



Civica di Trento APSP

# CARTA DEI SERVIZI

## Alloggi Protetti

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**

Gli Alloggi protetti si differenziano 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 ed 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 degli Alloggi protetti analizzerà per contro, oltre alla descrizione della struttura, l'accesso al servizio, le attività quotidiane, il personale e gli aspetti economici.

## **Destinatari del servizio**

Il servizio degli alloggi protetti è destinato a **persone anziane e/o adulte in condizione di fragilità sociale**. Agli utenti di questo servizio viene richiesta la capacità di gestire in autonomia la spesa, la pulizia quotidiana dell'alloggio, l'igiene personale e la gestione di pratiche semplici anche con la supervisione ed il supporto dai servizi offerti.

Il servizio non soddisfa i bisogni di persone portatrici di significativi bisogni assistenziali, che presentano gravi problematiche di natura psichica oppure cognitiva (es. demenza). Gli Alloggi protetto non rispondono nemmeno a un bisogno esclusivamente abitativo.

## **Finalità**

La finalità è quella di **ridurre il rischio di isolamento e le conseguenze negative ad esso correlate**.

Il servizio dell'alloggio protetto permette agli utenti di mantenere la propria autonomia abitativa e di vita, ma, nello stesso tempo, di beneficiare di un contesto abitativo assistito, con azioni di supporto programmate e di pronto intervento in caso di necessità.

## Le risorse professionali

- 1 **Operatore** presente durante l'arco della giornata per supportare i residenti nella gestione del proprio spazio di vita;
- 1 **Infermiere** presente in orario diurno, in orari e giornate programmate e al bisogno, per un totale di **4 ore settimanali**, per il supporto sanitario;
- 1 **Assistente Sociale**, presente in orario diurno, in orari e giornate programmate e al bisogno, per un totale di **10 ore settimanali**, per il supporto sociale e relazionale. Svolge anche funzioni di coordinamento del servizio;
- 1 **Custode** durante la notte.

È garantito il collegamento telefonico con il centralino della Civica di Trento 24 ore su 24.

## La struttura

Il servizio si compone di **20 mini-appartamenti distribuiti su due piani**.

Ogni appartamento è completamente arredato, munito di apparecchio telefonico, campanello di emergenza collegato al custode e termostato per la regolazione autonoma del riscaldamento.

La struttura dispone inoltre di:

- una sala da pranzo comunitaria
- una sala per attività comuni
- un ambulatorio infermieristico/ufficio per l'Infermiere e per l'Assistente Sociale
- un appartamento destinato al custode e alla sua famiglia

## Il Centro Servizi

Al piano terra della struttura è presente uno spazio destinato alla cura e igiene della persona (bagno doccia, parrucchiere/barbiere ed estetista).

I servizi erogati presso il Centro servizi sono rivolti ai residenti degli Alloggi Protetti e a utenti esterni.

Il costo delle prestazioni non rientra nella retta prevista per gli Alloggi protetti. Per accedere a questi servizi e per conoscere l'entità della compartecipazione ai costi il residente deve fare formale richiesta alla Comune di Trento presso lo "Spazio Argento".



I SERVIZI EROGATI

**SERVIZI DI ASSISTENZA DIRETTA E  
RELAZIONE**

## ASSISTENZA DI BASE

I servizi offerti sono:

- *servizi comuni* rivolti a tutti i residenti: gestione del servizio ristorazione, del servizio di lavanderia e pulizia delle parti comuni. Quotidianamente, all'inizio del turno di servizio mattutino e alla sera, prima di lasciare la struttura, l'operatore passa da tutti i residenti per un saluto al fine di verificare il loro stato di benessere;
- *servizi personalizzati*, per rispondere direttamente ai bisogni del residente: aiuto nella gestione igienico sanitaria dell'alloggio, altri piccoli aiuti domestici.

Il servizio è garantito dalla presenza di 5 operatori a tempo parziale, che coprono la **fascia oraria dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal lunedì alla domenica** per **365 giorni all'anno**.

