento dei piani assistenziali individuali,
- nel controllo di qualità della cura e dell'assistenza in generale,
- nell'adozione controllo e vigilanza delle norme igienico sanitarie e di sicurezza,
- nella vigilanza e nell'approvvigionamento dei farmaci e dei presidi sanitari forniti dalle farmacie e dall'APSS,
- nell'organizzazione di incontri sull'attività svolta con il personale che svolge funzioni di assistenza socio sanitaria all'interno dell'Ente
- nelle attività di formazione del personale sanitario.

Il Medico in servizio durante la giornata effettua il giro visita degli ospiti occupandosi principalmente di quelli più critici, valutando gli interventi necessari e seguendo nel tempo le loro condizioni di salute.

Ad ogni nuovo Ospite che entra in struttura viene effettuata, entro 24 ore, la visita medica completa, vengono prescritti gli esami ematici, eventuali esami strumentali/specialistici, la valutazione fisioterapica ritenuti opportuni dal medico. Viene inoltre raccolta ed esaminata la documentazione sanitaria precedente l'ingresso dell'Ospite in Struttura, corredata dalla lettera di presentazione redatta dal Medico di Famiglia.

La visita medica completa e gli esami ematici vengono **ripetuti ogni sei mesi** allo scopo di garantire un attento monitoraggio delle condizioni di salute di ogni Ospite, fermo restando che nel caso insorgano nuove patologie o aggravamento di quelle in atto, viene attuato un percorso diagnostico/terapeutico personalizzato avvalendosi anche della collaborazione di Medici Specialisti.

Il **Medico di piano** è l'**unico referente** circa le **condizioni sanitarie degli ospiti** e la sua presenza presso le varie strutture è diversa di struttura in struttura.

Per gli Ospiti a rotazione (posti di sollievo) è previsto che l'assistenza medica venga garantita dal Medico di famiglia.

La Civica di Trento garantisce tramite l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari l'assistenza medico specialistica: geriatrica, fisiatrica, psichiatrica in base alle necessità ed ai PAI degli ospiti.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico viene garantito dagli infermieri il cui numero viene determinato da Direttive Provinciali che ne fissano i relativi parametri in relazione alle condizioni di non autosufficienza degli Ospiti. L'infermiere è, per le caratteristiche dell'utenza e per le finalità assistenziali dell'Ente e figura principale nel garantire una continuità all'intervento sanitario nonché nel perseguire gli obiettivi assistenziali che l'equipe di nucleo si è prefissata.

L'infermiere è il professionista che nell'immediato valuta i dati segnalati dagli operatori e dai familiari e filtra i problemi sanitari da segnalare al medico di struttura operando nel seguente modo:

- pone al centro la persona assistita e la famiglia con l'assistenza e la relazione quotidiana;
- pianifica quotidianamente l'assistenza;
- prevede e risolve i problemi della persona assistita e personalizza le cure infermieristiche presidiando e valutando l'efficacia degli interventi assistenziali/terapeutici;
- garantisce il controllo e vigila lo stato di benessere degli ospiti.

L'infermiere nello svolgere tutte le sue attività si attiene al codice deontologico degli infermieri.

L'infermiere è presente presso le strutture di San Bartolomeo, Gabbiolo, Angeli Custodi e Gardolo, dalle ore 07.00 alle ore 21.12 tutti i giorni dell'anno. Inoltre presso la RSA di San Bartolomeo l'infermiere è presente anche nell'orario notturno. Tutti gli operatori sanitari (infermieri e medici) operanti presso la Civica di Trento indossano una **divisa bianca** con l'etichetta di colore **rosso**.



*Chi può dare una risposta
alle mie domande?*



U.R.P. - Relazioni con il pubblico

La Legge 150 del 2000 individua nell'Ufficio Relazioni con il Pubblico uno dei principali strumenti organizzativi attraverso cui le amministrazioni pubbliche possano assolvere ai loro compiti di comunicazione e relazione con il pubblico.

La Civica di Trento APSP nel perseguire obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati:

- a) Sostiene e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione verso le imprese, le associazioni, i singoli cittadini e gli utenti;
- b) Assicura l'esercizio del diritto di informazione ed accesso agli atti in conformità alle leggi vigenti, attenendosi contestualmente ai principi sulla tutela della riservatezza di cui alla normativa attuale;
- c) Promuove la piena utilizzazione dei servizi offerti anche mediante l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'ente;
- d) Raccoglie la rilevazione del grado di soddisfazione e la trasmette al servizio qualità per l'individuazione del loro gradimento.



L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica e istituzionale dell'ente in attuazione dei principi sopra esposti, al fine di concorrere a indirizzare l'attività pubblica dagli adempimenti formali ai risultati sostanziali e di garantire ad ogni utente il diritto ad essere informato. In tal senso coordina e gestisce le informazioni al fine di assicurare l'omogeneità e

la uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in quanto strategico nei processi di comunicazione interna ed esterna, svolge un ruolo:

a) informativo, mediante un'attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza agli utenti;

b) di integrazione tra le attività di comunicazione esterna e interna;

c) conoscitivo mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;

d) di mediazione tra i cittadini e la pubblica amministrazione;

L'attività di comunicazione affidata agli uffici relazioni con il pubblico è indirizzata all'ascolto dei cittadini, ed in particolare degli utenti, allo scopo di migliorarne costantemente il rapporto, di contribuire alla qualità dei propri servizi, di garantire



la cortesia, l'oggettività e l'imparzialità nei rapporti con gli stessi, nonché alla gestione dei suggerimenti e dei reclami provenienti da essi e alla gestione del disservizio: proprio da queste due attività, e in particolar modo dalla seconda, si possono attivare ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza e possono quindi scaturire alcuni dei procedimenti amministrativi.

Una delle funzioni principali assolve dall'URP è la comunicazione esterna:

- garantendone il servizio;
- agevolando l'utilizzazione dei servizi offerti anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti nelle amministrazioni medesime;
- promuovendo l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinando le reti civiche;



- garantendo la reciproca informazione fra l'URP e le altre unità operative operanti nell'Amministrazione, nonché fra gli Uffici Relazioni con il Pubblico delle varie amministrazioni.

L'ufficio, oltre a generare proprie informazioni, ha la funzione di selezionare, filtrare, organizzare

e finalizzare le informazioni provenienti da altri soggetti, sia interni all'Amministrazione che esterni, pertanto collabora con tutti gli uffici dell'Ente e con organismi esterni, sia pubblici che privati.

Nello svolgimento delle attività di comunicazione e informazione, la Civica considera centrali e decisivi gli strumenti interattivi della comunicazione on line (Internet-intranet) e sviluppa modalità interattive di comunicazione interna e interistituzionale nei confronti dei cittadini e degli utenti.

L'URP svolge la funzione di relazione verso l'esterno anche attraverso la partecipazione alla redazione e al costante aggiornamento delle iniziative di comunicazione tramite il sito internet dell'ente.

A titolo esemplificativo: presso l'URP della Civica è possibile, ricevere informazioni su:

- procedura per l'ingresso in struttura;
- procedura per la richiesta di documentazione relativa ai propri parenti istituzionalizzati presso la Civica;
- orari dei nostri servizi;
- orari dei servizi del Centro Diurno Alzheimer;
- informazioni relative ai concorsi indetti dalla Civica;
- informazioni relative alle attività ed ai progetti in corso.

L'URP raccoglie inoltre le eventuali segnalazioni, reclami ed osservazioni, che inoltra ai servizi competenti. A tale scopo è stato predisposto un modulo reperibile presso le RSA dell'Ente, nel sito internet ed allegato alla presente Carta dei Servizi.

L'URP della Civica si trova in via della MALPENSADA 156, 38123 Trento.

Il recapito telefonico è 0461/38 50 00

L'indirizzo mail: segreteria@civicatnapsp.it.



LA NOSTRA CUCINA

È affidata ad una ditta di ristorazione per i seguenti servizi:

1. approvvigionamento delle materie prime
2. preparazione dei pasti
3. pulizia ordinaria e straordinaria della cucina e delle stoviglie

Il menù

È formulato dalla dietista dell'Ente, ruota su 5 settimane invernali e 5 estive con frequenti modifiche e variazioni stagionali o su richiesta degli ospiti.

I pasti sono serviti di norma ai seguenti orari:

- minicolazione a richiesta appena svegli
- colazione ore 8.00 - 9.00
- spuntino-idratazione di mezza mattina ore 9.30 - 10.30
- pranzo ore 11.00 - 11.30
- merenda pomeridiana ore 15.30 - 16.30
- cena ore 18.00 - 18.30
- bevanda serale prima di coricarsi

Su prescrizione medica, la dietista dell'Ente elabora, formula ed attua la dieta personalizzata.

La qualità alimentare

La qualità igienica del cibo, la provenienza e la somministrazione sono garantite dall'HACCP, ovvero dall'autocontrollo delle derrate alimentari secondo parametri stabiliti a livello europeo. I prodotti vengono coltivati, scelti trasportati, conservati, trasformati e somministrati secondo precise regole che ne tutelano l'integrità. Periodicamente la Civica preleva dei campioni di alimenti ed li invia ai laboratori di analisi per verificarne la sicurezza igienica.

NB: si invitano i signori visitatori a non portare alimenti di cui non sia possibile individuare la tracciabilità.

Il controllo del rispetto del capitolato d'appalto viene effettuato attraverso apposite check-list compilate di norma una volta la mese.

La qualità organolettica è valutata per mezzo di questionari di soddisfazione somministrati agli ospiti interni, esterni e ai componenti della commissione mensa al momento dell'assaggio del pasto.

Segnalazioni

Per migliorare la qualità del servizio di ristorazione, è necessario che i punti di vista degli ospiti vengano espressi in modo diretto e costruttivo attraverso:

• il colloquio con la dietista

è sempre possibile avere un colloquio diretto e personale con la responsabile della mensa. A lei si possono rivolgere suggerimenti e reclami.

• il modulo

la Civica di Trento cerca di risolvere eventuali insoddisfazioni in via informale con un colloquio. Qualora non sia possibile per particolari motivi si chiede che venga compilato l'allegato modulo.

Le modalità di presentazione delle segnalazioni:

i moduli firmati possono essere presentati in forma scritta:

- per posta
- nelle cassette postali posizionate in ogni piano
- e-mail (loredanaandreatta@civicatnapsp.it)
- fax (0461 385001)

l'espositore con i moduli è presente in ogni sala da pranzo

Le modalità di risposta:

in forma scritta entro 15 giorni lavorativi dalla data di ricevimento



Chi mi aiuta a...?

Servizio Assistenziale

Ogni struttura (RSA) è coordinata da un Collaboratore Sanitario le cui funzioni principali riguardano l'organizzazione, il coordinamento e la gestione del personale assistenziale di Nucleo e dei Progetti Assistenziali Individuali.

Nuclei Assistenziali

La Civica di Trento APSP si articola in vari Servizi e 4 Residenze Sanitarie Assistenziali, queste ultime a loro volta sono suddivise in Nuclei Assistenziali, che sono, grosso modo, identificabili con i piani residenziali delle strutture stesse.

Ogni Nucleo è organizzato in maniera tale da valorizzare sia i processi sia i risultati anche grazie ad un sistema organizzativo dinamico e di reciproco coinvolgimento tra le varie professionalità sanitarie, assistenziali, sociali e riabilitative.

Il nucleo è caratterizzato da due aspetti fondamentali:

- **L'ambiente**
- **L'organizzazione**

AMBIENTE:

- **FAMILIARE:** dove si valorizza molto la residenzialità come domiciliarità in cui l'utente può vivere e gestire il proprio quotidiano. Tale ambiente è inoltre seguito sempre dal personale assistenziale garantendo una puntuale ed aggiornata conoscenza delle richieste, potendo così erogare un'assistenza personalizzata.
- **SPAZIO DI VITA:** dove l'utente si sente protetto, assistito e riconosciuto.
- **SPAZIO APERTO:** spazio aperto verso l'esterno e quindi verso i famigliari, volontari e la comunità stessa.



ORGANIZZAZIONE:

- **FLESSIBILE:** non si eroga un'assistenza standardizzata, ma si soddisfano i bisogni in un'ottica della personalizzazione.
- **VALORIZZANTE e STIMOLANTE** per le potenzialità e quindi le capacità residue, facendo partecipare l'utente nelle scelte e valorizzando il vivere e non il subire.
- **INTEGRATA** con vari servizi dell'A.P.S.P. e quindi le varie figure professionali ad essi appartenenti, lavorano assieme per raggiungere obiettivi comuni che sono quelli del benessere dell'utente e di fornire un servizio di qualità.

Accoglienza ospite

Si cerca per quanto possibile di organizzare l'ingresso compiendo visite a domicilio o in ospedale. È prevista per l'ospite e/o il familiare una visita guidata della struttura. Il giorno dell'ingresso è offerta la possibilità a due familiari/accompagnatori di consumare un pasto con l'ospite. Anche il giorno del compleanno del residente è prevista la possibilità per un familiare di festeggiare pranzando con lui in struttura. Si accolgono i nuovi ospiti con un cartello di benvenuto e si fa un piccolo dono. Si controllano i capi di vestiario con eventuali suggerimenti.

Inserimento in apsp

Alcuni giorni prima dell'ingresso viene fornita, al personale del nucleo, una scheda con informazioni riguardanti l'ospite quali: giorno ed ora di ingresso, patologie, abitudini, familiarità, ecc. in seguito in equipe viene deciso l'inserimento adeguato alla persona per quel che riguarda la stanza, il posto a tavola, eventuali ausili, rispettando nel possibile l'unicità della persona.

Si informano i familiari della quantità e della qualità dei capi d'abbigliamento da portare, che in seguito saranno etichettati con il nome dell'ospite.

Il giorno dell'ingresso l'ospite viene accolto dall'assistente sociale, dal collaboratore sanitario, dall'infermiere, dalla responsabile di nucleo, dall'animatrice e dal personale OSS in servizio mettendolo il più possibile a suo agio.

Viene poi accompagnato in stanza dove troverà un cordiale benvenuto personalizzato sulla porta e gli verrà consegnato un piccolo pensiero, si dà la possibilità ad un familiare di rimanere a pranzo o a cena in compagnia del proprio caro.

Giornata tipo dell'ospite

Tutte le attività vengono svolte in base alle direttive del PAI

Alzata del mattino

Viene eseguita dagli operatori socio assistenziali seguendo le indicazioni condivise in riunione di equipe (PAI) rispettando abitudini, protocolli idonei, rispetto della privacy e su valutazione infermieristica in caso l'ospite presentasse particolari o momentanea precarietà nello stato di salute



Igiene personale

Nell'igiene personale vengono rispettate per il benessere dello stato psico-fisico della persona le seguenti norme: l'autonomia, la privacy, procedure corrette come da protocollo, mantenendo una relazione adeguata spiegando ciò che viene fatto, rispettando il pudore e la riservatezza.

Vestizione

Si cerca di mantenere il gusto e le abitudini personali stimolando l'ospite nella scelta degli indumenti completando con accessori o prodotti personali. Verrà prestata particolare attenzione in caso di particolari patologie e cambiamenti termici con indumenti pratici e idonei alle capacità funzionali dell'ospite. Si presterà particolare attenzione in caso di ospiti portatori di apparecchi acustici, occhiali, protesi, ecc.

Mobilizzazione e posizionamenti

- L'Ospite autosufficiente: viene supervisionato e/o accompagnato nei vari spostamenti all'interno della casa stimolando l'autonomia residua
- L'Ospite non autosufficiente: viene alzato seguendo le indicazioni del PAI, viene accompagnato alle attività giornaliere per garantire l'integrazione con le altre persone.
- L'Ospite alettato: viene mobilizzato secondo le indicazioni delle fisioterapiste, con l'obiettivo di prevenire le complicanze della "sindrome da immobilizzazione".

Colazione

La colazione viene servita ai rispettivi piani cercando di rispettare i gusti personali ed eventuali diete.

Bagno guidato

A tutti gli ospiti viene assicurato il bagno o la doccia assistita, rispettando le esigenze, l'autonomia, le abitudini personali, i principi d'igiene, la privacy e il decoro della persona.

Pasti principali

Gli ospiti consumano i pasti principali, a seconda delle indicazioni del PAI, nella sala da pranzo principale, nelle sale dei rispettivi nuclei o a letto, cercando di creare un clima accogliente e favorevole. Durante i pasti l'ospite può essere aiutato dal parente.

Finito il pasto i residenti, che lo desiderano o lo necessitano, vengono posizionati a letto rispettando l'autonomia, i desideri e le abitudini. I residenti rimasti a letto per il pasto vengono posizionati seguendo le indicazioni della fisioterapista.

Nel primo pomeriggio gli ospiti vengono alzati e, seguendo le indicazioni PAI, dopo aver assunto le merende nei propri nuclei vengono accompagnati alle attività di animazione nelle sale a questo dedicate o in giardino nella bella stagione, alcuni operatori sono incaricati specificamente dell'idratazione e dell'accompagnamento in bagno. Per chi lo desidera e per favorire il culto religioso, in momenti prestabiliti a cadenza settimanale, viene celebrata la S: Messa nella chiesetta interna.

Verso le 18 viene servita la cena (con le stesse modalità del pranzo).

Notte

A fine pasto i residenti vengono preparati per il riposo notturno, a chi lo desidera viene offerto un bicchiere di camomilla e quindi mobilizzati a letto. Durante la notte viene assicurato il controllo da parte degli operatori socio sanitari che rispondono tempestivamente alle chiamate con particolare attenzione agli ospiti problematici. Nella sede di San Bartolomeo durante il periodo notturno, è presente anche l'Infermiere Professionale.

Durante il turno notturno viene assicurato il cambio di postura ed eventuali cambi dei presidi per l'incontinenza. In caso di emergenza l'operatore fa riferimento al medico di guardia presente, mentre per la sede di San Bartolomeo il primo referente è l'Infermiere.





*Quali servizi mi offre
la Civica?*

Strutture e servizi

Le Strutture ed i Servizi offerti sono:

- RSA – Residenza Sanitaria Assistenziale (sedi di San Bartolomeo, Angeli Custodi, Gabbio e Gardolo)
- Alloggi Protetti (via Molini)
- Centro Diurno Alzheimer
- Centro Servizi
- Posti di sollievo
 - nr. 1 posto - RSA “San Bartolomeo”;
 - nr. 3 posti - RSA “Angeli Custodi”;
 - nr. 1 posto - RSA “Gabbio”;
 - nr. 3 posti - RSA “Stella del Mattino” di Gardolo.
- Centro Ascolto

Servizi residenziali

RSA – Residenza Sanitaria Assistenziale

(sedi di San Bartolomeo, Angeli Custodi, Gabbio e Stella del Mattino)

La residenza sanitaria assistenziale (R.S.A.) è una struttura nella quale in forma residenziale sono organizzati servizi socio-sanitari integrati a prevalente valenza sanitaria, gestita da soggetti pubblici o privati. Essa risponde a bisogni degli anziani non autosufficienti, non curabili a domicilio, nonché di persone non autosufficienti o con gravi disabilità fisiche o psichiche.

