



AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA  
"CESARE BENEDETTI"  
MORI (TN)



Dipinto realizzato dalla Residente Maria T.

# CARTA DEI SERVIZI

## ANNO 2012

- Servizio di Residenza Sanitaria Assistenziale
- Servizio di Centro diurno
- Servizio di Casa Soggiorno





## LETTERA AL CLIENTE

*Gentile Cliente,*

*Lei sta per leggere la "Carta dei Servizi" dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (A.P.S.P.) Cesare Benedetti di Mori.*

*Questa è in termini temporali la 3<sup>a</sup> "Carta dei Servizi" e documenta il cammino che da alcuni anni l'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" di Mori ha intrapreso in funzione della costruzione di un servizio di qualità. L'aggiornamento della carta si è reso necessario sia per i cambiamenti organizzativi e strutturali intervenuti, sia a seguito dei mutati bisogni della clientela.*

*L'elaborato mantiene l'intento di guidarLa alla conoscenza della struttura, dei servizi, degli obiettivi e delle modalità di verifica e controllo delle prestazioni che abbiamo individuato per garantirLe la migliore assistenza possibile.*

*La "Carta dei servizi" rappresenta l'impegno che prendiamo nei Suoi confronti e nei confronti dei Suoi familiari per garantirLe che i servizi che le vengono offerti corrispondano alle Sue esigenze.*

*E' nostro intento rendere il più possibile confortevole e attiva la Sua permanenza presso la nostra struttura.*

*Ascolteremo con attenzione i Suoi consigli ed eventuali reclami al fine di poter continuamente migliorare il nostro servizio e corrispondere in maniera puntuale alle Sue esigenze.*

*Confidiamo nella semplicità e chiarezza del documento che sta per leggere ringraziandoLa per l'interesse che ci vorrà dedicare.*

*Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.*

*Il Presidente  
del Consiglio di Amministrazione  
Pizzini rag. Gianni*

*Il Direttore Amministrativo  
Dott. Antonino La Grutta*



“Il cuore domanda sempre  
o che i suoi piaceri siano accresciuti,  
o che i suoi dolori siano compianti;  
domanda di agitarsi o di agitare,  
perché sente che il moto sta nella vita  
e la tranquillità nella morte;  
e trova unico aiuto nella parola,  
e la riscalda de' suoi desideri,  
e la adorna delle sue speranze,  
e fa che altri tremi al suo timore  
e pianga alle sue lagrime...”



Ugo Foscolo



## NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** recante "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*" e fa riferimento ai contenuti del **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995**, "*Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari*".

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- **Legge 7 agosto 1990, n. 241** – "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto d'accesso ai documenti amministrativi*".
- **D.L. 12 maggio 1995, n. 163** – "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*".
- **D. Lgs. 30 luglio 1999 n. 286** - "*Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59*".
- **Legge 8 novembre 2000 n. 328** - "*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato d'interventi e servizi sociali*".
- **DPR 3 maggio 2001** – "*Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001-2003*"
- **D.M. 21 maggio 2001 n. 308** – "*Regolamento concernente requisiti minimi e strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale a norma dell'art. 11 della L. 8 novembre 2000 n. 328*".
- **Legge Regionale 1 agosto 1996 n. 3** – "*Nuova disciplina delle IPAB*"
- **Legge Provinciale 28 maggio 1998 n. 6** – "*Interventi a favore degli anziani e delle persone non autosufficienti o con gravi disabilità*".
- **D.P.G.P. 27 novembre 2000 n. 30-48/leg)** - *Regolamento concernente "Disciplina in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie e socio sanitarie pubbliche e private ai sensi dell'art. 43 della L.P. 3 febbraio 1998, n. 3"* .
- **D.P.G.P. 27-8-2001 n. 28-79/Leg** - *Regolamento sull'autorizzazione al funzionamento e sulla vigilanza delle strutture socio-assistenziali residenziali e semiresidenziali ai sensi dell'articolo 35 della legge provinciale 12 luglio 1991, n. 14, e successive modificazioni, recante «Ordinamento dei servizi socio-assistenziali in provincia di Trento».*
- **Legge Regionale 21 settembre 2005, n. 7** – "*Nuovo ordinamento delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza - aziende pubbliche di servizi alla persona.*"
- **Legge Provinciale 27 luglio 2007, n. 13** – "*Politiche sociali nella Provincia di Trento*".
- **Direttive Provinciali per l'assistenza sanitaria provinciale e assistenza a rilievo sanitario nelle residenze sanitarie assistenziali (R.S.A.).**





## PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

- **Eguaglianza:** *L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei residenti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei residenti.*

Questo principio si rifà al dispositivo fondamentale dell'art.3 della Costituzione che impegna il cittadino e le istituzioni a rispettare in tutti i momenti del vivere quotidiano la dignità della persona senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua ed opinioni politiche. L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei residenti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei residenti. L'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" fa proprio tale principio considerando ciascun residente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

- **Imparzialità:** *I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei residenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.*

L'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

- **Continuità:** *L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare ai residenti il minor disagio possibile.*

L'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" garantisce la continuità delle prestazioni sanitarie, assistenziali, alberghiere e tutelari nel rispetto dei piani assistenziali individualizzati; non è quindi consentita alcuna immotivata sospensione o modificazione delle prestazioni erogate. L'Istituto si impegna ad approntare soluzioni organizzative e gestionali per limitare gli eventuali disservizi che possono verificarsi per gli utenti in caso di temporanea sospensione o limitazione del servizio. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute del residente.



- **Diritto di scelta:** *Il residente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.*

L'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del residente, ma tenendo presente che *relazione di cura* significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto di autodeterminazione del residente.

- **Partecipazione:** *I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione del residente alla prestazione. Il residente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il residente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.*

L'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando il residente nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra residenti (familiari e residenti in senso stretto) ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali.

- **Efficacia ed Efficienza** *Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.*

L'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi al residente siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. Inoltre, l'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali come espresso più in dettaglio nei paragrafi seguenti.

- **Innovazione** *Sostenere lo sviluppo di nuove idee, ricercare la flessibilità e la libertà d'azione.*

L'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" è orientata al miglioramento continuo, nella consapevolezza che questo si realizza anche attraverso un atteggiamento partecipativo e propositivo, affidandosi all'intelligenza e all'esperienza professionale del personale.

L'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" si propone di incentivare, valorizzare e riconoscere le tecniche innovative proposte in ogni ambito di attività con il fine di rendere efficace ed efficiente l'assistenza dei residenti presso la Struttura.

Tutti gli operatori e i professionisti operanti nell'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" informano i loro comportamenti a questi principi.



## PRESENTAZIONE

### BREVE STORIA DELL'A.P.S.P. "CESARE BENEDETTI "

La costituzione del Soggiorno Cesare Benedetti risale al 1851 per iniziativa di alcune persone, delle quali non si conoscono i nominativi, a causa della distruzione degli atti durante il conflitto mondiale 1914-1918 e incaricatesi in un'apposita Commissione.

Con atto del 7 settembre 1850 la rappresentanza comunale di Mori incaricava una apposita commissione «di tutte le indispensabili incombenze per l'erezione di un pubblico ospedale in Mori».

«La Commissione erasi in sul principio determinata di far l'acquisto di un pezzo di terreno dai fratelli Sembenico e di intraprendervi sopra una nuova fabbrica ma che per inopinate difficoltà e per dispendio sommo decampò da questo progetto e si pose in trattative per comperare allo scopo indicato una casa in Villanuova».

Con atto del 19 giugno 1851 «la Commissione per la costituzione di un ospedale in Mori» acquista da Giuseppe Dalla Vecchia la sua casa in Villanuova liberandola da ipoteche e pagando al venditore 2395,50 fiorini aurei.

Alla costituzione la casa era adibita ad Ospedale e Ricovero per indigenti ed inabili al lavoro appartenenti al Comune di Mori.

Con dispaccio dell'I.R. Ministero di Stato del 04/12/1856, n. 26641 l'Ospedale civile veniva assunto nel numero dei nosocomi pubblici generali.

