



Civica di Trento APSP

# CARTA DEI SERVIZI

## Casa Soggiorno

La Civica di Trento è una Azienda Pubblica di Servizi alla persona che gestisce servizi diversi per adulti in condizione di fragilità nel Comune di Trento.

I nostri servizi:

- **RSA** (4 strutture: San Bartolomeo, Angeli Custodi, Stella del Mattino e Gabbiolo)
- **Centro Diurno Alzheimer**
- **Casa Soggiorno**
- **Alloggi protetti**

## **Premessa**

La Casa Soggiorno si differenzia dal complesso dei servizi erogati dalla Civica di Trento A.P.S.P. per gli aspetti strutturali, per i criteri organizzativi e per le caratteristiche sanitarie e assistenziali degli utenti.

Si è pertanto ritenuto opportuno elaborare una specifica Carta dei Servizi da considerarsi come una integrazione della Carta dei Servizi dell'Ente.

A quest'ultima si dovrà peraltro fare sempre riferimento per quanto attiene ai principi fondamentali dell'erogazione dei servizi, agli aspetti ordinamentali, ai compiti istituzionali cui è deputato l'Ente, alla tipologia dei servizi, agli aspetti organizzativi.

La Carta dei Servizi della Casa Soggiorno analizzerà per contro, oltre alla descrizione della struttura, l'accesso al servizio, le attività quotidiane, il personale e gli aspetti economici.

## **Un po' di storia**

L'attività della Casa Soggiorno è iniziata il 15/02/2012, sulla base di un progetto risalente al 2002 (approvato dal Consiglio di Amministrazione con delibera nr. 21 del 13.03.2002), nel quale si declinavano i principi assistenziali e i criteri operativi e organizzativi del nuovo servizio.

Con la Casa di Soggiorno, la Civica di Trento ha inteso proporre un servizio residenziale "leggero", in grado di intercettare i bisogni di una fascia di popolazione anziana, autosufficiente, che però si trova in una condizione di parziale compromissione della capacità di condurre una vita autonoma.

La diversificazione dei servizi a favore della popolazione anziana fragile o in condizione di pre-fragilità è un'esigenza emersa dalla domanda sociale già da tempo, in particolare per quanto concerne i servizi a carattere residenziale, tanto che già nel Piano sociale del Comune di Trento 2001 - 2011, nelle linee di intervento individuate per la popolazione anziana, si sottolineava l'esigenza di *"adeguare l'offerta dei servizi residenziali, sperimentare nuove forme di residenzialità assistita e comunitaria"*. L'importanza di tali aspetti è stata successivamente ribadita anche nel Piano Sociale del territorio Val d'Adige del giugno 2014.

Il servizio di Casa di Soggiorno si colloca a metà tra gli *"alloggi protetti"*, un servizio che consente all'anziano di condurre una vita autonoma in un contesto protetto, usufruendo di servizi definiti di *bassa soglia*, e la RSA, che si configura, invece, come un servizio socio-sanitario ad elevata integrazione sanitaria.

L'avvio del servizio della Casa Soggiorno ha richiesto alla Civica un'attenzione particolare nel definire il tipo di utenza e l'organizzazione dei servizi offerti, allo scopo di dare risposte appropriate e innovative rispetto alle reali necessità delle persone. Rispetto al servizio di RSA, questo nuovo servizio ha richiesto l'assunzione di una nuova prospettiva strategica, gestionale e, soprattutto, operativa, alleggerendo gli aspetti assistenziali e sanitari e potenziando, invece, la presa in carico socio-relazionale per sostenere il benessere psicologico, emotivo, affettivo e relazionale delle persone residenti, rivolgendo l'attenzione ai bisogni di sicurezza, affettività, autostima e autorealizzazione.

### **Finalità del servizio**

La Casa Soggiorno è un servizio residenziale che si pone la finalità di **assicurare condizioni abitative idonee per anziani autosufficienti per i quali risulti in parte compromessa la capacità di condurre una vita autonoma o che ne facciano comunque espressa richiesta.**

Il servizio è strutturato in maniera tale da:

- aiutare/supportare la persona residente, senza sostituirsi, nel rispondere ai bisogni che emergono nella gestione delle attività quotidiane;
- aiutare/supportare la persona a ritrovare risposte a bisogni emergenti di carattere socio-relazionale, affettivo, di sicurezza e protezione.