La R.S.A. eroga:

- a) assistenza sanitaria medica e infermieristica generale e specialistica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona;
- b) riattivazione psico-sociale e prevenzione della sindrome da immobilizzazione;
- c) assistenza alla persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;
- d) attività sociali.

Posti di sollievo

La Civica di Trento gestisce n. 8 posti di sollievo destinati a persone non autosufficienti che per periodi di tempo determinato si trovano in condizioni di bisogno di ospitalità. I posti letto di sollievo rispondono ad un bisogno programmato di assistenza fissato ad un massimo di sessanta giorni all'anno, usufruibili di regola in due periodi. Alle persone accolte nei posti di sollievo sono garantiti tutti i servizi sanitari erogati dalla RSA.

Alloggi Protetti (via Molini)

Gli Alloggi Protetti rappresentano una risposta abitativa e quindi residenziale per quelle persone che, pur essendo autosufficienti o in condizioni di modesta dipendenza, richiedono un ambiente di vita protetto da un punto di vista sociale ed assistenziale.

Casa di Soggiorno

La Casa di Soggiorno si propone come un servizio a carattere residenziale volto a dare risposte ai bisogni di persone anziane "autosufficienti", nelle quali risulta in parte compromessa la capacità di vita autonoma al proprio domicilio e che presentano dei bisogni che non trovano adeguata soddisfazione nell'ambito familiare. In Casa Soggiorno è presente quotidianamente almeno un operatore di assistenza nella fascia diurna e un'assistente sociale. È garantita anche la presenza di un'infermiera con accessi programmati quotidiani.

Servizi semi-residenziali

Centro Diurno Alzheimer

Questo servizio ha lo scopo di favorire la permanenza al proprio domicilio delle persone affette da malattia di Alzheimer o similari, offrendo ad esse ed alle loro famiglie il massimo sostegno in maniera da evitare o ritardare il ricovero in RSA, accogliendole durante il giorno.

Il Centro Diurno Alzheimer offre una gamma articolata di servizi che possono dare delle risposte idonee ai bisogni socio-sanitari.

Altri Servizi

Centro Servizi

I servizi aperti (centro servizi) rappresentano l'opportunità offerta alle persone di poter usufruire di una o più prestazioni assistenziali senza far ricorso al ricovero in struttura. Questi servizi riguardano: la mensa, il confezionamento dei pasti destinati al domicilio, i bagni guidati, il servizio di callista-pedicure, il servizio di barbiere e parrucchiera.



Persone di riferimento e disponibilità per il pubblico

RIFERIMENTI GENERALI

| | |
|---|--|
| Centralino | Tel. 0461/385000 |
| U.R.P. Ufficio Relazioni con il Pubblico Loretta Leonardi | Tel. 0461/385123 urp@civicatnapsp.it |
| Segreteria Generale Mara Ropelato | Tel. 0461/385115 segreteria@civicatnapsp.it |

Il centralino della Civica risponde dalle 6.50 alle 21.00. Durante le ore notturne, il servizio di centralino è garantito dalla portineria dell'Opera Universitaria.

PRESIDENZA

| | |
|---|--|
| Presidente Giancarlo Paolazzi | Tel. 0461/385115 segreteria@civicatnapsp.it |
|---|--|

AREA DIRETTIVA

| | |
|--|---|
| Direttore Mario Chini | Tel. 0461/385121 mariochini@civicatnapsp.it |
| Vicedirettore Francesca Galeaz | Tel. 0461/385153 francescagaleaz@civicatnapsp.it |
| Dirigente Sanitario Andrea Vaccari | Tel. 0461/385022 andreavaccari@civicatnapsp.it |

Presidente e Direttore ricevono generalmente su appuntamento da concordare con la Segreteria generale.

RSA

| | |
|--|--|
| Coordinatore dei servizi sociosanitari RSA SAN BARTOLOMEO Guido Anesi | Tel. 0461/385033 guidoanesi@civicatnapsp.it |
| Coordinatrice dei servizi sociosanitari RSA ANGELI CUSTODI Marta Caserotti | Tel. 0461/385733 martacaserotti@civicatnapsp.it |
| Coordinatore dei servizi sociosanitari RSA STELLA DEL MATTINO Pierluigi Filippi | Tel. 0461/385633 pierluigifilippi@civicatnapsp.it |
| Coordinatrice dei servizi sociosanitari RSA GABBIOLO Lorenza Rossi | Tel. 0461/385533 lorenzarossi@civicatnapsp.it |
| Coordinatrice del servizio infermieristico RSA SAN BARTOLOMEO e STELLA DEL MATTINO Ilaria Rizzoli | Tel. 0461/385174 ilariarizzoli@civicatnapsp.it |

| | |
|---|---|
| Coordinatrice del servizio infermieristico RSA ANGELI CUSTODI e GABBIOLO Maria Santerini | Tel. 0461/385174 mariasanterini@civcatnapsp.it |
| Coordinatore del servizio sociale Giancarlo Fumanelli | Tel. 0461/385010 giancarlofumanelli@civcatnapsp.it |

MEDICI RSA

| | |
|--|---|
| RSA SAN BARTOLOMEO dott.ssa Irene Toller - dott. Andrea Vaccari | irenetoller@civcatnapsp.it andreavaccari@civcatnapsp.it |
| RSA ANGELI CUSTODI dott. Gabriele Giovagnoli - dott. Andrea Vaccari | gabrielegiovagnoli@civcatnapsp.it andreavaccari@civcatnapsp.it |
| RSA STELLA DEL MATTINO dott. Alfredo Zanutelli - dott. Luca La Spina | |
| RSA GABBIOLO dott.ssa Irene Toller | irenetoller@civcatnapsp.it |

I medici possono essere contattati telefonicamente chiamando il centralino della Civica (0461/385000).

NUCLEO ARCOBALENO (RSA SAN BARTOLOMEO)

| | |
|---|--|
| Referente per il coordinamento Irene Nardelli | Tel. 0461/385248 irenenardelli@civcatnapsp.it |
| Medico dott.ssa Irene Toller | Tel. 0461/385000 irenetoller@civcatnapsp.it |

CENTRO DIURNO ALZHEIMER

| | |
|---|---|
| Coordinatrice del Centro Diurno Alzheimer Giorgia Caldini | Tel. 0461/385932 centrodiurno@civcatnapsp.it |
|---|---|

CASA SOGGIORNO E ALLOGGI PROTETTI

| | |
|--|---|
| Assistente Sociale Anna Maria Da Rugna | Tel. 0461/385826 annamariadarugna@civcatnapsp.it |
|--|---|

SERVIZI ALBERGHIERI E DI SUPPORTO

| | |
|--|---|
| Ufficio Ospiti Maurizio Teridi Nadia Zanutelli | Tel. 0461/385132 - Tel. 0461/385133 maurizioteridi@civcatnapsp.it nadiazanotelli@civcatnapsp.it |
| Dietista Laura Capelli | Tel. 0461/385128 lauracapelli@civcatnapsp.it |
| Responsabile U.O. Personale Maurizio Dellai | Tel. 0461/385126 mauriziodellai@civcatnapsp.it |
| Responsabile U.O. Economato Alessandro Fambri | Tel. 0461/385125 alessandrofambri@civcatnapsp.it |
| Responsabile U.O. Contabilità Stefano Tomasi | Tel. 0461/385114 stefanotomasi@civcatnapsp.it |



*Chi decide cosa
è bene per me?*

Il P.A.I.

L'evoluzione dei Servizi Assistenziali ed in particolar modo delle R.S.A., ha portato ad una sempre maggior attenzione alla Persona, discostandosi dal mero assistenzialismo per percorrere la strada dell'agire progettuale, validato dalle varie professionalità che vi intervengono e garantito dal sapere professionale di ogni singolo, dai regolamenti e dalle procedure assistenziali ed operative.

L'Anziano, residente del servizio, diventa quindi **sogetto delle attenzioni e delle cure come individuo unico ed irripetibile** ed ogni azione che lo riguarda viene calibrata in base ai suoi bisogni ed alle sue esigenze. Obiettivo della Civica, quindi, è la **personalizzazione dell'intervento**. Il gruppo multi professionale di operatori che si prende cura dell'Ospite definisce un **progetto indirizzato alla risposta ai suoi bisogni specifici**.

Tale progetto nell'evidenziare la storia dell'Ospite, i suoi vissuti, le particolarità che lo distinguono, si fa anche carico:

- **di fornire e di garantire le risposte e le proposte delle singole professionalità che interagiscono,**
 - **valuta le capacità residue,**
 - **i possibili canali di intervento,**
 - **i tempi**
- e soprattutto
- **gli obiettivi da raggiungere**
 - **le verifiche da effettuare.**

Alle riunioni di definizione del PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.) partecipa anche l'Ospite interessato, o un suo parente, a garanzia che il lavoro che si programma è CON e non SUL Residente.

Con il P.A.I. si implementa una modalità di lavoro in cui tutti coloro che operano all'interno dell'organizzazione diventano soggetti attivi e propositivi del proprio lavoro e vengono responsabilizzati in vista di obiettivi condivisi.

Questo sistema di lavoro prevede, nell'èquipe di nucleo (Responsabile di struttura, Medico, Assistente sociale, Educatore professionale, Infermiere, Fisioterapista, Responsabile di nucleo ed Operatori Socio-Sanitari), la condivisione delle informazioni relative all'anziano, la ricerca degli obiettivi e la stesura di una "scheda operativa riassuntiva" che evidenzia la situazione attuale, gli obiettivi e le strategie per raggiungerli. Allo scopo di rendere immediata la lettura delle schede si stanno adottando immagini/simbolo riferite alle varie aree analizzate (Igiene, mobilitazione, alimentazione e generale) con sfondi verdi, gialli o rossi secondo debbano rappresentare capacità residue o stati di bisogno specifico, nonché una scheda con specificati gli obiettivi che ci si è riproposti per ogni Anziano.

Gli obiettivi possono riferirsi sia alle aree sopracitate sia a risposte a bisogni della Persona inerenti le sfere considerate dal Marchio di Qualità UPIPA (Unione Provinciale Istituzioni per l'Assistenza). Tali schede vengono usate quotidianamente e condivise dagli operatori, quindi ognuno sa quali sono i programmi, gli obiettivi e le strategie per ogni singolo anziano.

*Qualità partecipata:
informazione e confronto*



Qualità partecipata: informazione e confronto

La Civica di Trento APSP utilizza diverse fonti e metodologie per fornire all'Ospite un'informazione continua e una reale possibilità di confronto.

Per quanto concerne l'informazione l'Azienda si avvale di:

- Delibere, Determine ed atti ufficiali (pubblicati sul sito internet nella sezione Albo Pretorio)
- Comunicazioni dirette (Circolari, cartelloni, comunicazioni)
- Incontri periodici - annuali tra Direzione e Ospiti e Parenti.
- Sito internet (www.civcatnapsp.it)
- "Civica Informa" rivista periodica dell'Azienda
- "Il Mensile" rivista mensile dell'Azienda
- Posta elettronica ed indirizzi e-mail
- Guida per gli "utenti" del pasto a domicilio

Per il coinvolgimento e confronto

- Coinvolgimento attivo del Parente durante l'ingresso e in tutti i periodi successivi
- Partecipazione dell'Ospite interessato o del Parente al PAI
- Rappresentanti dei Parenti e degli Ospiti come da Regolamento disponibile presso l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico
- Commissione interna Ospiti (almeno 4 incontri l'anno per ogni struttura)
- Incontri con parenti ed ospiti
- Incontri con il personale
- Gruppo Qualità Partecipata uno per ogni struttura (composto da Ospiti, Parenti ed operatori, si riunisce almeno 2 volte l'anno)
- Commissione mensa

Inoltre, all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, possono essere fatte pervenire per iscritto sul modulo allegato o su carta libera, non in forma anonima:

- reclami e contestazioni;
- segnalazioni di disservizi;
- richieste di chiarimenti riguardanti l'organizzazione dei servizi;
- richieste di rimborsi per eventuali danni causati a persone o ad oggetti,
- proposte di miglioramento.
- Questionari di valutazione dei pasti

L'Azienda fornisce gli opportuni chiarimenti e risposte entro 15 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione.

*L'Assistente Sociale del
Comune mi ha accompagnato
finora, e adesso?*



Servizio Sociale

Il servizio sociale è nato con l'obiettivo di accompagnare l'ospite e i suoi familiari dalla richiesta di inserimento e per tutto il periodo della sua permanenza in struttura e di favorire il benessere psico-socio-relazionale dell'ospite. L'accompagnamento si intende da un punto di vista sociale e relazionale, nel favorire l'accettazione della nuova realtà, nel favorire il mantenimento delle abitudini e delle relazioni con l'esterno.

Il personale dei servizi sociali collabora con le altre figure professionali e condivide gli obiettivi e i propri interventi con l'èquipe, in particolare mediante lo strumento del PAI (piano assistenziale individualizzato).

Il servizio sociale è composto da tre figure professionali diverse: l'assistente sociale, l'educatore professionale e l'operatore di animazione e lavorano in sintonia e collaborazione, anche se ogni figura ha le proprie competenze specifiche.

Nello specifico il servizio sociale si occupa di:

- Seguire l'inserimento dell'ospite in struttura in tutte le pratiche necessarie prima, durante e dopo il momento dell'ingresso.
- Curare l'accoglienza dell'ospite nella struttura di riferimento al fine di rendere questo delicato momento più positivo possibile, sia all'ospite che alla sua famiglia/rete sociale.
- Favorire la conoscenza della struttura, dei servizi da essa offerti e delle diverse figure professionali che vi operano.
- Collaborare con tutte le figure professionali per conoscere l'ospite nei suoi diversi aspetti (sociali, relazionali, interessi, hobbies...) e per stendere ed attuare il progetto assistenziale individualizzato.
- Accompagnare gli ospiti (individualmente e/o in piccolo gruppo) per esigenze personali, anche all'esterno della struttura (es. acquisti, frequentazione di realtà sociali esterne, ri-entri a domicilio, visite di cortesia in ospedale...)
- Fornire supporto relazionale individuale, in particolare nelle situazioni maggiormente problematiche o di povertà di reti familiari e sociali.
- Coordinare e contattare le risorse non professionali, quali i volontari, i servizi del territorio, le associazioni..., mettendole a disposizione delle persone residenti in struttura. Proporre anche attività di sensibilizzazione e promozione del volontariato.
- Sostenere e stimolare la persona nell'autodeterminazione, nella scelta e condivisione delle decisioni.
- Progettare e promuovere attività e interventi per raggiungere obiettivi di gruppo e individuali, tenendo presente inclinazioni, interessi, storia di vita... degli anziani.

*C'è una palestra
per tenermi in forma?*



Il Servizio di fisioterapia

Il servizio di fisioterapia è presente in tutte le strutture, si attiva con le stesse modalità, si avvale della stessa attrezzatura e opera sia in palestra che ai piani.

Il Servizio di fisioterapia si occupa di:

- Rieducazione motoria e neuromotoria avvalendosi anche dell'utilizzo delle attrezzature ugualmente presenti nelle varie sedi.
- Valutazione, richiesta, fornitura, verifica, addestramento all'uso e gestione della documentazione relativa a tutti gli ausili personalizzati e standard.
- Valutazione, informazione, scelta dei presidi assistenziali relativi alla movimentazione e alla postura (solleventori, materassi e cuscini antidecubito ..).
- Formazione e informazione continua del personale in riferimento alla sicurezza per gli aspetti legati alla movimentazione.
- Formazione e informazione continua in riferimento all'assistenza posturale degli utenti.
- Attività di tutoraggio con i tirocinanti Oss, infermieri e fisioterapisti.

Modalità di accesso al servizio

Il servizio di fisioterapia garantisce una valutazione entro 3 giorni lavorativi dall'ingresso a tutti i nuovi residenti. In base alla valutazione il fisioterapista interviene per dare indicazione al personale di assistenza riguardo la postura a letto e in carrozzina, gli ausili di trasferimento (solleventori, tavolette), valuta l'eventuale necessità di un ausilio di mobilità (carrozzina, deambulatori) e attiva la procedura per la fornitura dell'ausilio stesso. La possibilità di attuare il trattamento fisioterapico è strettamente legata a criteri specifici che prendono in esame diversi aspetti:

- Condizioni generali
- Neuromotori
- Psicologici
- Collaborazione
- Cognitivi

Tenuto conto della valutazione dei criteri sopraelencati si procede ad elaborare un progetto riabilitativo condiviso con il medico di struttura e il consulente fisiatra.

Formazione e informazione continua del personale addetto all'assistenza in riferimento alla sicurezza nella movimentazione e all'assistenza posturale

Il fisioterapista svolge attività di formazione e informazione continua al personale addetto all'assistenza in materia di movimentazione in ottemperanza al dlgs 81/2008 e di corretto assetto posturale per garantire una continuità sulle modalità di assistenza posturale.

Attività di tutoraggio e formazione per i tirocinanti

Il fisioterapista svolge attività di formazione e informazione continua ai tirocinanti Oss, infermieri e fisioterapisti in materia di movimentazione in ottemperanza al dlgs 81/2008

*... ma quanto mi costerà
vivere in RSA?
... e quali sono gli altri costi?*



Retta e tariffe in RSA

Come dal primo capoverso dell'art.22 dello Statuto della APSP Civica di Trento, *"le tariffe dei servizi forniti dalla Civica mirano ad assicurare la copertura dei costi fermo restando il vincolo del pareggio in bilancio"*.

Gli importi della **retta residenziale** e delle **tariffe** sono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente con apposite deliberazioni, in base all'andamento del costo della vita ed a quanto disposto dalle Direttive Provinciali. L'Ente si riserva la possibilità di applicare maggiorazioni di retta per le stanze singole.

RETTA RESIDENZIALE

La **RETTA RESIDENZIALE** giornaliera

per l'anno **2019** è di € **51,45**

maggiorazione per le stanze singole € **3,00**

In caso di assenza per ricovero ospedaliero o per rientro temporaneo in famiglia, la retta giornaliera per la conservazione del posto è di € **38,60**.

Per la prenotazione del posto letto in RSA, richiesta dall'interessato o dai familiari dello stesso, in attesa di entrare in RSA viene richiesta una retta giornaliera di € **115,02**.

Per ulteriori informazioni in merito rivolgersi all'Ufficio Amministrativo Ospiti al piano terra della sede di San Bartolomeo.