## SERVIZIO SOCIALE

È prevista la presenza di un Assistente Sociale per 10 ore settimanali per rispondere ai bisogni sociali e relazionali dei residenti.

L'Assistente Sociale, in collaborazione con gli Operatori, con la persona residente, con eventuali familiari e collaboratori esterni, realizza interventi individualizzati al fine di garantire la soddisfazione ai bisogni di natura socio-relazionale ed assistenziale. I compiti dell'Assistente Sociale, nello specifico, sono:

- la gestione degli ingressi e delle dimissioni dei residenti
- il sostegno psico-sociale attraverso colloqui individuali
- l'attivazione, quando necessario e possibile, delle reti formali e informali per dare risposte diversificate ai bisogni della persona
- il coordinamento degli interventi individuali
- la gestione delle pratiche 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.
- l'attivazione dell'U.V.M. quando il residente, per un aggravamento della propria condizione, non trova più una risposta appropriata ai propri bisogni
- la supervisione agli Operatori;
- la gestione delle relazioni e di interventi integrati con i servizi sociali del territorio e con i soggetti dell'associazionismo locale, sia per finalità ludico socializzanti, che per lo sviluppo di senso di appartenenza alla comunità esterna.

## SERVIZIO INFERMIERISTICO

È prevista la presenza di 1 Infermiera per **4 ore settimanali**, distribuite di norma su due giorni, per un supporto per la gestione degli aspetti sanitari.

La distribuzione delle ore settimanali risulta flessibile per rispondere alle necessità che quotidianamente possono emergere. I compiti dell'Infermiere, nello specifico, sono:

- la supervisione sull'assunzione dei farmaci da parte dei residenti
- la preparazione dei blister per le persone non autonome nella gestione della terapia
- la cura delle relazioni con i medici per le persone non autonome o senza rete familiare
- ogni altra attività specifica della professione infermieristica

I SERVIZI EROGATI

# **SERVIZI DI SUPPORTO**

## RISTORAZIONE

Il servizio offerto riguarda la gestione del momento del pasto del pranzo. Lo scopo del servizio è di garantire a tutti i residenti un pasto giornaliero equilibrato nonché di creare un senso di appartenenza alla comunità degli Alloggi protetti per evitare che si percepiscano come inquilini di un anonimo condominio.

La sala da pranzo comune è collocata al piano terra della struttura. Oltre ai residenti, vi possono accedere anche altri utenti provenienti dall'esterno (utenti del Centro servizi). Il pranzo è servito tutti i giorni dell'anno.

Colazione e cena sono a carico dei residenti: ogni alloggio è dotato di cucina domestica per la preparazione in autonomia dei pasti diversi dal pranzo.

*Il costo del pasto non è compreso nella retta mensile e l'entità della compartecipazione viene stabilita dal Comune di Trento in relazione al proprio reddito. La consumazione del pasto, per le motivazioni di cui sopra è obbligatoria salvo deroghe motivate.*

## LAVANDERIA

Le persone autonome possono accedere liberamente alle attrezzature messe a disposizione nella piccola lavanderia comune. Gli utenti che hanno bisogno di supporto, saranno aiutati dal personale assistenziale nella gestione del lavaggio e della stiratura degli indumenti personali e della biancheria piana.

## MANUTENZIONE

Il servizio è gestito dagli operai della Civica di Trento per le problematiche inerenti la gestione e la manutenzione dell'alloggio

## CUSTODIA

È un servizio finalizzato a garantire una presenza nelle fasce orarie non coperte dagli operatori. La finalità è quella di garantire la massima protezione ai residenti degli Alloggi Protetti. Il Custode è il primo riferimento in caso di bisogno quando non sono presenti gli Operatori del servizio di assistenza di base, nella fascia oraria dalle 18.00 alle 8.00.

*Non è un servizio attivo, risponde solo a chiamata.*

Il servizio è garantito dalla presenza di 1 Custode e della sua famiglia, residenti in un appartamento presente in struttura.