### **Destinatari del servizio**

Il servizio della Casa Soggiorno è destinato a **persone autosufficienti** che:

- richiedono volontariamente l'ingresso;
- sono autosufficienti nelle attività di vita quotidiana, ma manifestano un bisogno di protezione o di supervisione o di minimo aiuto nelle attività di igiene personale;
- abbiano una **rete sociale inadeguata o assente e/o manifestino un bisogno temporaneo (di tipo assistenziale, abitativo o sociale)**, al quale non può essere data risposta con un "posto sollievo" ma che, in ogni caso, non presenta importanti carichi assistenziali (persone autosufficienti/no assistenza continuativa).

Nelle stanze doppie si privilegerà l'ingresso di coppie naturali o volontarie.

## La struttura

La palazzina può ospitare 14 persone e gli spazi sono distribuiti su 4 livelli.

Il **primo livello** è destinato a **sala polivalente**, nella quale sono distribuiti e consumati i pasti (colazioni, pranzo e cena). In questa stessa sala sono inoltre realizzate le attività di animazione. Un angolo della sala è arredato con divani al fine di creare una zona "salotto". Il primo livello è destinato a "zona giorno", dotato anche di un accesso all'esterno della struttura dove è stato creato uno spazio arredato a "giardino".

Il **secondo e il terzo livello** sono strutturati in maniera identica: in ognuno si trovano 5 camere da letto (due doppie e tre singole), 1 cucinetta e 4 bagni. Una camera singola dispone di un bagno riservato; gli altri tre bagni sono destinati ai Residenti delle camere doppie e delle restanti camere singole. Le stanze doppie condividono il bagno con la stanza singola adiacente.

Le due cucinette (una per il secondo e una per il terzo livello) sono a disposizione dei Residenti, ma non per la consumazione e preparazione dei pasti. Gli spazi comuni (cucinette, sala da pranzo, angolo salotto, ...) non possono essere personalizzati dai singoli Residenti.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

## **I SERVIZI OFFERTI**

## SERVIZIO ASSISTENZIALE

In relazione alle caratteristiche dei Residenti e della loro potenziale fragilità, il servizio garantisce la **continuità dell'assistenza di base per 365 giorni all'anno** con la presenza di almeno 1 operatore di assistenza nella **fascia oraria diurna**.

La dotazione organica è di n° 5 operatori socio sanitari (OSS) a tempo pieno (36 ore settimanali), di cui uno con funzioni di coordinamento assistenziale.

Il personale di assistenza svolge attività di supporto ai Residenti per la conduzione della loro vita quotidiana, si occupa della distribuzione dei pasti, effettua la pulizia dei locali della struttura e gestisce direttamente alcune attività di animazione con i Residenti.

Il Coordinatore dei servizi assistenziali rappresenta un punto di riferimento quotidiano per gli Operatori, per i Residenti e per i Familiari. Svolge una fondamentale funzione di supervisione sulle attività assistenziali.

### **Presenza e compiti del personale del servizio assistenziale**

Viene garantita la presenza quotidiana di 1 OSS nella fascia oraria 6.30 - 20.12, suddivisa in 2 turni, dalle 6.30 alle 13.42 (turno mattina) e dalle 13.00 alle 20.12 (turno pomeriggio).

Le attività svolte dall'Operatore durante il **turno del mattino** sono le seguenti:

- aiuto e supervisione dei Residenti nell'alzata quotidiana;
- preparazione della sala da pranzo per la colazione, distribuzione della colazione, riordino e pulizia
- igiene e riordino camere (rifacimento letto e cambio lenzuola al bisogno; pulizia pavimenti e bagno)
- attività di animazione con i Residenti
- preparazione sala da pranzo, distribuzione del pranzo, pulizia e riordino;
- aiuto per la doccia settimanale e pulizia a fondo del letto

Le attività svolte dall'Operatore durante il **turno del pomeriggio** sono le seguenti:

- pulizia a fondo delle cucinette e degli altri ambienti comuni
- attività di animazione con i Residenti e distribuzione merende;
- preparazione sala da pranzo per la cena, distribuzione della cena, riordino e pulizia locali
- preparazione e distribuzione della camomilla e saluto serale ai Residenti.

## SERVIZIO SOCIALE

È prevista la presenza di un/a **Assistente sociale** per **14 ore settimanali**. L'assistente sociale, in collaborazione con il personale di assistenza, con la persona residente, con eventuali familiari e collaboratori esterni, dovrà realizzare interventi individualizzati al fine di garantire la soddisfazione ai bisogni di natura affettiva, sociale e relazionale.