PARRUCCHIERE ed ESTETISTA

Con comunicazione del Direttore prot. n. 1314/01.11.01/MC del 27 febbraio 2017, sono garantite dalla Civica senza ulteriori oneri per l'Ospite le seguenti prestazioni annue, riproporzionate in base al periodo di permanenza in RSA:

Parrucchiere

Per i signori:

- un massimo di **n° 8 taglio capelli**, comprensivi di eventuale spuntata di barba (il taglio prevede il lavaggio).

Per le signore:

- un massimo di **n° 12 messa in piega**, comprensivi di 1 eventuale ristrutturante a scelta (la messa in piega prevede il lavaggio).

- un massimo di **n° 5 taglio capelli**.
- un massimo di **n° 1 tintura capelli**.
- un massimo di **n° 1 permanente**.

Estetista

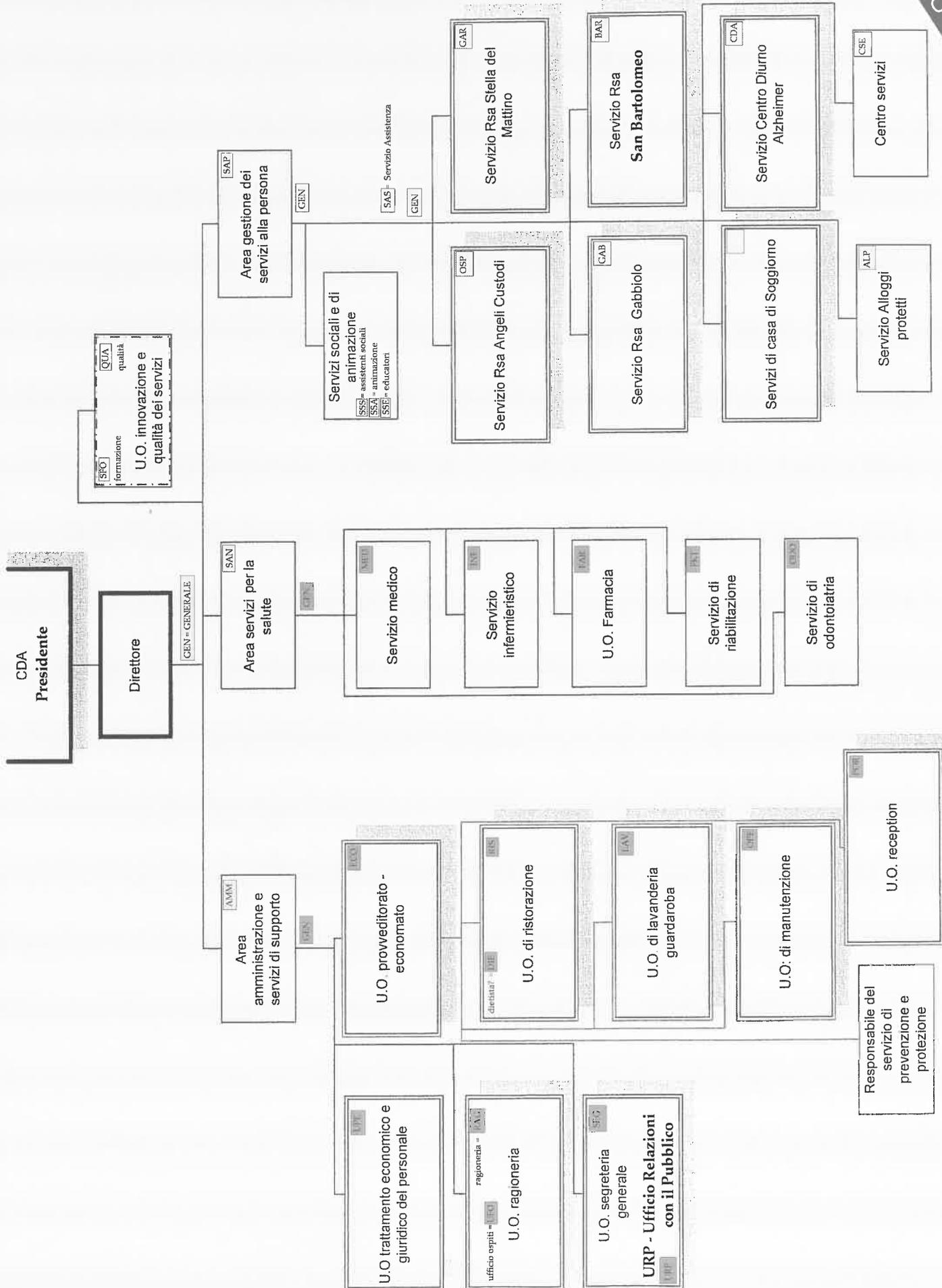
- un massimo di **n° 12 manicure**
- un massimo di **n° 12 pedicure**
- un massimo di **n° 1 cerette viso**

È comunque garantita al residente la possibilità di accedere ad ulteriori prestazioni a pagamento, a tariffe particolarmente convenienti. Le prestazioni eccedenti quelle garantite saranno fatturate ogni sei mesi.

Le prestazioni verranno contabilizzate in proporzione al periodo di permanenza in RSA e conseguentemente, se del caso, fatturate al momento dell'effettuazione dei conguagli finali.

Le tariffe delle prestazioni comprensive di IVA sono le seguenti:

| | |
|---------------------------------|---------|
| Lavaggio capelli | € 2,30 |
| Messa in piega (senza lavaggio) | € 4,50 |
| Mesa in piega | € 6,80 |
| Taglio | € 6,80 |
| Permanente | € 22,50 |
| Tintura | € 20,00 |
| Ristrutturante | € 3,00 |
| Pedicure | € 8,80 |
| Manicure | € 2,00 |





Chi dirige e organizza la Civica?

Organi, Ruoli e Servizi

ORGANI

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 5 consiglieri, 4 nominati dal Comune di Trento e 1 dalla Provincia Autonoma di Trento. I consiglieri eleggono al proprio interno il Presidente e il Vicepresidente. Il Consiglio di Amministrazione definisce gli obiettivi ed i programmi dell'Ente ed esercita tutte le attribuzioni relative alla gestione dell'Ente che non siano di competenza del Presidente e del Direttore mediante l'adozione di provvedimenti deliberativi.

PRESIDENTE

Il Presidente è il legale rappresentante dell'Ente. Promuove e dirige l'attività del Consiglio di Amministrazione, controlla l'esecuzione delle sue deliberazioni, cura i rapporti con le altre Istituzioni e Amministrazioni pubbliche e adotta i provvedimenti a lui demandati dalle Leggi, dallo Statuto e dai Regolamenti. In caso di assenza o impedimento del Presidente, le sue funzioni vengono svolte dal Vicepresidente.

DIRETTORE

Il Direttore cura la gestione e l'attività amministrativa dell'azienda e organizza le risorse umane, strumentali e di controllo che gli sono affidate dal Consiglio di Amministrazione. Risponde della correttezza amministrativa e dell'efficienza e dell'efficacia della gestione.

Ruoli diretti alla Persona

DIRIGENTE SANITARIO

Il Dirigente Sanitario è responsabile di tutti i servizi sanitari delle RSA: servizio medico, servizio infermieristico, servizio fisioterapia e servizio farmacia. L'incarico dirigenziale è attribuito dal Consiglio di Amministrazione. Al Dirigente Sanitario è attribuita la funzione di coordinamento sanitario, finalizzata al raggiungimento della corrispondenza tra organizzazione complessiva della struttura e qualità e appropriatezza della risposta ai bisogni dei Residenti.

MEDICO

Il medico è responsabile della promozione e del mantenimento della salute dei residenti attraverso funzioni preventive, diagnostiche, terapeutiche, riabilitative e di educazione sanitaria. I medici incaricati nelle RSA della Civica operano in regime di libera professione e rispondono direttamente al Dirigente Sanitario.

COORDINATRICE DEL SERVIZIO INFERMIERISTICO

La coordinatrice del servizio infermieristico è responsabile della qualità, sicurezza e appropriatezza del processo di presa in carico da parte del personale infermieristico. Opera in costante collaborazione con le altre figure di coordinamento (socio-sanitario, infermieristico e sociale) per garantire un approccio multidisciplinare alla presa in carico dei Residenti. Dipende gerarchicamente dal Dirigente Sanitario. In Civica sono presenti 2 coordinatrici del servizio infermieristico, una per le RSA di San Bartolomeo e Stella del Mattino e una per le RSA di Angeli Custodi e Gabbio. Dipendono gerarchicamente dal Dirigente Sanitario.

INFERMIERE

L'infermiere è responsabile della presa in carico globale del Residente secondo i principi del caring. Pianifica l'erogazione dell'assistenza in collaborazione con il coordinatore di nucleo e basa il suo intervento su evidenze scientifiche accreditate, procedure interne e sulle buone pratiche, nel rispetto delle volontà, preferenze e desideri dei Residenti. Opera in costante collaborazione con le altre figure professionali per garantire un approccio multidisciplinare alla presa in carico del Residente. Dipende gerarchicamente dalla Coordinatrice del Servizio Infermieristico.

FISIOTERAPISTA

Il fisioterapista è responsabile dell'individuazione degli interventi riabilitativi appropriati e dell'elaborazione e attuazione di specifici programmi di prevenzione, cura e riabilitazione individuali o collettivi. Svolge attività di supporto, consulenza e formazione al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico per garantire continuità nelle azioni di mantenimento dell'autonomia fisica del Residente. Valuta e propone l'adozione di dispositivi (ausili, ortesi, protesi) nei percorsi di riabilitazione e/o mantenimento delle competenze funzionali dei Residenti. Opera in costante collaborazione con le altre figure professionali per garantire un approccio multidisciplinare alla presa in carico del Residente. Dipende gerarchicamente dalla coordinatrice del servizio infermieristico.

COORDINATORE DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI

I coordinatori dei servizi socio-sanitari sono responsabili del coordinamento dei servizi per la presa in carico dei Residenti secondo criteri di appropriatezza e sicurezza. Coordinano l'équipe nella fase di progettazione del Piano di Assistenza Individualizzato e operano in costante collaborazione con le altre figure di coordinamento (sanitario, infermieristico e sociale) per garantire un approccio multidisciplinare alla presa in carico del Residente. Dipendono gerarchicamente dal Direttore. In Civica sono presenti 4 coordinatori dei servizi socio-sanitari, uno per ciascuna RSA.

COORDINATORE DI NUCLEO

Il coordinatore di nucleo opera in stretta collaborazione con il coordinatore dei servizi socio-sanitari e con l'infermiere per la gestione e organizzazione delle risorse necessarie per la realizzazione del processo di cura (personale di assistenza, materiali di consumo e presidi, ambiente). Opera in costante collaborazione con le altre figure professionali per garantire un approccio multidisciplinare alla presa in carico del Residente. Dipende gerarchicamente dal Coordinatore dei servizi socio-sanitari.

OSS

L'Operatore Socio-Sanitario è responsabile dell'assistenza diretta alla persona. È responsabile degli interventi di cura della persona per gli aspetti igienici, estetici e di comfort. Effettua gli interventi di carattere sanitario e assistenziale secondo quanto previsto dal proprio profilo professionale e dalle procedure interne. Cura la relazione con il Residente, la Famiglia e l'Équipe di lavoro. Opera in costante collaborazione con le altre figure professionali per garantire un approccio multidisciplinare alla presa in carico. Il suo responsabile diretto è il Coordinatore di Nucleo. Dipende gerarchicamente dal Coordinatore dei servizi socio-sanitari.

COORDINATORE DEI SERVIZI SOCIALI

Il coordinatore dei servizi sociali è responsabile del servizio sociale gestito dagli assistenti sociali; del servizio socio-relazionale e di animazione gestito dagli educatori professionali e dagli operatori di animazione; del servizio di Casa Soggiorno; del servizio Alloggi protetti. Al coordinatore dei servizi sociali è affidato l'incarico di Responsabile della qualità. Opera in costante collaborazione con le altre figure di coordinamento (socio-sanitario, sanitario e infermieristico) per garantire un approccio multidisciplinare alla presa in carico dei Residenti. Dipende gerarchicamente dal Direttore.

ASSISTENTE SOCIALE

L'assistente sociale è responsabile della gestione dei rapporti con l'Unità Valutativa Multidimensionale, il Servizio Casa, il Servizio Residenze Protette del Comune di Trento ed eventuali servizi specialistici territoriali. Accoglie e segue l'inserimento in RSA del Residente e della sua Famiglia, fornendo supporto relazionale e informativo. Nel corso della permanenza in RSA, organizza momenti di verifica del percorso con il Residente e la sua Famiglia e segue tutte le problematiche di carattere sociale relative ai Residenti, collaborando attivamente con i servizi territoriali eventualmente coinvolti. Dipende gerarchicamente dal Coordinatore dei Servizi Sociali.

EDUCATORE PROFESSIONALE

L'Educatore Professionale elabora ed attua specifici progetti educativi e riabilitativi volti a uno sviluppo equilibrato della persona, definendo obiettivi educativo/relazionali orientati al mantenimento di una adeguata qualità di vita quotidiana; cura il positivo inserimento o reinserimento psico-sociale dei soggetti in difficoltà. Opera in costante collaborazione con le altre figure professionali per garantire un approccio multidisciplinare alla presa in carico. Dipende gerarchicamente dal Coordinatore dei Servizi Sociali.

OPERATORE DI ANIMAZIONE

L'Operatore di Animazione opera nell'ambito preventivo-promozionale utilizzando metodologie tecniche e mezzi di animazione, secondo una progettualità condivisa con l'Educatore Professionale. Opera in costante collaborazione con le altre figure professionali per garantire un approccio multidisciplinare alla presa in carico. Dipende gerarchicamente dal Coordinatore dei Servizi Sociali.

DIETISTA

La Dietista elabora i menu e predispone diete specifiche e personalizzate su richiesta medica. Valuta i Residenti all'ingresso per gli aspetti relativi all'alimentazione e, durante la permanenza in struttura, interviene ogni qualvolta ne venga richiesta la consulenza. Predispone e gestisce il piano di autocontrollo sulla sicurezza igienico-alimentare e la relativa informazione e formazione del personale. Supervisiona i pasti a domicilio erogati dal Comune e garantisce la consulenza dietetica. Opera in costante collaborazione con le altre figure professionali per garantire un approccio multidisciplinare alla presa in carico e con la ditta appaltatrice del servizio ristorazione. Dipende gerarchicamente dal Responsabile U.O. Economato.

Servizi di supporto (non rivolti all'assistenza diretta alla persona)

U.O. ECONOMATO

| ACQUISTI | RISTORAZIONE | PULIZIE | LAVANDERIA | MANUTENZIONE | PORTINERIA |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|--|---|--|
| Acquisto di beni e servizi; gare d'appalto; | <i>Servizio affidato in appalto</i> | <i>Servizio affidato in appalto</i> | Lavaggio e riparazione indumenti Residenti | Manutenzione ordinaria e straordinaria dei beni mobili e immobili | Centralino, informazioni, prenotazioni Centro Servizi alla Persona, altre attività di supporto |

U.O. RAGIONERIA E CONTABILITÀ

| AMMINISTRAZIONE OSPITI | FATTURAZIONE & CONTABILITÀ |
|---|--|
| Gestione degli aspetti amministrativi e contabili in ingresso e durante la permanenza all'interno dei servizi | Gestione di tutti gli aspetti contabili, redazione di budget e bilancio, controllo di gestione dell'andamento delle attività |

U.O. TRATTAMENTO ECONOMICO E GIURIDICO DEL PERSONALE

PRESENZE & STIPENDI

Gestione di tutti gli aspetti relativi ad assunzioni, cessazioni, rispetto della normativa dei contratti di lavoro.

U.O. SEGRETERIA GENERALE

| RELAZIONI CON IL PUBBLICO | PROTOCOLLO | DETERMINE & DELIBERAZIONI | CONCORSI & SELEZIONI | GESTIONE CONTENZIOSI |
|---|--|---|--|---|
| Informazioni, raccolta segnalazioni e reclami, divulgazione informativa | Gestione istituzionale della documentazione in entrata e in uscita | Redazione determine e deliberazioni, adempimenti per la loro entrata in vigore secondo le normative vigenti | Redazione dei bandi selezione e concorso, gestione degli adempimenti necessari | Consulenza legale, interfaccia con i consulenti legali, gestione disciplinare |

U.O. QUALITÀ, INNOVAZIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE

| FORMAZIONE | QUALITÀ | CONTROLLO DI GESTIONE | INTEGRAZIONE FUNZIONALE |
|--|--|--|--|
| Pianificazione e progettazione delle attività formative per il personale | Rispetto dei requisiti di accreditamento, aggiornamento delle procedure di sistema, attivazione e coordinamento di gruppi di miglioramento | Supporto alla U.O. Ragioneria per le attività di controllo di gestione | Attività di integrazione di prassi e procedure tra le diverse strutture della Civica |



Piccolo vocabolario

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (A.P.S.P.)

Come definito dalla Legge Regionale 21 settembre 2005, n.7, all'art.2 primo capoverso: *È azienda pubblica di servizi alla persona l'ente, senza fini di lucro, avente personalità giuridica di diritto pubblico attribuitagli secondo le modalità previste dalla presente legge, il quale si propone di prevenire, ridurre o eliminare le condizioni di disabilità, di bisogno o di disagio individuale e familiare, svolgendo attività di erogazione di interventi e servizi socio-assistenziali e socio-sanitari. ... (omissis)...*

Benessere

L'O.M.S. fornisce la seguente definizione: percezione che gli individui hanno della loro posizione nella vita, nel contesto della cultura e del sistema di valori nel quale vivono, in relazione a obiettivi, aspettative, abitudini, preoccupazione.

Emanuele Davide Ruffino Dizionario di Economia e Sanità, Torino 1998.

Bisogno

Bisogno Il bisogno in ambito sanitario e sociale indica lo stato in cui si trova un soggetto, individuale o collettivo, al quale manca, soggettivamente o oggettivamente, qualcosa necessario a raggiungere uno stato migliore del precedente quanto a benessere o funzionalità. Esso può essere percepito o meno ed essere espresso o meno, trasformarsi o meno in domanda.

Budget

Strumento di programmazione, di gestione aziendale e di controllo, tramite il quale l'organizzazione definisce obiettivi di attività e correlate risorse (umane, strumentali e finanziarie).

Controlli

Il decreto legislativo 286/99 individua quattro tipologie di controllo: controllo di regolarità amministrativa contabile: garantisce la legittimità, regolarità e correttezza dell'azione amministrativa; Controllo di gestione: verifica l'efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi di correzione il rapporto tra costi e risultati; Valutazione della dirigenza: valuta le prestazioni del personale con qualifica dirigenziale; Valutazione e controllo strategico: valuta l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, programmi ed altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico in termini di congruenza tra risultati conseguiti e obiettivi predefiniti.

Efficacia

Capacità di realizzare l'effetto proposto/atteso. Capacità di raggiungere l'effetto desiderato. L'efficacia delle prestazioni si può esprimere come rapporto risultati/obiettivi, ma anche risultati/bisogni.