I SERVIZI EROGATI

**SERVIZI ESTERNI**

I residenti, in relazione ai loro bisogni, possono usufruire dei servizi di base previsti per tutti i cittadini (servizio di assistenza domiciliare, telesoccorso, servizio Muoversi, ecc.). Per l'attivazione di questi servizi si fa riferimento all'Assistente Sociale.

#### ASSISTENZA MEDICO-SANITARIA

Il residente conserva il proprio medico di medicina generale.

Il residente provvede in autonomia e/o con l'aiuto della propria rete familiare/amicale al reperimento di medicinali e di altri eventuali presidi assistenziali. L'accompagnamento a eventuali visite mediche sarà a cura della propria rete familiare/amicale.

Ogni residente ha una propria cartella infermieristico-sanitaria gestita e aggiornata dall'Infermiera.

#### ANIMAZIONE

Settimanalmente vengono proposte delle attività di animazione collettive.

Gli eventi di animazione sono aperti ai residenti degli Alloggi protetti e a persone esterne utenti del Centro servizi.

L'animazione, infatti, affianca allo scopo dell'intrattenimento e di animazione del tempo di vita dei residenti, anche una funzione sociale di integrazione tra i residenti degli Alloggi protetti, gli utenti del "Centro servizi" e la comunità di riferimento del territorio circostante.

#### CURA DELLA PERSONA (CENTRO SERVIZI)

I residenti degli Alloggi protetti possono accedere ai servizi di cura della persona erogati presso il "Centro servizi" aperto a utenti esterni.

I servizi disponibili sono:

- parrucchiera/barbiere;
- estetista
- bagni guidati

Il costo delle prestazioni non rientra nella retta prevista per gli Alloggi protetti.

*Per accedere a questi servizi e per conoscere l'entità della compartecipazione ai costi, il residente deve fare formale richiesta alla Comune di Trento presso lo "Spazio Argento".*

LA GESTIONE DELL'ASSISTENZA

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

## **Accesso al servizio**

L'accesso al servizio avviene tramite il servizio *Spazio Argento* del Comune di Trento (<https://spazioargento.provincia.tn.it/Spazio-Argento>).

Spazio Argento raccoglie le richieste e, compatibilmente con la disponibilità dell'alloggio, previa valutazione condivisa con l'Assistente Sociale, effettua l'assegnazione e attribuisce l'entità della compartecipazione alla copertura del costo del servizio.

In casi di incapacità dell'utente, il Comune di Trento coprirà i costi dell'intero servizio.

## **Presa in carico: il P.A.I. (Piano di Assistenza Individualizzato)**

Per ogni residente che accede al servizio, viene redatto un Piano di Assistenza Individualizzato a cura dell'équipe composta da Assistente Sociale, Operatore, Custode e Infermiera.

Il P.A.I. è un progetto individualizzato legato alle condizioni della persona e alle valutazioni che hanno motivato l'accesso al servizio.

Di norma, il P.A.I. viene formalizzato in un documento e condiviso con il residente.

È prevista una **rivalutazione minima a 6 mesi**, salvo sopraggiunte esigenze che richiedano tempistiche diverse.

L'équipe, al bisogno, può essere integrata con altre figure professionali.

## **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 degli alloggi protetti 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 cohoousing 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. In ogni caso, la presenza dell'Assistente Sociale inserita nell'organico del servizio, 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**

Annualmente la Civica di Trento stabilisce la retta di residenzialità onnicomprensiva di tutti i costi dei servizi offerti e delle spese sostenute. La retta di residenzialità copre i seguenti costi:

- servizio di assistenza (servizio in appalto a una Cooperativa sociale)
- servizio di custodia notturna (servizio in appalto a una Cooperativa sociale)
- servizio sociale
- servizio infermieristico
- servizi di portineria e manutenzione
- costi di gestione della struttura: costi amministrativi, utenze (energia elettrica, acqua, smaltimento rifiuti, canone tv, canone telefono ecc.)