I compiti dell'Assistente sociale sono i seguenti:

- gestione di ingressi e dimissioni dei Residenti
- sostegno psico-sociale dei Residenti, attraverso colloqui individuali volti a promuovere l'autonomia, l'autosufficienza e la consapevolezza delle proprie capacità
- individuazione e gestione delle reti formali e informali in grado di offrire risposte diversificate ai bisogni della persona
- coordinamento degli interventi individuali
- gestione dei procedimenti per la nomina di amministratore di sostegno, per ottenere l'invalidità civile, per accedere all'i.c.e.f., per ottenere prestazioni odontoiatriche, per accedere al servizio "Muoversi" ecc.
- attivazione dell'U.V.M. quando il servizio di Casa Soggiorno non rappresenta più una risposta appropriata ai bisogni del Residente (per esempio, per l'aggravamento delle condizioni di salute psico-fisica)
- gestione di spazi di supervisione volti al sostegno della motivazione, alla valorizzazione dei punti di forza e alla consapevolezza dei propri limiti
- gestione delle relazioni e di interventi integrati con i servizi sociali e specialistici del territorio
- gestione delle relazioni con i soggetti dell'associazionismo locale, sia per finalità ludico-socializzanti, sia per favorire il senso di appartenenza alla comunità esterna.

### L'attività di animazione

Gli Operatori del servizio assistenziale svolgono le attività di animazione. Durante tutta la settimana vengono proposte attività ludico-ricreative. La scelta delle attività da proporre considera le capacità e le inclinazioni/preferenze dei Residenti. Le proposte sono varie e comprendono giochi collettivi e/o a squadre, che vanno a stimolare aspetti cognitivi (memoria, capacità logiche, fluenza verbale, ecc..) o motori (es. prassia, attività di ballo ecc..). Per favorire il mantenimento delle relazioni con la comunità esterna, vengono anche organizzate delle uscite sul territorio.

## SERVIZIO SANITARIO

### Assistenza medico-sanitaria

Il Residente di Casa Soggiorno **conserva il proprio medico di medicina generale**.

La famiglia dovrà provvedere alla fornitura dei medicinali e di eventuali altri presidi assistenziali, nonché alla organizzazione e all'accompagnamento alle visite mediche.

Per ogni Residente sarà redatta una **cartella infermieristico-sanitaria** che sarà gestita e aggiornata dall'infermiere/a.

La cartella infermieristico-sanitaria è a disposizione del personale in caso di emergenza.

### Il servizio infermieristico

Il servizio infermieristico viene garantito con la presenza di un infermiere/a per **9 ore a settimana**. La distribuzione delle ore settimanali risulta flessibile per rispondere alle necessità che quotidianamente possono emergere. Non è garantita la copertura su tutti e 7 i giorni della settimana.

I compiti dell'infermiere sono i seguenti:

- supervisione dei Residenti sull'assunzione dei farmaci
- preparazione dei blister delle terapie per le persone non autonome
- cura delle relazioni con i medici di base per le persone non autonome o senza rete familiare
- ogni altra attività specifica della professione infermieristica.

## SERVIZI ESTERNI ALLA STRUTTURA

L'attigua R.S.A. può, a richiesta, fornire ai Residenti alcuni servizi di supporto, quali ad esempio:

- servizio di chiamata notturna in caso di bisogno (risponde l'OSS in servizio notturno presso la RSA)
- servizi di cura della persona (parrucchiere, estetista)
- servizio di animazione, ovvero la possibilità di partecipare alle attività di animazione organizzata per i residenti della RSA e destinate alla collettività
- utilizzo della palestra di fisioterapia per attività autonome, quali ad esempio l'utilizzo della cyclette
- utilizzo degli spazi destinati ai Residenti della RSA (giardino, sale comuni, bagni attrezzati ecc.)

LA GESTIONE DELL'ASSISTENZA

**LA PRESA IN CARICO, LE  
COMPETENZE PROFESSIONALI, I  
COSTI DEL SERVIZIO**

## **Accesso al servizio**

Per accedere al servizio la persona interessata deve inoltrare richiesta al Servizio Welfare e coesione sociale del Comune di Trento (<https://www.comune.trento.it/Comune/Organizzazione-comunale/Organigramma/Servizi/WELFARE-E-COESIONE-SOCIALE>), il quale valuterà la situazione da un punto di vista sociale, assistenziale e familiare. Compatibilmente con la disponibilità del posto libero e previa valutazione condivisa con il servizio sociale della Casa di soggiorno, verrà assegnato il posto letto.