Efficienza

Capacità di ottenere il risultato desiderato al minor costo, espressa come rapporto tra risultati/risorse.

Fattori di qualità

I fattori di qualità sono quegli aspetti rilevanti per la percezione della qualità dei servizi offerti in grado di monitorare l'adeguatezza e l'efficienza di quanto offerto nei vari servizi dell'Ente.

Piano della qualità

Documento che precisa le modalità operative, le risorse e le sequenze di attività che influenzano la qualità di prodotti, servizi, contratti o progetti. I Piani della qualità definiscono: gli obiettivi della qualità da conseguire, la specifica attribuzione di responsabilità ed autorità per le varie fasi del progetto; le particolari procedure, modalità ed istruzioni di lavoro da applicare.

O.M.S.

Organizzazione Mondiale della Sanità.

O.S.S.

Operatore Socio Sanitario. È la figura di operatore che nasce dall'evoluzione dell'O.S.A. acquisendo una maggiore connotazione sanitaria.

Procedura

Descrizione di un processo ed enunciazione delle norme cui attenersi nella sua attuazione.

Modalità definite per eseguire un'attività. Insieme organico delle indicazioni, in molti casi scritte (o documentate), relative all'esecuzione di una certa attività e contiene lo "scopo", il "campo di applicazione" di un'attività, "cosa" deve essere fatto e da "chi" "quando", "dove" e "come" vanno realizzate le attività previste.

Qualità

È l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un prodotto, di un servizio, o di una organizzazione che conferisce ad essi la capacità di soddisfare esigenze espresse ed implicite. Per la norma il concetto di qualità assorbe i requisiti di efficienza, efficacia, economicità e trasparenza, previsti dalla legge per l'azione amministrativa.

Q. dei servizi sanitari. Rapporto tra i miglioramenti di salute ottenuti e i miglioramenti massimi raggiungibili sulla base delle conoscenze più avanzate e delle risorse disponibili. (Donabedian).

Q. PERCEPITA. Ambito della qualità che fa riferimento agli aspetti più facilmente apprezzati dagli utenti, si rileva direttamente mediante indagini sulla soddisfazione o indirettamente mediante l'analisi dei reclami, o ricorso ad altri servizi. (Morosini).

Sistema di Autocontrollo HACCP

Il sistema di autocontrollo (che riguarda il settore alimentare) viene denominato anche HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) - Prevede la verifica delle procedure interne, la qualificazione dei fornitori, la formazione e la responsabilizzazione di tutto il personale attraverso un adeguato percorso di formazione e aggiornamento. Ha la finalità di garantire la sicurezza alimentare a tutela di tutti i consumatori, con continui controlli durante il ricevimento, la preparazione, la conservazione e la distribuzione degli alimenti.

Unità Valutativa Multidimensionale U.V.M.

Equipe pluriprofessionale (composta da medici, assistenti sociali, infermieri), che accerta e analizza le condizioni di autonomia della persona anziana, definendo modalità e criteri di tutela e promozione.

Valutazione multidimensionale

Procedura alla quale partecipa un'équipe pluriprofessionale finalizzata ad accertare la condizione di autonomia della persona anziana, considerata nelle diverse dimensioni fisiche, psichiche e sociali, allo scopo di definirne modalità e criteri di tutela e promozione.

Verifica ispettiva della qualità

Esame sistematico ed indipendente per determinare se le attività svolte per la qualità ed i risultati ottenuti sono in accordo con quanto pianificato, e se quanto predisposto viene attuato efficacemente e risulta idoneo per conseguire gli obiettivi.



Fattori, indicatori e standard di qualità

La Civica di Trento APSP garantisce il controllo sulla qualità dell'erogazione dei propri servizi anche adottando alcuni "standard di qualità".

Tali **standard** sono esplicitati tramite la registrazione e l'analisi di **dati rappresentativi**, che chiamiamo **indicatori**, e che ci forniscono degli elementi di valutazione sulla qualità dei servizi erogati dall'Ente.

Per quanto riguarda gli standard con riferimento al PAI:

- È possibile una loro verifica tramite la visione delle schede PAI (obiettivi e loro raggiungimento).
- Nel nuovo modello adottato risulta essere maggiormente specificato: il "chi - cosa - e come fare". Si può quindi in maniera facilitata desumere quantitativamente il raggiungimento dello standard.
- La rilevazione è rivolta al controllo del mantenimento di quanto "promesso" al Ospite inteso come osservanza, impegno ed attuazione dei "progetti" e delle "attività", ed al rispetto delle linee guida nel Servizio fornito al Ospite.

La rilevazione degli standard di qualità è effettuata semestralmente con l'utilizzo di:

- visione documentale
 - report
 - visione/analisi del 10% dei PAI seguendo una griglia predisposta preventivamente
- Nelle seguente tabella vengono riportati i fattori di qualità, gli standard attesi e gli indicatori che l'Ente ha individuato per identificare il proprio livello di qualità offerta. Gli standard vengono accompagnati da una percentuale che indica il limite di tolleranza, ovvero il valore massimo oltre il quale l'Ente si impegna a non uscire. Per esempio: se il valore espresso è del 5% significa che l'Ente si impegna a non oltrepassare questa soglia e che si accetta che solamente un 5% di prestazioni possa essere non conforme allo standard.

Gli standard sono controllati sistematicamente o a campione, secondo lo specifico di ognuno, da parte del **responsabile della qualità**. L'Amministrazione annualmente effettua la verifica allo scopo di valutare i risultati conseguiti dalle singole strutture e si impegna ad aggiornare gli obiettivi assunti nei confronti degli Utenti nella logica del miglioramento continuo della qualità dei Servizi.

Gli esiti delle verifiche annuali sono comunicati:

- ai dipendenti dell'Ente,
- agli Ospiti,
- ai loro familiari
- a tutte le persone interessate.

al fine di rendere tutti partecipi e responsabili delle scelte gestionali dell'Ente anche in relazione agli obiettivi di miglioramento adottati di volta in volta.

| Fattori di qualità | Breve descrizione | Standard di qualità atteso ("promesso" al residente-cliente) | Indicatori (dato effettivamente rilevato) | Specificazione dell'indicatore | Limite percentuale di tolleranza dell'indicatore | Tipo rilevazione | n° casi rilevati | n° casi di rispetto dello standard atteso | Percentuale di rispetto dello standard |
|--------------------------------------|---|---|--|--|---|-------------------------|-------------------------|--|---|
| Accoglienza | Accoglienza dell'anziano residente effettuata secondo modalità prestabilite da apposita procedura | 90% persone accolte secondo procedura | | percentuale di rispetto dello standard | 5 | sistematica | | | |
| Pre-valutazione fisioterapica | Valutazione iniziale del residente per dare indicazioni di massima sulla sua gestione posturale | entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso | | percentuale di rispetto dello standard | 5 | sistematica | | | |
| Visita medica iniziale | Effettuazione della prima visita medica al momento dell'ingresso e conseguente presa in carico | entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso | | media giorni | 5,0 | sistematica | | | |
| Valutazione fisioterapica | Valutazione del quadro funzionale per i nuovi residenti | entro 15 giorni | | giorni | 5 | sistematica | | | |
| Trattamento fisioterapico | Trattamento fisioterapico del residente, ove necessario | entro 7 giorni dalla valutazione | | giorni | 5 | sistematica | | | |

| | | | | | | | | |
|--|--|---|--|---|---|-------------|--|--|
| | Attività di animazione strutturata, al mattino, per piccoli gruppi di residenti e finalizzata al raggiungimento di obiettivi specifici | 3 mattine a settimana per RSA S.Bartolomeo e v. Collina | | media mattine per settimana | 5 | sistemática | | |
| Animazione strutturata per piccoli gruppi | Attività di animazione strutturata per piccoli gruppi di residenti e finalizzata al raggiungimento di obiettivi specifici | 3 attività settimanali per RSA di Gardolo e Gabbio | | media attività settimanali | 5 | sistemática | | |
| Eventi di animazione | Attività di animazione strutturata, al pomeriggio, per piccoli gruppi di residenti e finalizzata al raggiungimento di obiettivi specifici Eventi di animazione comunitaria destinata ai residenti negli spazi comuni (feste, concerti, giochi di società..) | 3 pomeriggi a settimana per RSA S.Bartolomeo e v. Collina 24 eventi all'anno | | media attività settimanali numero eventi | 5 | sistemática | | |
| Partecipazione ad attività esterne | Partecipazione dei residenti ad attività realizzate fuori dalla struttura | 24 attività all'anno | | numero attività | 5 | sistemática | | |
| Visita medica programmata | Effettuazione delle visite mediche di routine | almeno una ogni 180 giorni | | media giorni tra due visite | 5 | sistemática | | |
| Redazione del primo p.a.i. | Valutazione multidimensionale e redazione p.a.i. da parte dell'équipe | entro 30 giorni dall'ingresso | | media giorni | 5 | sistemática | | |
| Aggiornamento PAI | Revisione della valutazione multidimensionale e aggiornamento del PAI da parte dell'équipe | almeno un aggiornamento ogni 180 giorni | | media giorni tra due PAI | 5 | sistemática | | |

| | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|-------------|--|--|
| Alzata | Alzata dell'anziano residente non autosufficiente | almeno una volta al giorno | media persone non alzate | 5 | sistematica | | |
| Pasti | Presenza settimanale di un piatto tradizionale nel menù (1) | rispetto nella misura del 95% | media presenza settimanale | 5 | sistematica | | |
| Pasti | Rispetto del menu giornaliero programmato | rispetto nella misura del 95% del menù giornaliero programmato | percentuale di rispetto dello standard | 5 | sistematica | | |
| Guardaroba e lavanderia | Lavaggio degli indumenti personali | entro 5 giorni lavorativi | media giorni | 5 | a campione | | |
| Bagno | Effettuazione del bagno guidato in vasca o doccia | almeno una volta ogni 10 giorni | media giorni tra due bagni | 5 | sistematica | | |
| Intervento del parrucchiere o del barbiere | Intervento realizzato presso la struttura | entro 5 giorni lavorativi | media giorni dalla richiesta | | a campione | | |
| Risposte a reclami o quesiti | Risposta alla richiesta formulata in forma scritta | entro 15 giorni lavorativi | media giorni per l'invio della risposta | 5 | sistematica | | |

(1) Sono considerati piatti tradizionali: Fregoloti, Wurstel, Panada, Canederli, Spatzle con speck e noci, Stangolapreti, Polenta e coniglio, Risotto ai funghi, Orzetto, Brò Brusà, Tortel de patate, Risotto alla trentina, Fasoi en bronzom, Pelenta e crauti, Zuppa di funghi, Bolliti misti, Frittelle di mele, Strudel, Torta di mele, Smacafam e Bacalà dei frati.



Informazioni utili

Modalità di accesso:

Servizi di R.S.A. e Posti di Sollievo

Si accede ai servizi residenziali (r.s.a.) mediante richiesta di attivazione dell'Unità Valutativa Multidimensionale (U.V.M.), la quale accerta lo stato di non autosufficienza della persona richiedente e la conseguente idoneità a essere collocata in struttura. La richiesta può essere inoltrata dal medico di medicina generale, dal medico responsabile del reparto ospedaliero o dall'assistente sociale del servizio di base, cui il richiedente o un suo familiare si rivolge. La collocazione presso una delle RSA viene poi gestita dal Servizio Casa e Residenze Protette del Comune di Trento (nello specifico, dagli assistenti sociali), al quale il richiedente deve presentare apposita domanda (vedi il sito internet per indirizzo, numeri telefonici e posta elettronica).

Alloggi Protetti

Si accede agli alloggi protetti mediante apposita domanda al Servizio Casa e Residenze Protette del Comune di Trento (nello specifico, ci si deve rivolgere agli assistenti sociali).

Centro Diurno Alzheimer

Si accede al Centro Diurno Alzheimer mediante apposita domanda al Servizio Attività Sociali del Comune di Trento (nello specifico, ci si deve rivolgere agli assistenti sociali). Tale domanda deve essere corredata dalla documentazione richiesta. La valutazione delle domande è affidata congiuntamente al Comune ed al Centro Diurno Alzheimer.

Centro Servizi

Si accede al centro servizi mediante apposita domanda al Servizio Attività Sociali del Comune di Trento (nello specifico, ci si deve rivolgere agli assistenti sociali) (vedi il sito internet per indirizzo, numeri telefonici e posta elettronica: la sede di via Alfieri, 6 più i vari Poli Sociali).

Accompagnamento ospiti all'esterno

Gli ospiti, qualora dovessero uscire dalla struttura, per fare visite specialistiche o per essere ricoverati temporaneamente presso altre strutture, possono usufruire del servizio di trasporto previo accordo con l'infermiera del nucleo.

Qualora l'ospite dovesse avere bisogno anche di un accompagnatore, un parente o un suo delegato dovrà farsi carico dell'eventuale accompagnamento.

Il servizio animazione, attribuendo molta importanza alla vita di relazione dell'ospite ed ai contatti con "l'esterno", offre la possibilità all'Ospite di essere accompagnato in città o in località limitrofe per fare visite a parenti o a luoghi cari.

L'eventuale trasporto va concordato con l'educatore professionale.

Trasferimenti tra le strutture dell'Ente

L'ospite che lo desidera può chiedere all'assistente sociale di essere trasferito in altre strutture dell'Ente. Il servizio sociale in base alla disponibilità dei posti, sentito il parere del responsabile sanitario, provvede all'eventuale trasferimento.

Qualora dovessero esserci contemporaneamente più richieste per una stessa struttura il servizio sociale adotta l'apposita "procedura per la gestione degli spostamenti" nella quale vengono previste, a parità di richieste, le priorità.

Assenze temporanee

Le assenze temporanee previste sono:

1) Ricovero ospedaliero

Agli Ospiti senza parenti verrà garantita una opportuna presenza, tramite gli operatori dei Servizi Sociali della Civica di Trento APSP, durante il periodo di ricovero.

2) Soggiorno estivo o presso parenti, o per altri motivi validi, fino ad un massimo di 30 giorni l'anno. È comunque sempre necessario il parere favorevole del medico e, per le assenze superiori ai 30 giorni l'anno, occorre l'autorizzazione del Comune di Trento.

Per le suddette assenze temporanee viene pagata la retta per la conservazione del posto letto e cioè ridotta rispetto alla retta di ricovero.

Fornitura degli ausili

Nel caso si rendesse necessario fornire un ausilio di mobilità, il fisioterapista valuta con il consulente fisiatra e il tecnico ortopedico l'ausilio più idoneo.

Viene predisposta dal servizio la documentazione e inoltrata all'Azienda Sanitaria e di seguito archiviata. Dopo l'autorizzazione da parte dell'Azienda Sanitaria si provvede alla fornitura, al collaudo, alla verifica e all'addestramento all'uso.

Gestione ausili di proprietà della Casa

Il fisioterapista si occupa di valutare, fornire, catalogare, verificare periodicamente e addestrare all'uso gli ausili di proprietà della casa (materiale antidecubito, ausili per il trasferimento in sicurezza, deambulatori).

Elenco documenti da presentare in Amministrazione presso l'Ufficio Amministrativo Ospiti

- **Tessere sanitarie** in originale;
- Fotocopia del **verbale di accertamento dell'invalidità civile** o copia della **richiesta di accertamento**;
- Fotocopia della **carta d'identità** in corso di validità;
- Fotocopia del **codice fiscale**.

Guardaroba e lavanderia

La Civica di Trento fornisce servizi di lavanderia e guardaroba, che vengono effettuati interamente. È prevista l'etichettatura indelebile di tutti gli indumenti personali.

Si informa che la Civica non effettua il lavaggio di indumenti personali delicati: seta, lino, lana, ecc. La valutazione del capo sarà fatta al momento della consegna.

Pulizie ambientali

Il Servizio cura la pulizia e sanificazione degli ambienti comuni, degli spazi di vita privata dell'ospite e dei servizi igienici sulla base di specifici protocolli e programmi con l'utilizzo di adeguati prodotti e strumenti. Il servizio è affidato ad una ditta esterna specializzata.

Telefoni per gli ospiti

La struttura mette a disposizione degli ospiti un apparecchio telefonico personale con autonomo numero telefonico interno e specifico conteggio degli scatti di addebito. All'ospite viene addebitato il solo costo delle telefonate. L'apparecchio può essere anche abilitato solo a specifici numeri programmati. Per ulteriori informazioni rivolgersi all'ufficio per le relazioni con il pubblico.

Denaro e oggetti di valore

La Civica di Trento APSP risponde soltanto del denaro ricevuto in consegna e custodito in apposite casseforti presso le strutture della Civica di Trento APSP.

Accesso alla struttura

È previsto libero accesso alla struttura consigliando di evitare le fasce orarie più critiche.