**Sono esclusi dalla retta di residenzialità il costo del pasto e la spesa delle telefonate.**

### **Convenzioni e contratti**

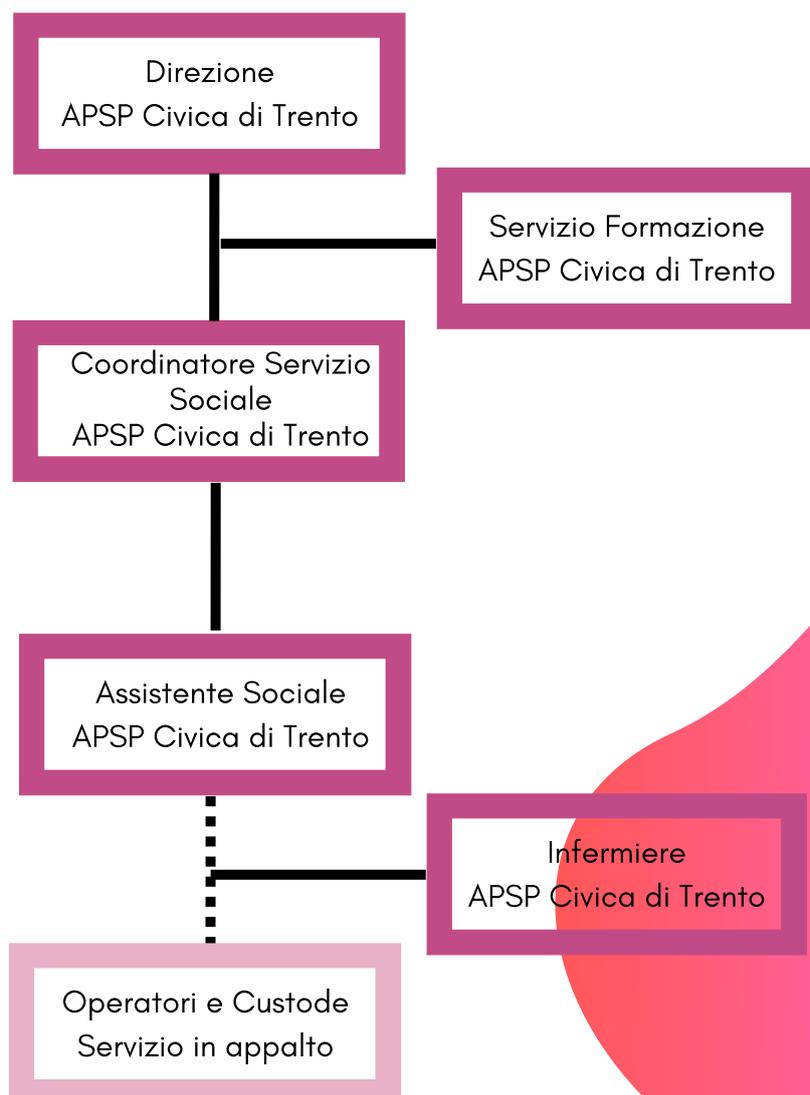
Per garantire i servizi la Civica si avvale di una convenzione con il Comune di Trento, mentre per l'erogazione del servizio di custodia ed assistenza ha stipulato un contratto con una Cooperativa sociale.



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 Familiar, 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.

*Per quanto non previsto dalla presente Carta dei Servizi si può fare riferimento al "Regolamento degli Alloggi Protetti di via Molini.*

## **Orari e contatti**

Ogni alloggio ha un proprio recapito telefonico, a cui si può accedere direttamente o tramite il centralino della Civica di Trento. Tramite il centralialino è anche possibile contattare gli uffici amministrativi della Civica.

### *Contatti*

- Centralino Civica di Trento (0461/385000)
- Operatore di assistenza in servizio 0461/385415 (nota bene: l'Operatore non ha modo di deviare la telefonata sul telefono del residente)

### **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