L'Assistente sociale contatterà i Familiari per fissare un appuntamento in cui incontrerà i Familiari e la persona interessata per una prima conoscenza reciproca e per acquisire informazioni di base in vista dell'inserimento. Le informazioni raccolte saranno fondamentali per la stesura del progetto individualizzato e/o di un Piano di Assistenza individuale (PAI).

## **Il PAI: Piano di Assistenza Individualizzato**

L'équipe della Casa Soggiorno, composta da Assistente Sociale, OSS e Infermiera, elabora per ogni Residente un Piano di Assistenza Individuale.

Il PAI viene redatto a partire dalle informazioni raccolte al colloquio di pre-ingresso e in considerazione delle condizioni della persona e delle motivazioni per cui essa è stata accolta nel servizio. L'elaborazione del PAI viene condivisa con i Familiari e con il Residente. Di norma, il PAI viene formalizzato in un documento e rivalutato dall'équipe ogni 6 mesi, salvo sopraggiunte esigenze o modificazioni significative delle condizioni del Residente. Al bisogno, l'équipe può essere integrata con altre figure professionali.

## **Dimissioni**

Le **dimissioni** possono avvenire per:

- libera scelta del Residente, nel momento in cui decida di lasciare il servizio in quanto non più rispondente alle sue aspettative;
- peggioramento delle condizioni di autonomia, cliniche o cognitive-comportamentali tale da non rendere più adeguato il servizio ai bisogni della persona
- assenza continuativa superiore a 40 giorni, indipendentemente dalla motivazione.

Nel caso di aggravamento, l'Assistente sociale convoca i Familiari per un confronto la valutazione di soluzioni alternative alla Casa Soggiorno.

## **Supporto alle competenze di cura: iniziative a favore di volontari , caregiver e residenti**

Grazie all'esperienza pluriennale nella gestione dei servizi rivolti a persone fragili maturata dalla Civica di Trento, è forte la consapevolezza dell'importanza di sostenere le competenze di tutte le figure professionali e non professionali che si occupano di cura, nonché le "life-competence" degli utenti per favorire il più possibile il mantenimento di ambiti di autonomia personale. A oggi, le figure che si occupano di cura e che ruotano attorno al Residente della Casa Soggiorno sono i professionisti dell'équipe e i caregiver familiari/amicali, quando presenti.

Il principio della valorizzazione e del supporto alle competenze, anche in forma integrata tra le diverse figure professionali, è comunque tenuto in considerazione e sono previste alcune attività formative ritenute "essenziali":

- alfabetizzazione e utilizzo delle tecnologie di supporto alle attività quotidiane (almeno 1 attività all'anno)
- promozione del co-housing e/o del welfare di condominio (almeno 1 attività all'anno)
- informazione sulle iniziative di invecchiamento attivo e orientamento ai servizi disponibili sul territorio (almeno 1 attività all'anno)
- attività di accudimento e mobilitazione destinate alle persone residenti non del tutto autonome (almeno 1 attività all'anno)
- empowerment dell'anziano, invecchiamento attivo (almeno 1 attività all'anno)

Le attività formative saranno proposte tanto agli utenti dei servizi, quanto ai caregiver e ai Familiari. La presenza dell'Assistente Sociale inserita nell'organico del servizio, inoltre, garantisce in modo continuativo e strutturato, come parte integrante del servizio, il **supporto relazionale a tutti gli utenti**, le **informazioni sull'accesso ai servizi territoriali**, la **consulenza specifica ai caregiver familiari**, alle assistenti private e, qualora presenti, ai volontari.