Indirizzi utili:

| | |
|--|--|
| <p>COMUNE DI TRENTO Attività Sociali Via Alfieri, 6 38123 Trento Tel. 0461 884522 Indirizzo e-mail: servizio_attivitasociali@comune.trento.it Sito internet: www.comune.trento.it</p> | <p>ORARIO PER IL PUBBLICO lunedì, martedì 8.30/12.00 e 14.30/16.00 mercoledì, venerdì 8.30/12.00 - giovedì 8.00/18.00 (nel periodo estivo - luglio e agosto - gli orari di apertura al pubblico degli uffici comunali potranno subire delle variazioni che verranno rese note mediante pubblicazione di un AVVISO pubblicato nella sezione BACHECA di questo sito)</p> |
| <p>COMUNE DI TRENTO Casa e Residenze Protette Via Torre d'Augusto, 34 38123 Trento Tel. 0461 884494 Indirizzo e-mail: servizio_casaresidenzeprotette@comune.trento.it Sito internet www.comune.trento.it</p> | <p>ORARIO PER IL PUBBLICO lunedì, martedì 8.30/12.00 e 14.30/16.00 mercoledì, venerdì 8.30/12.00 - giovedì 8.00/18.00 (nel periodo estivo - luglio e agosto - gli orari di apertura al pubblico degli uffici comunali potranno subire delle variazioni che verranno rese note mediante pubblicazione di un AVVISO pubblicato nella sezione BACHECA del sito internet)</p> |
| <p>Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari APSS-Servizio Rapporti con il Pubblico Palazzina D - 3° piano Viale Verona - 38123 Trento Tel. 0461 904172 Indirizzo e-mail: urp@apss.tn.it Sito internet www.apss.tn.it</p> | <p>ORARIO PER IL PUBBLICO dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,00 alle ore 15,30</p> |
| <p>SITO INFORMATIVO Provincia Autonoma di Trento Trentino Sociale Sito internet: www.trentinosociale.it</p> | Informazioni riguardo le politiche provinciali per il sociale |
| <p>SITO INFORMATIVO Provincia Autonoma di Trento Trentino Salute Sito internet: www.trentinosalute.net</p> | Informazioni riguardo le politiche provinciali per la salute |
| <p>SITO INFORMATIVO Regione Trentino Alto Adige Previdenza Sociale Sito internet: www.regione.taa.it/previdenza</p> | Informazioni riguardo le politiche regionali per la previdenza sociale |



APSP Azienda Pubblica di Servizi alla Persona CIVICA DI TRENTO

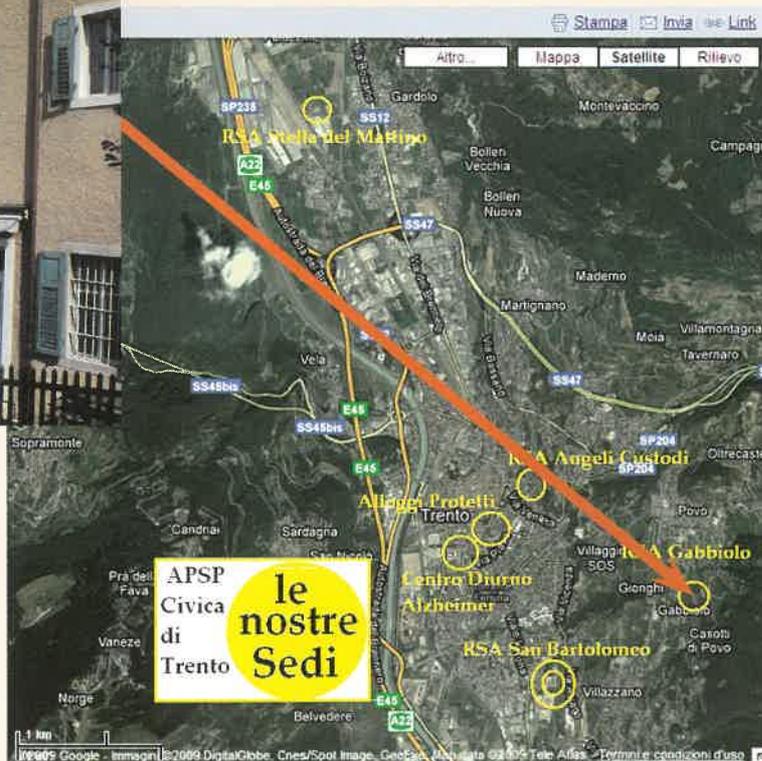
PARTE
SECONDA
CARTA
dei
SERVIZI

RSA GABBIOLO



*Se vado alla RSA di Gabbiolo...
...dove e cosa trovo?*

CARTA DEI SERVIZI Parte 2^a



DOVE SIAMO

COME CI ARRIVIAMO

Alla RSA ci si accede:
in autobus (**linea 6 e linea 13**) con fermata a pochi metri di distanza
col treno della Valsugana, stazione di Villazzano
in automobile, la struttura è dotata di un parcheggio interno ed uno pubblico adiacente la struttura



*Com'è e cosa trovo
nella struttura?*



LA RSA DI GABBIOLO

La sede di Gabbiolo è situata in via Znojmo al numero civico 16, presso l'ex villa Cazuffi, già convento dei frati francescani.

La struttura accoglie 56 persone, attualmente distribuite su tre piani. Nelle immediate vicinanze si trovano un asilo nido ed una scuola media inferiore.

La cappella esterna alla struttura è accessibile anche dall'interno. Il sabato e nei pre-festivi in generale viene celebrata la S. Messa sia per gli ospiti che per la cittadinanza. All'esterno della struttura troviamo un soleggiato giardino con campo bocce.

Attraversando il chiostro si accede alla struttura, dove al piano terra si trovano la sala fumo con punto telefono, l'ambulatorio medico e la palestra per la fisioterapia. Oltre a vari locali di servizio (tra cui spogliatoi personale) vi è la camera mortuaria. 2 ascensori, posti nei punti di accesso principali, danno accesso ai piani.

Al primo piano, identificato dal colore giallo, si trova la sala caffè con accesso al giardino interno.

In questo locale vi è la bacheca per i parenti con bussola per "posta interna". Sala video, 2 sale polivalenti per attività comunitarie, il locale parrucchiera e callista-pedicure, l'ufficio dell'animazione e del Responsabile di Struttura, locali di servizio, due sale da pranzo, la cucina (la cui gestione è in appalto), la cucinetta per gli ospiti e i famigliari, due stanze da letto con bagni interni ed un adeguato numero di servizi igienici.

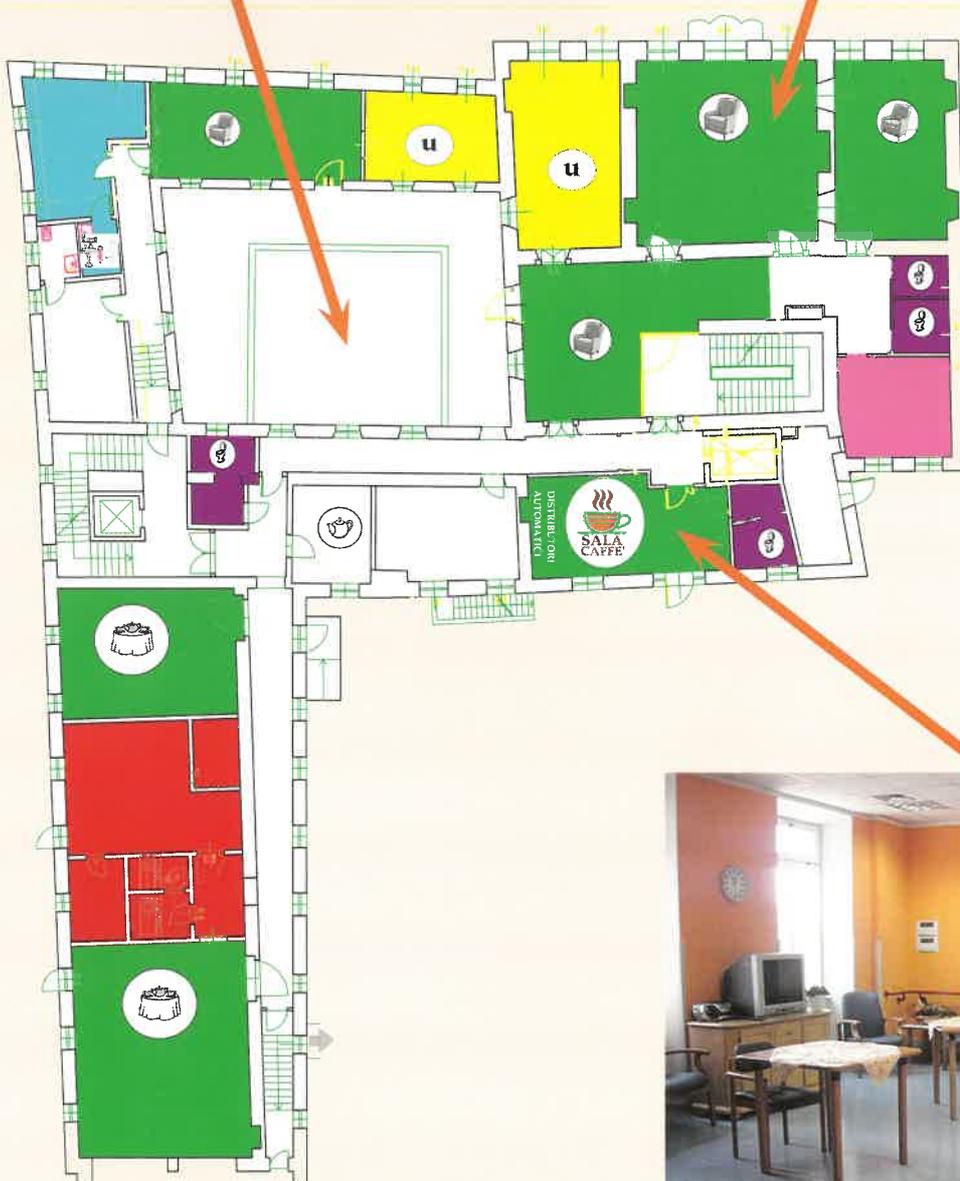
Il secondo piano, caratterizzato dal colore rosso, è diviso in due lotti. Consta di otto camere singole di stanza da 2-3-4 posti letto con servizi interni per un totale di 25 posti letto, un bagno attrezzato, locale evacuazione, accesso alla chiesa con carrozzine, ambulatorio infermieristico, cucinetta e servizi per il personale, locali di servizio, angolo TV, soggiorno e un numero adeguato di bagni.

Il terzo piano, caratterizzato dal colore verde, è diviso in due lotti. Consta di 9 camere singole (una dedicata agli ospiti a rotazione) a 2-3-4 posti per un totale di 27 posti letto, un bagno attrezzato, locale evacuazione, ambulatorio infermieristico, cucinetta e servizi per il personale, locali di servizio, angolo TV, soggiorno e servizi in numero adeguato.

Al quarto piano si trovano i depositi e un miniappartamento.

Il servizio lavanderia è stato centralizzato presso la RSA S. Bartolomeo. Anche per quanto riguarda la gestione amministrativa si ricorre alla RSA S. Bartolomeo.

Planimetria piano primo



| LEGENDA | colori | simboli |
|--------------|--|-----------------|
| ARANCIONE | INGRESSO | BAGNO ASSISTITO |
| MARRONCINO | PORTINERIA | INFERMERIA |
| VERDE CHIARO | SPAZI COMUNI (SALE ATTIVITA', SALA PRANZO - SOGGIORNO) | BAGNO |
| AZZURRO | SPAZI PERSONALI (CAMERE - BAGNI PERSONALI) | SOGGIORNO |
| VIOLETTU | BAGNI COMUNI | SALA PRANZO |
| ROSSO | SERVIZI (CUCINA - LAVANDERIA) | PORTINERIA |
| ROSA | CURA DELLA PERSONA (FETTERAI - PODOLOGA) | CUCINETTA |
| VERDE SCURO | FISIOTERAPIA | UFFICIO |
| GIALLO | UFFICI | URP |
| GRIGIO | CAMERA MORTUARIA | CHIESETTA |



Planimetria piano secondo



Planimetria piano terzo



Come passo la mia giornata a "Gabbio"?



Al fine di poter ragguagliare i parenti dei nostri Ospiti sulle varie fasi della giornata tipo abbiamo provveduto a suddividere gli interventi in fasce orarie.

La giornata inizia con l'igiene personale e la preparazione degli Ospiti alle varie attività, in conformità alle sue necessità sanitarie, fisioterapiche e sociali.

Tale prima fascia, indicativamente, si svolge tra le ore 6.00 e le ore 9.00 del mattino al fine di poter permettere all'Ospite di avere il più possibile un intervento personalizzato.

Per lo stesso motivo l'Ospite potrà recarsi in sala da pranzo per la prima colazione dalle ore 7.30 alle ore 9.30; oppure richiedere in servizio in camera.

Dalle ore 8.00 tutti i servizi sono attivi per la cura psicofisica della persona.

Il pranzo potrà essere consumato nella fascia oraria dalle 11.00 alle 12.00, sempre rispettando il desiderio di consumarlo in sala da pranzo o in stanza.

Qualora l'Ospite lo desiderasse, dopo il pranzo, potrà riposare nella sua stanza oppure usufruirà della zona soggiorno per il suo relax.

Dalle ore 13.30 alle ore 15.00, dopo il riposo pomeridiano, gli operatori si attiveranno per l'assistenza personalizzata al fine di ripreparare l'Ospite alle varie attività sociali e ricreative.

Dalle ore 15.00 alle ore 16.00 gli Ospiti che lo desiderino potranno consumare la merenda.

Nel pomeriggio fino alle ore 18.00 gli Ospiti potranno usufruire di tutti i servizi che l'Ente offre.

La cena sarà servita nella fascia oraria dalle ore 18.00 alle ore 19.00.

Dopo la cena, chi lo desidera potrà trattenersi nella zona soggiorno, dove si può leggere o guardare la televisione, oppure farsi accompagnare in stanza ed essere aiutato a prepararsi per il riposo notturno.

La partecipazione a tutte o parte di queste attività verranno concordate con l'Ospite e con i suoi familiari al momento della stesura del Piano di Assistenza Individuale che si concretizzerà entro il primo mese dal giorno di ingresso.

I familiari, qualora lo desiderassero e ne avessero l'opportunità, potranno parteci-

pare a tutte le attività in qualunque momento della giornata. Sintetizziamo di seguito con uno schema quanto descritto finora.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE IN RSA "Gabbio"

| ORARIO | ATTIVITÀ |
|-------------|--|
| 6.00-9.00 | Cura igiene e preparazione della persona |
| 7.30-9.00 | Prima colazione |
| 8.00-11.00 | ATTIVITÀ – TEMPO LIBERO |
| 11.00-12.00 | Pranzo |
| 12.00-13.30 | Riposo pomeridiano (a letto, o solo relax) |
| 13.30-15.00 | Preparazione per le attività pomeridiane |
| 15.00-16.00 | Merenda |
| 15.30-18.00 | Attività ricreative |
| 18.00-19.00 | Cena |
| 18.30-21.00 | Preparazione per il riposo notturno |

Breve storia dello stabile di Gabbio

Il fabbricato della RSA di Gabbio (metri slm 374) si trova presso il confine tra gli ex comuni di Povo e di Villazano, praticamente sulla riva destra dell'alveo parzialmente occulto del rio Smerdaròl o Cagarèl, nasce come villa Cappelletti nel '500 poi passata alla famiglia Cazuffi.

La famiglia Cazuffi, originaria di Tuenno in val di Non, si trasferisce già dalla fine del '300 in Trento, sarà poi nobilitata da Carlo V nel 1551, tra i Cazuffi troviamo anche Tommaso che fu per ben sette volte console di Trento e nel 1545 capitano di Castel Selva. Nel periodo d'oro del casato la famiglia acquistò e costruì numerosi palazzi tra i quali il fabbricato sovrastante il porticato in piazza Duomo, ricco d'affreschi e la villa in quel di Gabbio.

Nel 1778 la famiglia ebbe un repentino decadimento economico e si trovò a dover vendere le proprietà cittadine ritirandosi nella villa di Gabbio.

Nel 1905 lo stabile viene acquisito dai frati francescani e ne diventa convento dal 1906, dopo avervi fatto profonde modifiche specie per quan-



to riguarda la corte porticata come per gli interni e la cappella. Nel corso degli anni vi viene aperto anche un collegio annesso al convento. Da questo collegio, merito anche una straordinaria fioritura di vocazioni, usciranno ben 4 futuri vescovi, Ferruccio Ceol, mons. Giacinto Eccher, Adalberto Rosat e Adriano Tomasi. Nel 1982 il Collegio chiude, seguito dal Convento nel 1993. Il fabbricato viene quindi acquisito dal Comune di Trento che, suddividendo il complesso lavoro in 2 lotti lo trasforma in RSA, affidandone contemporaneamente la gestione alla Civica Casa di Riposo di Trento (ora Civica di Trento APSP).



Al piano nobile della parte sud della villa sono conservati alcuni portalini cinquecenteschi e le volte del salone e di alcuni ambienti vicini sono decorate con motivi fitoformi e geometrici (sec. XIX). Parte dell'ex convento e l'edificio adiacente sono diventati sede di Scuola media statale mentre il rimanente forma la struttura della RSA di Gabbio.

Dal 23 dicembre 2009 il palazzo relativo alla RSA è stato donato in proprietà dal Comune di Trento alla Civica di Trento APSP.

Dal 23 dicembre 2009 il palazzo relativo alla RSA è stato donato in proprietà dal Comune di Trento alla Civica di Trento APSP.

| RSA GABBIOLO - tel. 0461 385500 - fax 0461 385501 | | | | | | |
|--|----------------------|--------------------------------|--------------|----------------|----------------|----------------|
| Coordinatore dei servizi socio-assistenziali "Responsabile di struttura" | 0461 385533 | da lunedì a giovedì venerdì | 9.00 9.00 | 12.00 12.00 | 14.30 | 16.00 |
| Medico | 0461 385522 | mercoledì | 10.00 | 11.00 | | |
| Assistente Sociale* | 0461 385511 | da lunedì a giovedì venerdì | 9.00 9.00 | 12.00 12.00 | 14.30 | 16.00 |
| Educatore Professionale | 0461 38511 | da lunedì a giovedì venerdì | 9.00 9.00 | 12.00 12.00 | 14.30 | 16.00 |
| Fisioterapia | 0461 385555 | da lunedì a giovedì venerdì | 8.00 | 13.00 | 14.00 14.00 | 16.15 16.00 |
| Responsabile Servizio Religioso | Cell. 339 7497773 | Su appuntamento | | | | |

* Incontro con Assistente Sociale previo appuntamento concordato.



APSP Azienda Pubblica di Servizi alla Persona CIVICA DI TRENTO

**PARTE
SECONDA**
CARTA
dei
SERVIZI

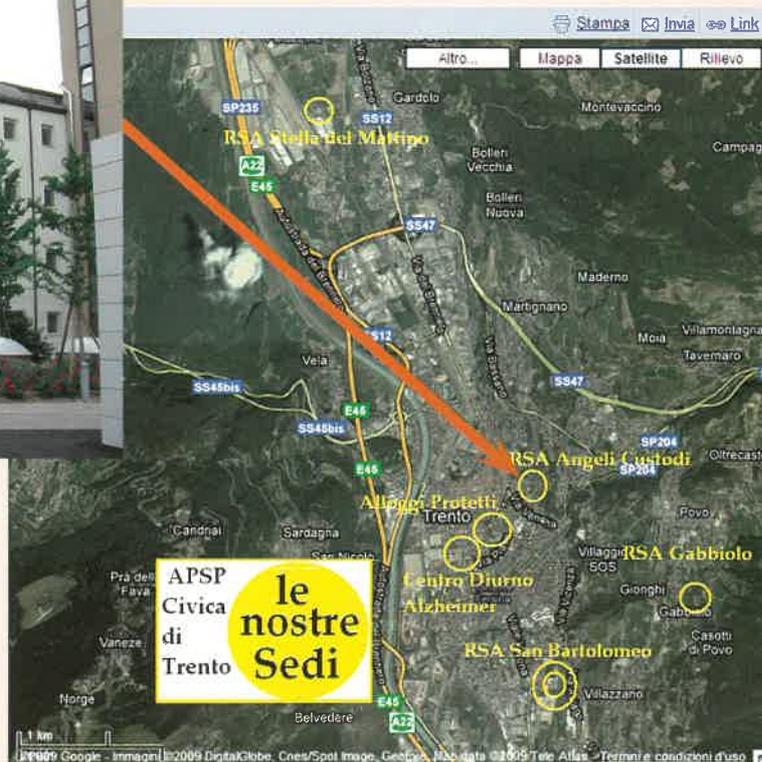
RSA ANGELI CUSTODI



*Se vado alla RSA "Angeli Custodi" ...
...dove e cosa trovo?*

CARTA DEI SERVIZI

Parte 2^a



DOVE SIAMO



Castello del Buonconsiglio



COME CI ARRIVIAMO

Si può accedere alla struttura utilizzando il servizio di **bus navetta**, l'**automobile** oppure **a piedi**.

Possibilità di parcheggio:

- Parcheggio di fronte al cancello principale regolato dall'apertura della stanga dalle ore 7.00 alle 20.00
- **Parcheggio interrato, sotto il precedente descritto, sempre aperto;**
- Parcheggio interrato con accesso dal cancello secondario.



Ingresso

LA RSA “ANGELI CUSTODI”



La struttura “Angeli Custodi” è stata aperta nel mese di ottobre 2006. Tale struttura può ospitare **108** persone distribuite su tre piani: **36** per piano.

Ogni piano è dotato di un impianto di aria condizionata regolabile. È situata in **via della Collina n. 2 - n. 4**, è stata realizzata dalla ristrutturazione dell'ex “Ospedalino” sulla collina nella zona est di Trento. La struttura gode di una vista panoramica e ampia su tutta la città.

L'ingresso principale è sul lato sud-est dove si affacciano un cancello pedonale e un grande cancello scorrevole, apribili dalla portineria, o da un codice d'accesso, che consentono il transito delle persone e dei mezzi di trasporto.

L'accesso secondario è sul lato sud, consente l'accesso ai garage interrati e ai fornitori.

Si accede alla struttura attraverso un giardino con numerose piante ornamentali ed aiuole fiorite; arredato da panchine, tavoli, sedie, ombrelloni, è frequentato particolarmente nelle stagione estiva da ospiti e familiari.

La portineria è al piano terra e svolge i servizi di centralino, accettazione, informazione e sorveglianza. È presidiata dalla presenza dell'operatore dalle ore 07.00 alle 21.00. Dopo tale orario il servizio viene svolto dagli operatori dei piani.

Al piano terra sono situati spazi comuni, due ampi atri, una sala soggiorno spaziosa e ben arredata con vista panoramica della città, una sala caffè, la cappella, sale



animazione, ufficio responsabile di struttura, ufficio servizio sociale, ufficio animazione, sala da pranzo per gli ospiti in grado di alimentarsi da soli che scendono dai piani, parrucchiera, podologa, palestra attrezzata per fisioterapia, ambulatorio medico e numerosi servizi igienici.

Nel piano seminterrato nella parte nord con accesso anche dal cortile è situata la cucina centrale. Sono situati anche gli spogliatoi del personale.

Altri servizi nel piano interrato riguardano la lavanderia, magazzino di manutenzione, guardaroba. Inoltre una grande sala animazione con accesso ad un altro giardino per le attività prevalentemente estive.

Per accedere ai piani superiori si possono utilizzare le scale e due grandi ascensori principali più due di servizio.

I piani sono strutturati in modo identico.

Ogni piano è diviso in due ali (ala sud ed ala nord) ed una parte centrale:

Ala sud comprende stanze dal n. 1 al n. 9. La stanza n. 1 è composta da 4 posti letto, le stanze n. 7-8 sono stanze singole, mentre le altre stanze sono a due posti letto. Comprende ancora un bagno clinico attrezzato, depositi vari di servizio, un locale per raccolta rifiuti e biancheria sporca, un locale per deposito carrello biancheria pulita, servizi igienici per il personale e un grande balcone esposto ad est.

Ala nord comprende stanze dal n. 10 al n. 19. Stanza n. 12 singolo per ospite stanza sollievo. Stanza n. 11 stanza singola.

In quest'area si trovano servizi igienici, deposito biancheria, lavanderia del piano, saletta riunioni.

Inoltre troviamo anche una reception dove opera la responsabile di nucleo per la gestione del piano e per i rapporti con gli ospiti e i loro familiari.



Le stanze degli ospiti sono completamente arredate. Ogni stanza è dotata di bagni con servizi igienici. Ogni ospite ha a disposizione un letto con telecomando, completo di materasso e biancheria. È dotato di "testaletto" con un campanello per le chiamate di emergenza e un citofono collegato con i vari servizi; ha inoltre a disposizione un

armadio per il proprio vestiario, un comodino. In caso di necessità può essere utilizzato come tavolino per la consumazione dei pasti. È predisposto l'allacciamento per la TV e telefono. Su prescrizione del medico può essere integrato con un materasso anti-decubito. L'ospite può personalizzare la stanza.

Parte centrale comprende l'infermeria, servizi igienici, un bagno con vasca attrezzata, sala tv con poggiolo, ampia sala da pranzo con





balcone, atrio che comunica con gli ascensori della cucina centrale, una cucinetta.

Sala da pranzo (uguale anche negli altri tre piani)

Ampia sala da pranzo, dotata di ampie finestre, luminosa esposta a nord-ovest molto panoramica.

Con quaranta posti confortevoli, spazi per accedere con carrozzine e girelli, pavimento in legno, numerosi punti luce sul soffitto, dotata di aria condizionata e porta vetro e vetrate verso il corridoio.

Provista di una cucinetta attrezzata e atrio di accesso all'ascensore riservato alle cucine.

RSA ANGELI CUSTODI - tel. 0461 385700 - fax 0461 385701

| | | | | | | |
|--|----------------------------|--|--------------|----------------|------------|------------|
| Coordinatore dei servizi socio-assistenziali "Responsabile di struttura" | 0461 385733 | da lunedì a giovedì venerdì | 9.00 9.00 | 12.00 12.00 | 14.30 | 16.00 |
| Medico | 0461 385722 | mercoledì | 11.00 | 12.00 | | |
| Medico | 0461 385723 | mercoledì | | | 17.00 | 17.30 |
| Assistente Sociale | 0461 385711 | lunedì da martedì a venerdì | 9.00 | 12.00 | 14.30 | 16.00 |
| Educatore Professionale | 0461 385712 | da lunedì a giovedì venerdì | 9.00 9.00 | 12.00 12.00 | 14.30 | 16.00 |
| Fisioterapia | | | | | | |
| 1° piano | 0461 385755 0461 385756 | da lunedì a mercoledì giovedì e venerdì | 8.00 8.00 | 12.30 12.30 | 13.30 - | 16.00 - |
| 2° piano | | da lunedì a venerdì | 8.30 | 12.06 | | |
| 3° piano | | da lunedì a mercoledì giovedì e venerdì | 8.00 8.00 | 12.30 12.30 | - 13.30 | - 15.45 |
| Responsabile Servizio Religioso | Cell. | Su appuntamento | | | | |

Planimetria piani residenziali

| LEGENDA | colori | simboli |
|--------------|---|---|
| ARANCIONE | INGRESSO | BAGNO ASSISTITO  |
| MARRONCINO | PORTINERIA | INFERMERIA  |
| VERDE CHIARO | SPAZI COMUNI (SALE ATTIVITA' - SALA PRANZO - SOGGIORNO) | BAGNO  |
| AZZURRO | SPAZI PERSONALI (CAMERE - BAGNI PERSONALI) | SOGGIORNO  |
| VIOLETTO | BAGNI COMUNI | SALA PRANZO  |
| ROSSO | SERVIZI (CUCINA - LAVANDERIA) | PORTINERIA  |
| ROSA | CURA DELLA PERSONA (PETTINATRICE - PODOLOGA) | CIUCINETTA  |
| VERDE SCURO | FISIOTERAPIA | UFFICIO  |
| GIALLO | UFFICI | URP  |
| GRIGIO | CAMERA MORTUARIA | CHIESETTA  |



*Come passo la mia
giornata a "RSA Angeli Custodi"*



Al fine di poter ragguagliare i parenti dei nostri Ospiti sulle varie fasi della giornata tipo abbiamo provveduto a suddividere gli interventi in fasce orarie.

La giornata inizia con l'igiene personale e la preparazione dell'Ospite alle varie attività, in conformità alle sue necessità sanitarie, fisioterapiche e sociali.

Tale prima fascia, indicativamente, si svolge tra le ore 6.00 e le ore 9.00 del mattino al fine di poter permettere all'Ospite di avere il più possibile un intervento personalizzato.

Per lo stesso motivo l'Ospite potrà recarsi in sala da pranzo per la prima colazione dalle ore 7.30 alle ore 9.30; oppure richiedere in servizio in camera.

Dalle ore 8.00 tutti i servizi sono attivi per la cura psicofisica della persona.

Il pranzo potrà essere consumato nella fascia oraria dalle 11.00 alle 12.00, sempre rispettando il desiderio di consumarlo in sala da pranzo o in stanza.

Qualora l'Ospite lo desiderasse, dopo il pranzo, potrà riposare nella sua stanza oppure usufruirà della zona soggiorno per il suo relax.

Dalle ore 13.30 alle ore 15.00, dopo il riposo pomeridiano, gli operatori si attiveranno per l'assistenza personalizzata al fine di ripreparare l'Ospite alle varie attività sociali e ricreative.

Dalle ore 15.00 alle ore 16.00 gli Ospiti che lo desiderino potranno consumare una leggera merenda.

Nel pomeriggio fino alle ore 18.00 i clienti potranno usufruire di tutti i servizi che l'Ente offre.

La cena sarà servita nella fascia oraria dalle ore 18.00 alle ore 19.00.

Dopo la cena, chi lo desidera potrà trattenersi nella zona soggiorno, dove si può leggere o guardare la televisione, oppure farsi accompagnare in stanza ed essere aiutato a prepararsi per il riposo notturno.

La partecipazione a tutte o parte di queste attività verranno concordate con l'Ospite e con i suoi familiari al momento della stesura del Piano di Assistenza Individuale che si concretizzerà entro il primo mese dal giorno di ingresso.

I familiari, qualora lo desiderassero e ne avessero l'opportunità, potranno partecipare a tutte le attività in qualunque momento della giornata. Sintetizziamo di seguito con uno schema quanto descritto finora.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE IN APSP "Angeli Custodi"

| ORARIO | ATTIVITÀ |
|-------------|--|
| 6.00-9.00 | Cura igiene e preparazione della persona |
| 7.30-9.00 | Prima colazione |
| 8.00-11.00 | ATTIVITÀ – TEMPO LIBERO |
| 11.00-12.00 | Pranzo |
| 12.00-13.30 | Riposo pomeridiano (a letto, o solo relax) |
| 13.30-15.00 | Preparazione per le attività pomeridiane |
| 15.00-16.00 | Merenda |
| 15.30-18.00 | Attività ricreative |
| 18.00-19.00 | Cena |
| 18.30-21.00 | Preparazione per il riposo notturno |

Breve storia dello stabile di via della Collina

Nel 1919 grazie all'interessamento del Dott Ferrante Giordani e del Dottor Giuseppe Bacca viene istituito il primo servizio medico chirurgico pediatrico a Trento in via Ferruccio, l'iniziativa era stata di "un gruppo di pie donne" (Teresa Canella, Maria Mazzi e Luigia Brugnara) che si adoperarono affinché i bambini ammalati potessero essere ricoverati in un ambiente idoneo. Tale iniziativa ebbe fin da subito facile realizzazione grazie alle offerte di Enti e di molti singoli cittadini.

Il primo Istituto di via Ferruccio, denominato "Ospedale infantile provinciale principessa Maria di Savoia" venne popolarmente chiamato "Ospedalino".

L'ospedale ebbe un immediato e notevolissimo sviluppo, **tant'è che negli immediati anni a seguire la Società acquistò lo stabile di via della Collina**, e vi si trasferì nel **1925**, (la capienza era di 50 posti letto), attorno al primo fabbricato furono costruiti anche il Sanatorio ed il Tubercolosario o Preventorio.

Nel 1950 le degenze giornaliere raggiunsero il numero di 400 bambini presenti.

Nel 1967 viene inaugurato il nuovo Ospedale infantile denominato "Angeli Custodi"



con 250 posti letto con diverse Divisioni e Servizi. Dal 1972 l'ospedale infantile venne assorbito dall'amministrazione del "Santa Chiara" e si costituirono gli "Istituti Ospedalieri di Trento", ipotizzando in seguito il trasferimento dell'Ospedalino presso il "Santa Chiara" cosa che avvenne nel 1991 su decisione finale presa nel 1986.

Nel 1992 la Provincia di Trento ha iniziato a pensare ad una diversificazione d'uso del fabbricato e, dopo averlo ristrutturato, lo ha ceduto a titolo gratuito, il 16/06/2006 al Comune di Trento il quale lo ha dato in uso alla Civica Casa di Riposo di Trento (ora Civica di Trento APSP) dal 16/10/2006, data di ingresso dei primi Ospiti.

Il fabbricato è passato di proprietà della Civica di Trento APSP dal 23/12/2009 con donazione da parte del Comune di Trento.





APSP Azienda Pubblica di Servizi alla Persona CIVICA DI TRENTO

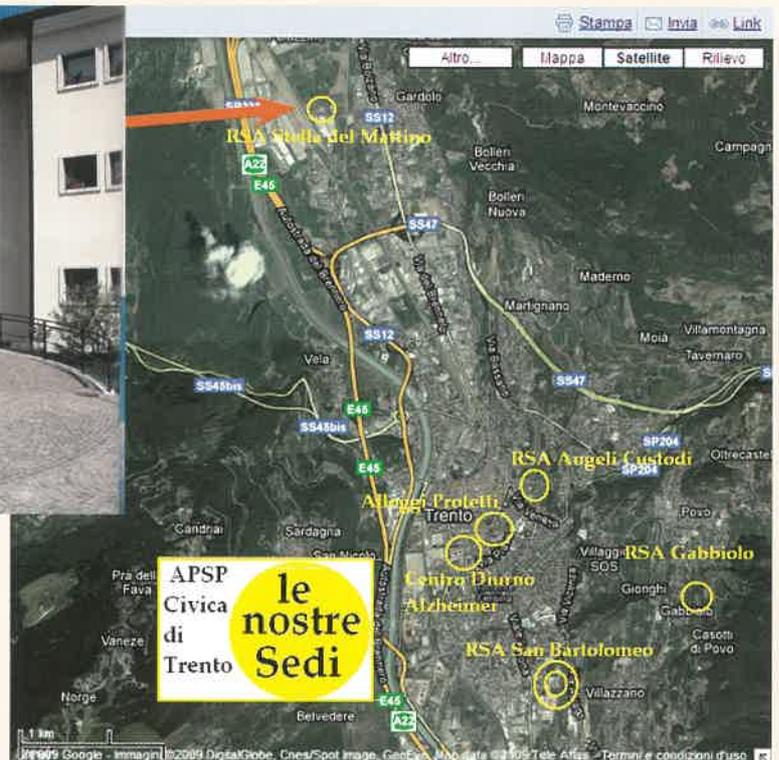
**PARTE
SECONDA**
CARTA
dei
SERVIZI

RSA GARDOLO "Stella del Mattino"

*Se vado alla RSA
"Stella del Mattino" di Gardolo...
...dove e cosa trovo?*



CARTA DEI SERVIZI Parte 2^a



DOVE SIAMO



La struttura è servita dalla linea 7



GARDOLO
Centro

Città



*Com'è e cosa trovo
nella struttura?*



LA SEDE DI GARDOLO

La sede di Gardolo è stata edificata nella proprietà ex maso Rossi (via Aeroporto) ed inaugurata nell'ottobre 1997.

La struttura è composta da tre piani che possono ospitare fino a 70 persone. A piano terra sono collocate 12 stanze degli ospiti, la cucina, la sala per le attività di animazione e la saletta TV.

Il primo piano è interamente occupato dalle stanze degli ospiti.

Tre stanze singole sono destinate ai "posti letto di sollievo", ossia alle persone che alloggiano in casa di riposo solo per un breve periodo.

Il secondo e ultimo piano accoglie le stanze per gli ospiti, ma anche l'ambulatorio del medico, l'ufficio del coordinatore dei servizi socio-sanitari, dell'educatore professionale e dell'assistente sociale, la palestra per la fisioterapia, la parrucchiera e la callista-pedicure (presenti in giorni ed orari prefissati).

Le stanze degli ospiti sono da due e da un posto letto, la maggior parte delle quali sono dotate di bagno interno.

In tutti i piani è presente l'infermeria e la cucinetta, una stanza per il bagno assistito e una sala da pranzo per gli ospiti.

Numerosi, all'interno della struttura, sono gli spazi comuni tra cui ad esempio la sala lettura, la sala incontri ecc. Coloro che desiderano partecipare alle funzioni religiose possono accedere alla cappella interna. L'edificio dispone di un piano seminterrato destinato ad autorimessa, magazzini e spogliatoi per il personale.

La sede di Gardolo è dotata di un parcheggio per dipendenti e visitatori e di un giardino per gli ospiti.

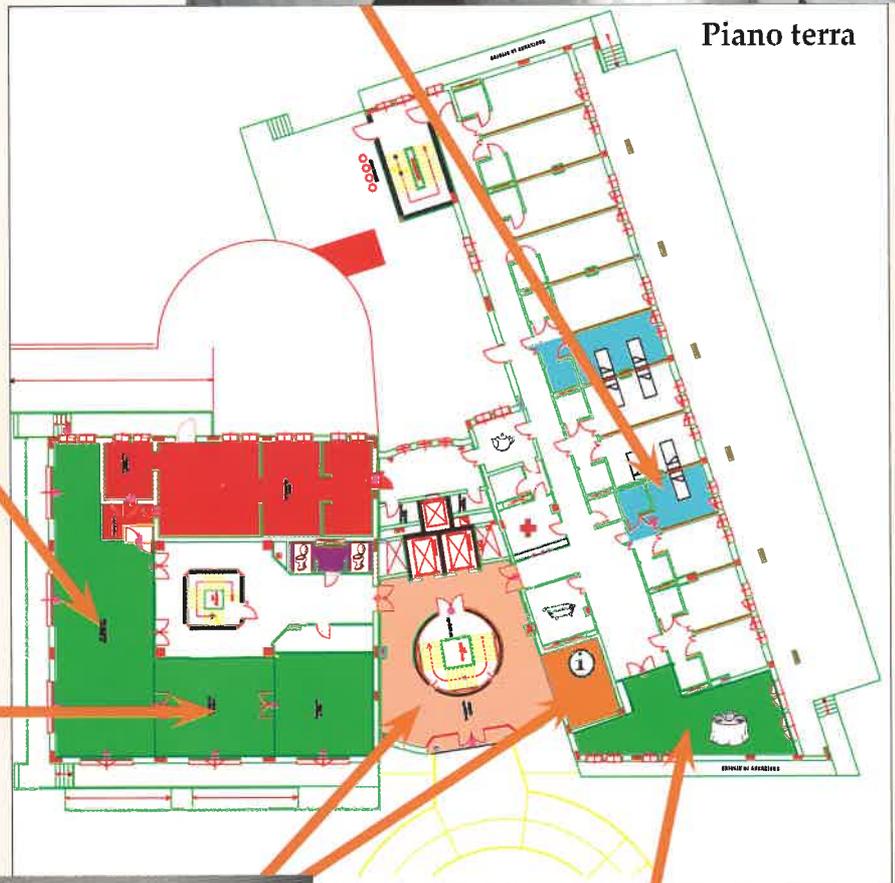
Nell'ampio giardino sono presenti vialetti, gazebo, alcuni cassoni che fungono da orto per le attività degli ospiti, ed un campo per il gioco delle bocce.