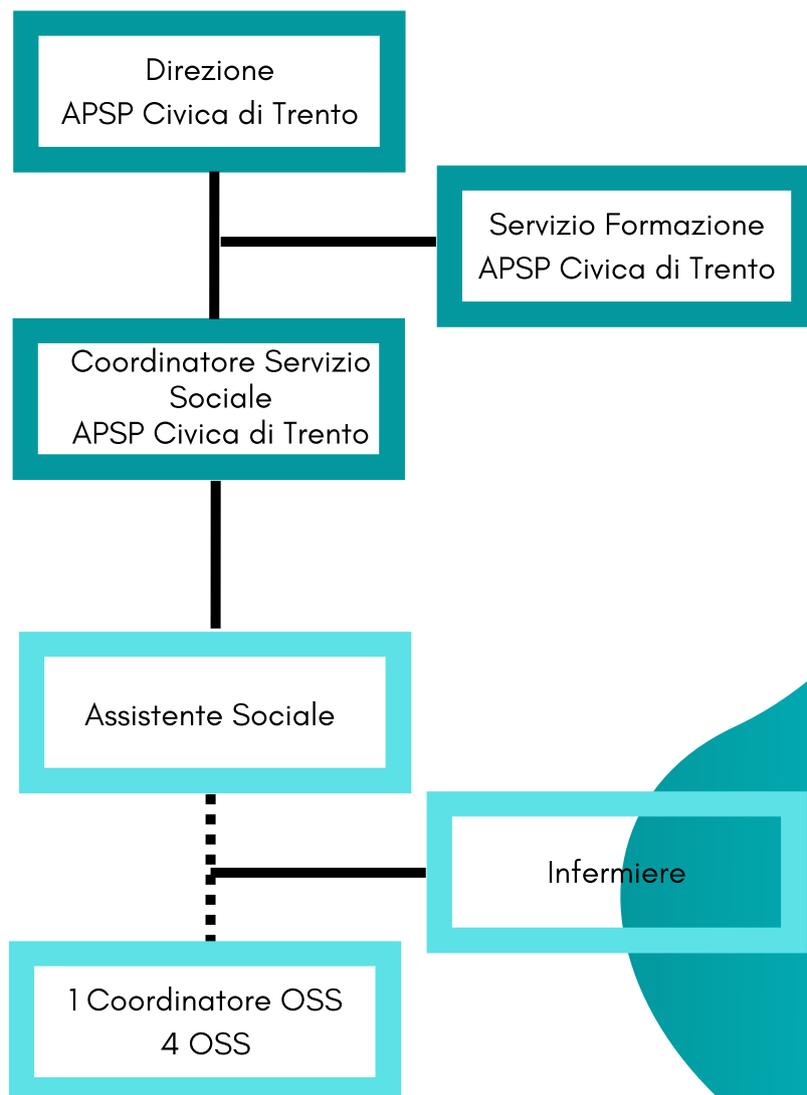
## **Retta di residenzialità**

Il Residente garantisce il regolare pagamento della retta o della quota di retta a proprio carico. Il Comune, prima dell'ingresso in Casa di Soggiorno, valuta la situazione economica dell'utente e qualora sussistano i requisiti previsti dalla normativa vigente definisce l'ammontare della compartecipazione (totale o parziale). Le regole di calcolo della compartecipazione sono stabilite dalla Provincia Autonoma di Trento con determinazioni provinciali. Il Comune comunica all'utente l'ammontare della quota di retta da versare direttamente alla Civica di Trento.

L'ORGANIZZAZIONE

**STRUTTURA ORGANIZZATIVA,  
GESTIONE DELLA QUALITÀ E  
CONTATTI**

## Organigramma



## Sistema qualità

Periodicamente vengono predisposti strumenti ad hoc per la rilevazione della qualità percepita, da somministrare alle persone accolte e/o ai loro Familiari, con l'obiettivo di valutare i servizi erogati e predisporre gli opportuni piani di miglioramento.

I Residenti possono in qualunque momento presentare osservazioni, reclami o richiesta chiarimenti rivolgendosi all'Assistente Sociale oppure facendoli pervenire in forma scritta alla Segreteria della Civica, in forma libera oppure utilizzando l'apposito modulo disponibile all'ingresso della struttura.

## **Come raggiungerci**

### Indirizzo

Via della Collina, 2 - 38121 TRENTO (TN)

### Per arrivare in autobus

Linea C

### Indicazioni Google Maps:

<https://www.google.it/maps/place/Civica+Di+Trento/@46.0694242,11.1301891,19z/data=!4m5!3m4!1s0x478276ca0104b56d:0xd6366dc52c692bca!8m2!3d46.0694242!4d11.1306234>

## **Orari e contatti**

Non esistono specifici orari di accesso al pubblico, ma si raccomanda di evitare le fasce orarie destinate al riposo pomeridiano e notturno.

Per informazioni è possibile contattare il centralino della Civica di Trento oppure l'Operatore in servizio:

- Centralino Civica di Trento 0461/385000
- Operatore di assistenza in servizio 0461/385888

## **CIVICA DI TRENTO A.P.S.P. | Direzione e Uffici amministrativi**

Via Malpensada 156 - TRENTO | Tel. 0461/385000 - Fax 0461/385001

e-mail: [segreteria@civicatnapsp.it](mailto:segreteria@civicatnapsp.it) - [amministrazione@pec.civicatnapsp.it](mailto:amministrazione@pec.civicatnapsp.it)

C.F.e P.IVA 00260880224