Per tutto quanto attiene la gestione degli ospiti dal punto di vista amministrativo, si fa riferimento alla sede di RSA San Bartolomeo.

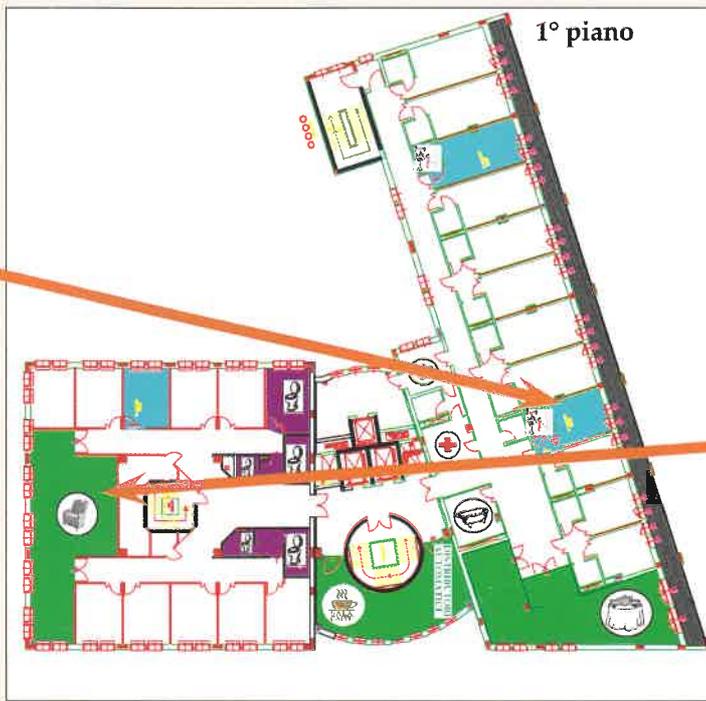


Planimetria piano terra

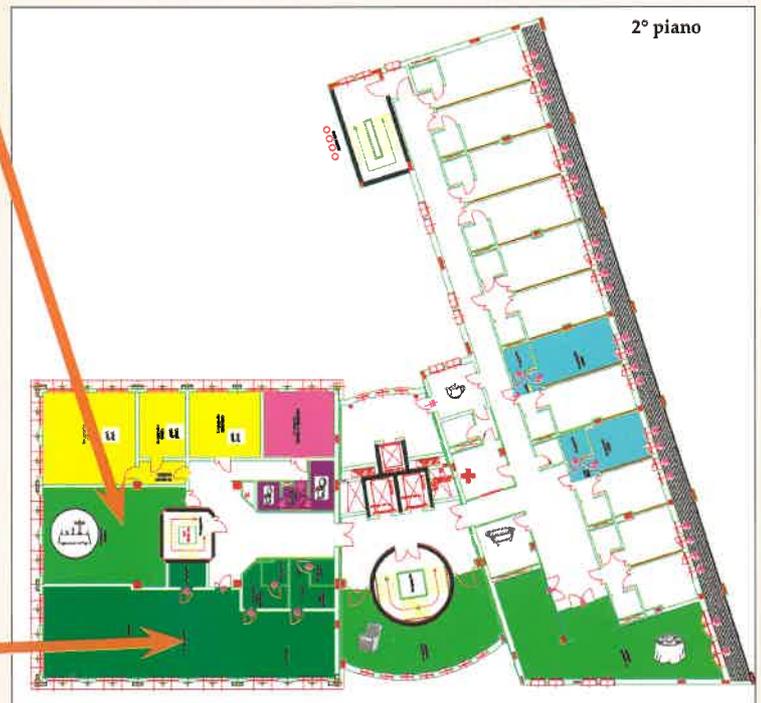
| LEGENDA | colori | simboli |
|--------------|---|---|
| ARANCIONE | INGRESSO | BAGNO ASSISTITO  |
| MARRONCINO | PORTINERIA | INFERMERIA  |
| VERDE CHIARO | SPAZI COMUNI (SALE ATTIVITA' - SALA PRANZO - SOGGIORNO) | BAGNO  |
| AZZURRO | SPAZI PERSONALI (CAMERE - BAGNI PERSONALI) | SOGGIORNO  |
| VIOLETTA | BAGNI COMUNI | SALA PRANZO  |
| ROSSO | SERVIZI (CUCINA - LAVANDERIA) | PORTINERIA  |
| ROSA | CURA DELLA PERSONA (PETTINATRICE - PODOLOGA) | CUCINETTA  |
| VERDE SCURO | FISIOTERAPIA | UFFICIO  |
| GIALLO | UFFICI | URP  |
| GRIGIO | CAMERA MORTUARIA | CHIESETTA  |



Planimetria piano primo



Planimetria piano secondo



Come passo la mia giornata a "Gardolo"?



Al fine di poter ragguagliare i parenti dei nostri Ospiti sulle varie fasi della giornata tipo abbiamo provveduto a suddividere gli interventi in fasce orarie.

La giornata inizia con l'igiene personale e la preparazione dell'Ospite alle varie attività, in conformità alle sue necessità sanitarie, fisioterapiche e sociali.

Tale prima fascia, indicativamente, si svolge tra le ore 6.00 e le ore 9.00 del mattino al fine di poter permettere all'Ospite di avere il più possibile un intervento personalizzato.

Per lo stesso motivo l'Ospite potrà recarsi in sala da pranzo per la prima colazione dalle ore 7.30 alle ore 9.30; oppure richiedere in servizio in camera.

Dalle ore 8.00 tutti i servizi sono attivi per la cura psicofisica della persona.

Il pranzo potrà essere consumato nella fascia oraria dalle 11.00 alle 12.00, sempre rispettando il desiderio di consumarlo in sala da pranzo o in stanza.

Qualora l'Ospite lo desiderasse, dopo il pranzo, potrà risposare nella sua stanza oppure usufruirà della zona soggiorno per il suo relax.

Dalle ore 13.30 alle ore 15.00, dopo il riposo pomeridiano, gli operatori si attiveranno per l'assistenza personalizzata al fine di ripreparare l'Ospite alle varie attività sociali e ricreative.

Dalle ore 15.00 alle ore 16.00 gli Ospiti che lo desiderino potranno consumare la merenda.

Nel pomeriggio fino alle ore 18.00 gli Ospiti potranno usufruire di tutti i servizi che l'Ente offre.

La cena sarà servita nella fascia oraria dalle ore 18.00 alle ore 19.00.

Dopo la cena, chi lo desidera potrà trattenersi nella zona soggiorno, dove si può leggere o guardare la televisione, oppure farsi accompagnare in stanza ed essere aiutato a prepararsi per il riposo notturno.

La partecipazione a tutte o parte di queste attività verranno concordate con l'Ospite e con i suoi familiari al momento della stesura del Piano di Assistenza Individuale che si concretizzerà entro il primo mese dal giorno di ingresso.

I familiari, qualora lo desiderassero e ne avessero l'opportunità, potranno partecipare a tutte le attività in qualunque momento della giornata. Sintetizziamo di seguito con uno schema quanto descritto finora.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE IN RSA "Stella del Mattino"

| ORARIO | ATTIVITÀ |
|-------------|--|
| 6.00-9.00 | Cura igiene e preparazione della persona |
| 7.30-9.00 | Prima colazione |
| 8.00-11.00 | ATTIVITÀ – TEMPO LIBERO |
| 11.00-12.00 | Pranzo |
| 12.00-13.30 | Riposo pomeridiano (a letto, o solo relax) |
| 13.30-15.00 | Preparazione per le attività pomeridiane |
| 15.00-16.00 | Merenda |
| 15.30-18.00 | Attività ricreative |
| 18.00-19.00 | Cena |
| 18.30-21.00 | Preparazione per il riposo notturno |

Breve storia dello stabile di Gardolo

La RSA di Gardolo "Stella del Mattino" è stata costruita nella zona denominata "Maso Rossi" in via Aeroporto, ad ovest del centro di Gardolo, verso la zona di Roncafort. In questa zona nel 1914 gli Austriaci costruirono un aeroporto militare (di qui il nome di "via Aeroporto") che ospitò fino a 50 aerei e che venne bombardato dall'aviazione italiana nel 1916 e nel 1918, gli aerei furono incendiati il 4 novembre 1918, in concomitanza con la rotta austro-ungarica. Nel dopoguerra divenne scalo di una linea civile internazionale e quindi sede dei cantieri aeronautici Caproni e centro di collaudo.

Durante la seconda guerra mondiale fu utilizzato dalle truppe tedesche che lo difesero con una ventina di batterie antiaeree e subì 244 bombardamenti alleati. Tale aeroporto è stato smantellato



nel corso degli anni tra il '50 e il '70 e spostato nella zona sud di Trento.

Nel periodo che la zona era occupata dall'aeroporto proprio sul suolo ove è situata la RSA Stella del Mattino sorgeva il Centro telecomunicazioni dell'aeroporto stesso.

Negli anni 90 il Comune ha acquisito una parte dell'area e vi ha costruito la nuova RSA affidandola nel novembre 1997 alla Civica Casa di Riposo che vi ha accolto lo

stesso mese i primi Ospiti. Fin dai primi momenti si è instaurato un ottimo rapporto con le realtà di Gardolo e si sono iniziate molte e proficue collaborazioni con le varie associazioni della zona, garantendo così un buon inserimento soprattutto a livello umano e relazionale.

Dal 23 dicembre 2009 il Comune di Trento ha ceduto la proprietà alla Civica Casa di Riposo di Trento, divenuta nel frattempo Civica di Trento APSP.



RSA "Stella del Mattino" - GARDOLO - tel. 0461 385600 - fax 0461 385601

| | | | | | | |
|--|-------------|----------------------|-------|-------|-------|-------|
| Coordinatore dei servizi socio-assistenziali "Responsabile di struttura" | 0461 385633 | da lunedì a giovedì | 9.00 | 12.00 | 14.30 | 16.00 |
| | | venerdì | 9.00 | 12.00 | | |
| Medico | 0461 385622 | lunedì | 11.30 | 12.30 | | |
| Assistente Sociale | 0461 385611 | lunedì | | | 14.30 | 16.00 |
| | | da martedì a venerdì | 9.00 | 12.00 | | |
| Educatore Professionale | 0461 385612 | da lunedì a giovedì | 9.00 | 12.00 | 14.30 | 16.00 |
| | | venerdì | 9.00 | 12.00 | | |
| Fisioterapia | 0461 385655 | da lunedì a venerdì | 8.30 | 12.06 | | |
| Responsabile Servizio Religioso | | Su appuntamento | | | | |

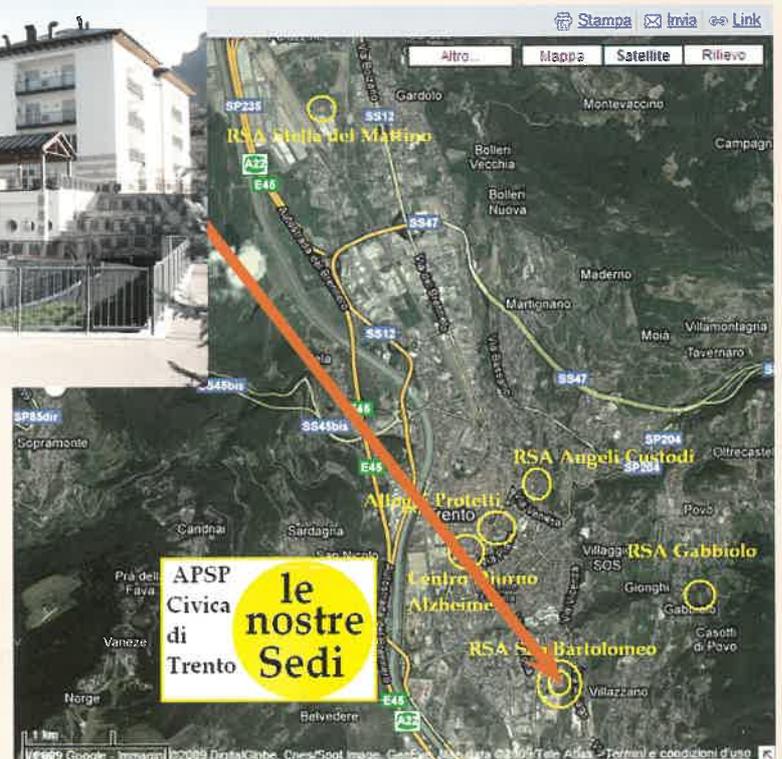


RSA SAN BARTOLOMEO

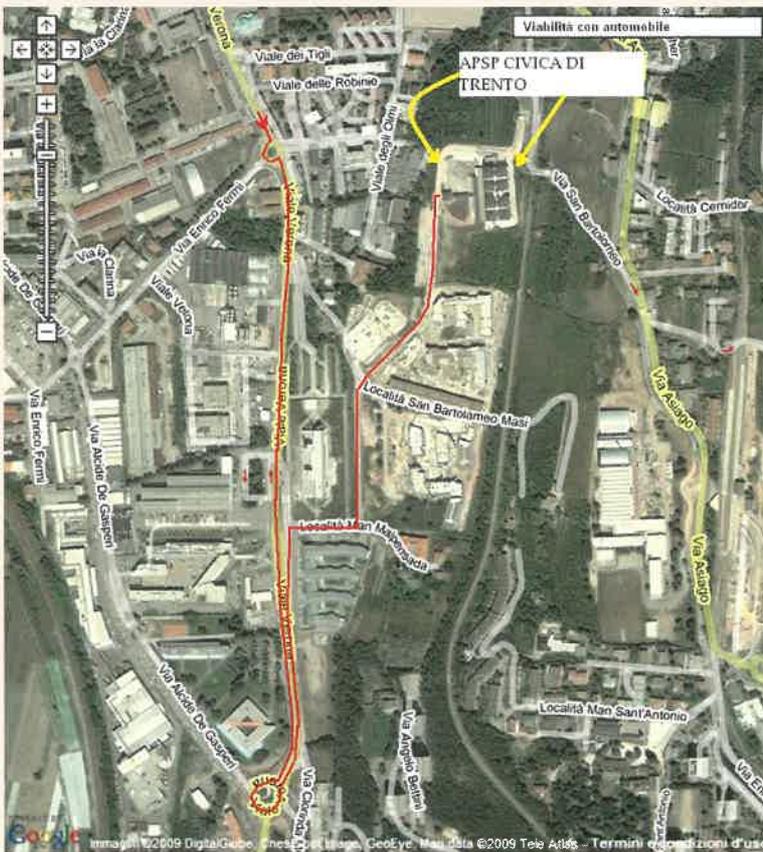


*Se vado alla RSA "San Bartolomeo" ...
...dove e cosa trovo?*

CARTA DEI SERVIZI Parte 2^a



DOVE SIAMO



COME CI ARRIVIAMO

Si può accedere alla struttura in **treno**, linea Valsugana, ca 7 minuti da Trento centrale, si scende alla fermata di San Bartolameo e, tenendo la sinistra, si scende fino alla strada principale che porta ai cancelli della RSA. In **automobile**, vedi cartina, seguire la linea rossa imboccando via della Malpensada (esclusivamente da sud) seguire poi le indicazioni stradali, tenendo a sinistra il palazzo della polizia. In **autobus**: da Mattarello si prende l'autobus n. 8 e si scende alla fermata dell'Azienda Sanitaria salendo poi per via della Malpensada. Dalla Stazione Centrale si prendono gli autobus n. 3 - 8 - 13 e si scende alla fermata dell'Azienda Sanitaria salendo poi per via della Malpensada.



LA RSA SAN BARTOLOMEO



Nel 2009 è stata consegnata dal Comune alla APSP Civica di Trento la nuova struttura di “San Bartolomeo”, RSA che va a sostituire la vecchia sede di via San Giovanni Bosco. Il complesso si trova nella zona sud di Trento, sulle pendici che portano verso Villazzano, in posizione leggermente elevata, nella campagna a ridosso della città, con una vista che copre gran parte di Trento Sud, tutto il circondario montano e

buona parte della valle dell’Adige.

In via della Malpensada al numero civico 156 si apre un grande spazio caratterizzato da un percorso stradale che porta a parcheggi esterni e garage (al piano semi-interrato della costruzione), ma soprattutto da un giardino percorso da numerosi vialetti attrezzati ed immersi nel verde di aiuole e praticelli. Più avanti, sulla strada d’accesso interna, troviamo una costruzione che rappresenta l’ingresso allo stabile, fornita di scala e di due ascensori, si collega alla RSA (fabbricato con ingresso principale che guarda verso ovest – verso il monte Bondone) con un lungo ponte all’aperto (coperto da una tettoia in legno come parte del grande terrazzo superiore), si arriva al terrazzo inferiore e quindi all’ingresso vero e proprio per i pedoni.

Ci troviamo ora nella hall dove risiede la portineria (centralizzata per le 6 strutture) e da dove si diramano diversi corridoi che portano alla zona dedicata agli uffici amministrativi ed agli ambulatori del direttore sanitario e del medico (immediatamente dopo l’ingresso andando a sinistra), un piccolo salottino e la grande sala multivalente (sulla destra all’ingresso), la cappella, le salette per l’animazione ed ai bagni per il pubblico (sulla destra della portineria attraversando un corridoio).

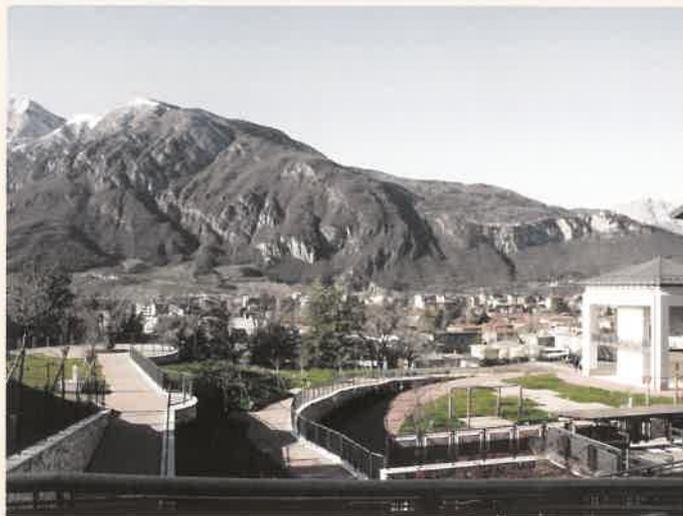
Di fronte alla portineria si trova uno spazio adibito a ristoro (distributori automatici). Più avanti troviamo 2 giro-scale e due ascensori,



il corridoio a sinistra porta alla palestra della fisioterapia e a 2 ascensori, mentre il corridoio di destra porta alla zona adibita alla cura della persona (parrucchiere e callista), e al fondo di esso ad altri due ascensori ed un altro giro scale. Sia i 6 ascensori sia i quattro giro scale portano su tutti i piani abitati.

La restante parte di questo piano è adibita a spogliatoi ed a locali di servizio.

Al piano superiore troviamo (appena salite le scale) sulla destra la sala da pranzo, di fronte l'uscita sul terrazzo superiore ed a sinistra gli uffici direzionali. A questo piano trovano ampio spazio la cucina e la lavanderia con i loro ingressi per i fornitori e di servizio rivolti verso la stradina che circonda parzialmente il fabbricato nella parte posteriore (lato rivolto verso est).



Salendo ancora le scale ci troviamo al secondo piano della struttura che è il primo dei 3 piani residenziali, gemelli tra loro e denominati nuclei. Sono divisi in due ali simmetriche, in ogni ala, dopo un breve corridoio, in posizione centrale trova spazio un ampio soggiorno, finestrato verso ovest (si gode da tutti i piani un ottimo panorama sulla valle e sulla città di Trento), dotati di ogni confort,

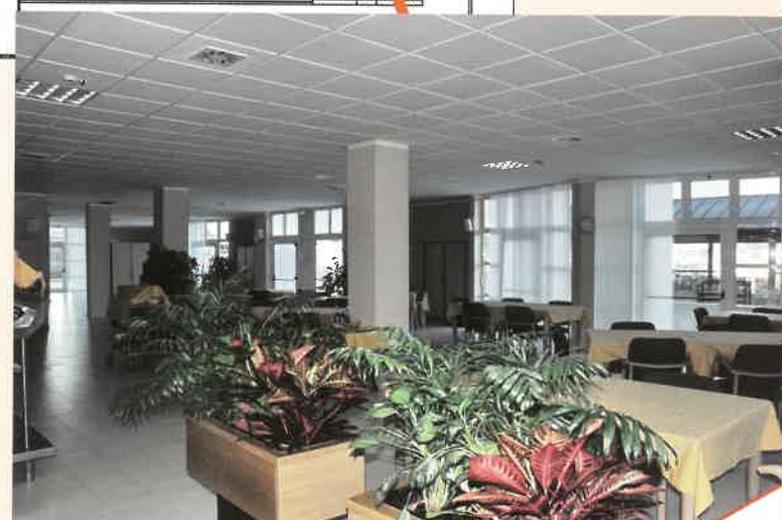
di fronte al soggiorno c'è la sala da pranzo (che guarda ad est), dove vengono servite le colazioni e tutti i pasti ai residenti.

Ogni ala contiene 8 stanze singole e 6 stanze per due persone, servite ognuna da bagno riservato e da un balconcino. Nel nucleo trovano spazio anche l'infermeria, i bagni guidati, un piccolo cucinino, una saletta riunioni che funge anche da ufficio e i bagni comuni. In ogni piano-nucleo trova spazio anche 1 camera singola per un totale di 3 posti letto cosiddetti di sollievo (per ricoveri temporanei).

Tra le altre stanze, sui tre piani residenziali, si trovano anche, al secondo l'ufficio della coordinatrice sanitaria, al terzo l'ufficio del coordinatore di struttura, ed al quarto la stanza del medico di guardia interno. Il secondo piano-nucleo ed il terzo hanno un'ulteriore stanza a due posti vicino all'infermeria, nell'ala nord. Il totale dei posti letto è di 124 comprensivi dei 3 posti di sollievo.

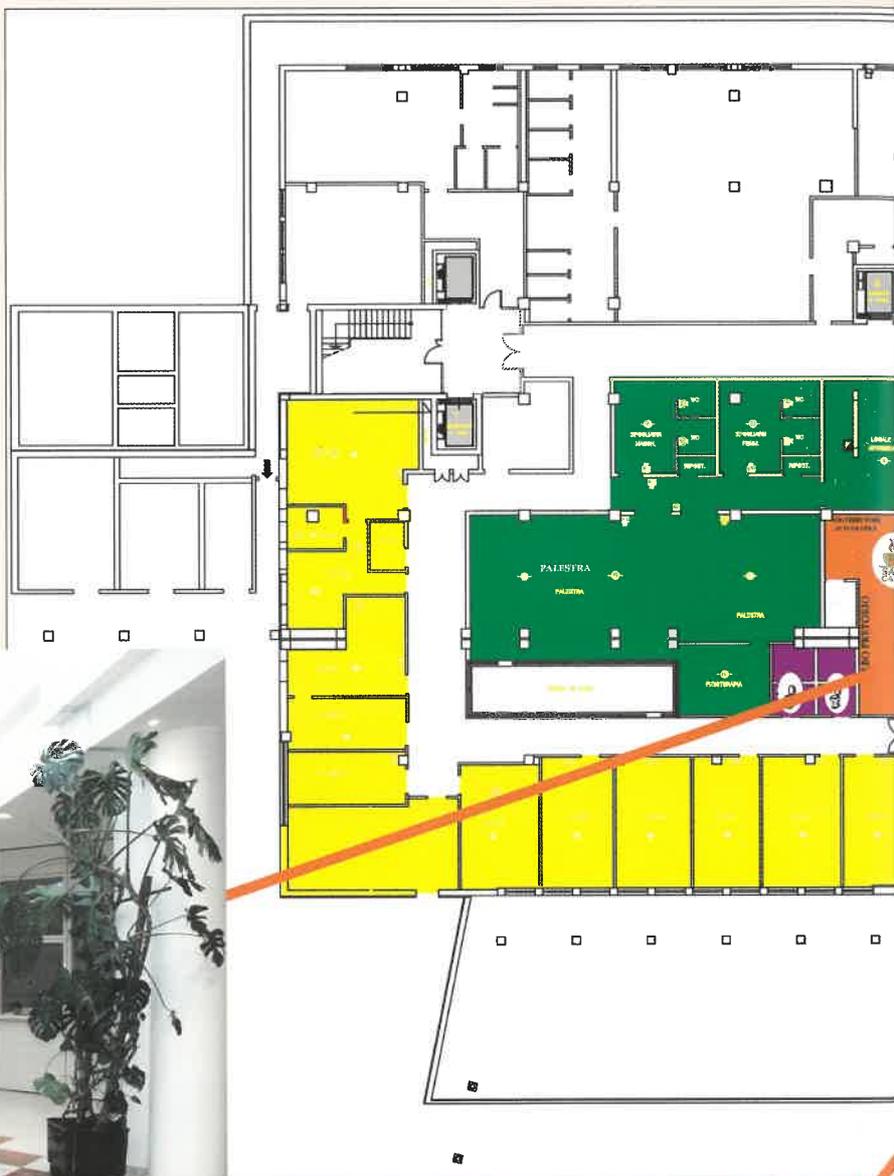


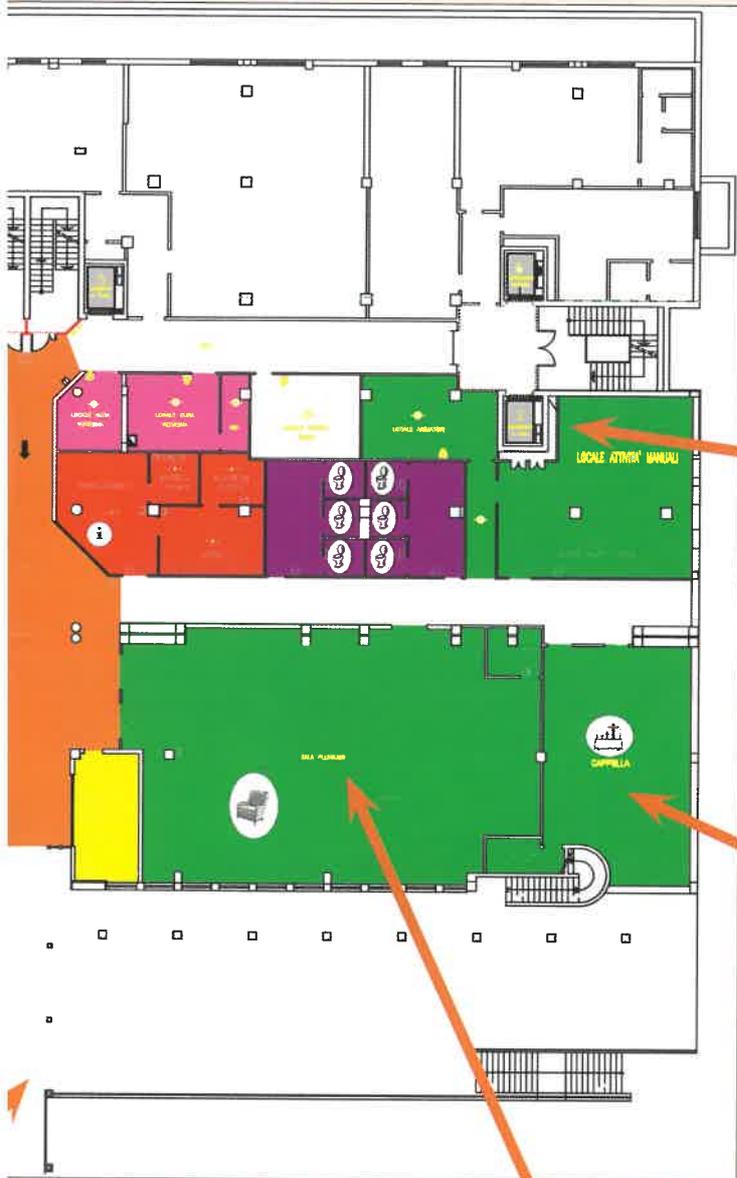
Planimetria piano primo



Planimetria piano terra ingresso e uffici

| LEGENDA | colori | simboli |
|--------------|---|---|
| ARANCIONE | INGRESSO | BAGNO ASSISTITO  |
| MARRONCINO | PORTINERIA | INFERMERIA  |
| VERDE CHIARO | SPAZI COMUNI (SALE ATTIVITA' - SALA PRANZO - SOGGIORNO) | BAGNO  |
| AZZURRO | SPAZI PERSONALI (CAMERE - BAGNI PERSONALI) | SOGGIORNO  |
| VIOLETTINO | BAGNI COMUNI | SALA PRANZO  |
| ROSSO | SERVIZI (CUCINA - LAVANDERIA) | PORTINERIA  |
| ROSA | CURA DELLA PERSONA (PETTINATRICE - PODOLOGA) | CUCINETTA  |
| VERDE SCURO | FISIOTERAPIA | UFFICIO  |
| GIALLO | UFFICI | URP  |
| GRIGIO | CAMERA MORTUARIA | CHIESETTA  |

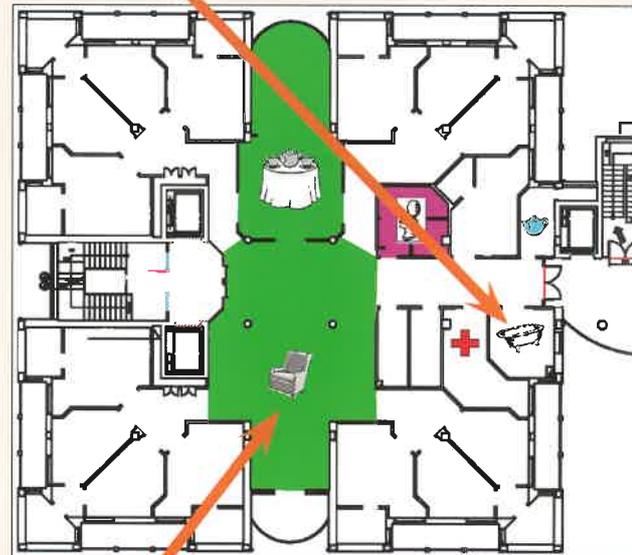




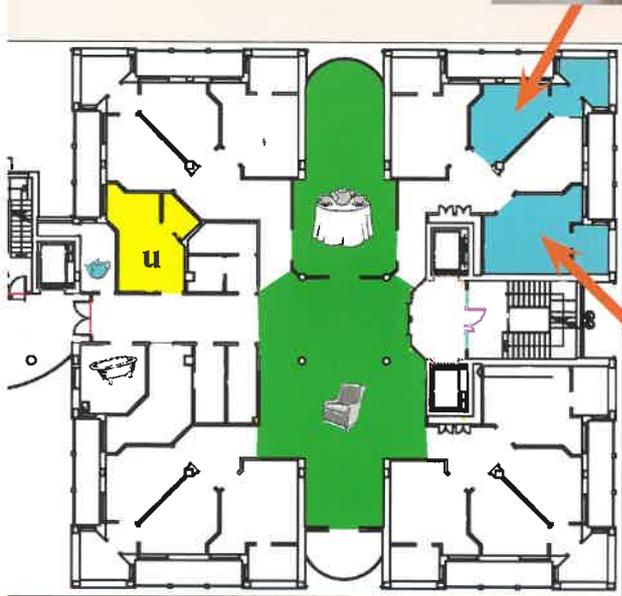
Planimetria piani residenziali



| LEGENDA | colori | simboli |
|--------------|---|-----------------|
| ARANCIONE | INGRESSO | BAGNO ASSISTITO |
| MARRONCINO | PORTINERIA | INFERMERIA |
| VERDE CHIARO | SPAZI COMUNI (SALE ATTIVITA' - SALA PRANZO - SOGGIORNO) | BAGNO |
| AZZURRO | SPAZI PERSONALI (CAMERE - BAGNI PERSONALI) | SOGGIORNO |
| VIOLETTO | BAGNI COMUNI | SALA PRANZO |
| ROSSO | SERVIZI (CUCINA - LAVANDERIA) | PORTINERIA |
| ROSA | CURA DELLA PERSONA (PETTINATRICE - PODOLOGA) | CUCINETTA |
| VERDE SCURO | FISIOTERAPIA | UFFICIO |
| GIALLO | UFFICI | URP |
| CHICCO | CAMERA MORTUARIA | CHIESETTA |



secondo, terzo e quarto



Come passo la mia giornata a "RSA San Bartolomeo"



Al fine di poter ragguagliare i parenti dei nostri Ospiti sulle varie fasi della giornata tipo abbiamo provveduto a suddividere gli interventi in fasce orarie.

La giornata inizia con l'igiene personale e la preparazione dell'Ospite alle varie attività, in conformità alle sue necessità sanitarie, fisioterapiche e sociali.

Tale prima fascia, indicativamente, si svolge tra le ore 6.00 e le ore 9.00 del mattino al fine di poter permettere all'Ospite di avere il più possibile un intervento personalizzato.

Per lo stesso motivo l'Ospite potrà recarsi in sala da pranzo per la prima colazione dalle ore 7.30 alle ore 9.30; oppure richiedere in servizio in camera.

Dalle ore 8.00 tutti i servizi sono attivi per la cura psicofisica della persona.

Il pranzo potrà essere consumato nella fascia oraria dalle 11.00 alle 12.00, sempre rispettando il desiderio di consumarlo in sala da pranzo o in stanza.

Qualora l'Ospite lo desiderasse, dopo il pranzo, potrà risposare nella sua stanza oppure usufruirà della zona soggiorno per il suo relax.

Dalle ore 13.30 alle ore 15.00, dopo il riposo pomeridiano, gli operatori si attiveranno per l'assistenza personalizzata al fine di ripreparare l'Ospite alle varie attività sociali e ricreative.

Dalle ore 15.00 alle ore 16.00 gli Ospiti che lo desiderino potranno consumare la merenda.

Nel pomeriggio fino alle ore 18.00 gli Ospiti potranno usufruire di tutti i servizi che l'Ente offre.

La cena sarà servita nella fascia oraria dalle ore 18.00 alle ore 19.00.

Dopo la cena, chi lo desidera potrà trattenersi nella zona soggiorno, dove si può leggere o guardare la televisione, oppure farsi accompagnare in stanza ed essere aiutato a prepararsi per il riposo notturno.

La partecipazione a tutte o parte di queste attività verranno concordate con l'Ospite

e con i suoi familiari al momento della stesura del Piano di Assistenza Individuale che si concretizzerà entro il primo mese dal giorno di ingresso.

I familiari, qualora lo desiderassero e ne avessero l'opportunità, potranno partecipare a tutte le attività in qualunque momento della giornata.

Sintetizziamo di seguito con uno schema quanto descritto finora.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE IN RSA "San Bartolomeo"

| ORARIO | ATTIVITÀ |
|---------------|--|
| 6.00-9.00 | Cura igiene e preparazione della persona |
| 7.30-9.00 | Prima colazione |
| 8.00-11.00 | ATTIVITÀ – TEMPO LIBERO |
| 11.00-12.00 | Pranzo |
| 12.00-13.30 | Riposo pomeridiano (a letto, o solo relax) |
| 13.30-15.00 | Preparazione per le attività pomeridiane |
| 15.00-16.00 | Merenda |
| 15.30-18.00 | Attività ricreative |
| 18.00-19.00 | Cena |
| 18.30-21.00 | Preparazione per il riposo notturno |





RSA SAN BARTOLOMEO - tel. 0461 385000 - fax 0461 385001

| | | | | | | |
|--|----------------------|---|--------------|----------------|------------|------------|
| Coordinatore dei servizi socio-assistenziali "Responsabile di struttura" | 0461 385033 | da lunedì a giovedì venerdì | 9.00 9.00 | 12.00 12.00 | 14.30 | 16.00 |
| Medico | 0461 385022 | martedì | 8.00 | 9.00 | | |
| Medico | 0461 385101 | giovedì | | | 14.30 | 15.00 |
| Assistente Sociale* | 0461 385011 | da lunedì a venerdì | 9.00 | 12.00 | 14.30 | 16.00 |
| Educatore Professionale | 0461 385013 | da lunedì a giovedì venerdì | 9.00 9.00 | 12.00 12.00 | 14.30 | 16.00 |
| Fisioterapia | 0461 385055 | | | | | |
| Coordinatrice | 0461 385270 | | 8.00 8.00 | 12.30 12.30 | - 13.30 | - 15.30 |
| 2° piano | 0461 385271 | lunedì, mercoledì, venerdì martedì e giovedì | 8.00 8.00 | 12.30 12.30 | - 13.30 | - 15.30 |
| 3° piano | 0461 385273 | da lunedì a venerdì | 8.30 | 12.06 | | |
| 4° piano | 0461 385272 | da lunedì a venerdì | 8.30 | 12.06 | | |
| Responsabile Servizio Religioso | Cell. 339 7497773 | Su appuntamento | | | | |

* Incontro con Assistente Sociale previo appuntamento concordato.