L'amministrazione faceva capo al Comune di Mori rendendosi probabilmente autonoma dopo il 1858 dal momento che con decreto dell'I.R. Pretura di Mori del 20 ottobre 1858 «per l'onore del paese e per tutelare la causa del povero bisognoso in un modo più preciso ed energico si promuove la sussistenza d'un civico ospedale in Mori con amministrazione propria e separata da quella del Comune».

La Pia Opera fu denominata "Ospedale Ricovero Mori" ed amministrata dalla Congregazione di Carità.

Con decreto prefettizio del 22 febbraio 1939, n. 44467/12 l'istituto di cura finora denominato Ricovero sito nel comune di Mori è classificato come "Infermeria mista".

Successivamente la denominazione è stata ulteriormente modificata e precisamente:

- il 13 maggio 1961 il Comitato di Amministrazione dell'ente con deliberazione n. 4 provvede a modificare la denominazione in "Infermeria Ricovero di Mori";

- il 18 dicembre 1969 con deliberazione n° 24 si assume la denominazione "Casa di Riposo Cesare Benedetti", ma la deliberazione non fu mai approvata dall'organo tutorio, rimanendo così la precedente denominazione;

- nel gennaio 1985, con l'approvazione del nuovo statuto, l'Ente assumeva la nuova denominazione in "Soggiorno Cesare Benedetti".

Lo statuto dell'Ente dovrebbe essere stato compilato la prima volta dopo il 1858 dal momento che l'I.R. Pretura di Mori con dispaccio 20 ottobre 1858 «attendeva dalla nuova amministrazione il più presto possibile la proposta d'un opportuno Regolamento» e veniva rideliberato, in tempi più vicini il 3 luglio 1935.

Il 1° gennaio 2008, ai sensi della legge regionale 21.09.2005 n. 7, è stata costituita l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Cesare Benedetti".

Molti furono i benefattori che concorsero ad aumentare il patrimonio, ma il più importante fu il signor Cesare Benedetti il quale nel 1923 con volontà testamentaria devolve l'intero patrimonio all'Ente.





## A.P.S.P. "Cesare Benedetti"

### LA STRUTTURA RESIDENZIALE

L'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" ha sede legale in Via Del Garda n. 54 a Mori (TN).

L'edificio è circondato da un ampio giardino di circa sedicimila metri quadri, nel quale è stato attrezzato un percorso guidato per residenti con difficoltà nella deambulazione. Sono stati poi collocati dei gazebo per soste e amichevoli conversazioni e per godere la tranquillità del parco.

La Struttura è articolata su quattro piani distribuiti come descritto nei punti seguenti.



- Piano interrato, dove si trovano: la lavanderia, il guardaroba, gli spogliatoi, i vari magazzini e la camera mortuaria.
- Piano terra, dove si trovano: l'ingresso, la portineria, gli uffici amministrativi, la sala fumatori, la sala lettura, il teatro, la sala tv, il soggiorno, la palestra per fisioterapia, la sala animazione, la cucina, il magazzino della cucina e una grande e panoramica sala da pranzo circolare.
- Primo piano, dove si trovano: l'ufficio dei responsabili di nucleo, n. 2 bagni clinici, il locale vuotatoio, la sala parrucchiera, la sala da pranzo, il cucinino di piano, il soggiorno, la cappella, la sacrestia, i depositi, n. 4 stanze ad un letto e n. 11 stanze a due posti letto.

- Secondo piano, dove si trovano: l'infermeria, la guardiola, l'ufficio del coordinatore, lo studio medico, n. 2 bagni clinici, i locali vuotatoio, la sala da pranzo, il cucinino di piano, il soggiorno, i depositi, n. 9 stanze ad un letto, n. 15 stanze a due posti letto e n. 1 stanza a tre posti letto.
- Terzo piano, dove si trovano: un soggiorno, un terrazzo, un bagno clinico, n. 7 stanze a un letto e n. 6 stanze a due letti.



La struttura è dotata di numerosi spazi comuni che, all'occorrenza, possono essere utilizzati dai residenti per trascorrere del tempo con i propri familiari, amici o cari.

Al piano terra della struttura è presente un teatro che accoglie attività interne ed esterne.





## A.P.S.P. "Cesare Benedetti"



Tutte le stanze sono dotate di:

- bagno completo (comprendente water, bidet, lavandino e doccia);

Ogni posto letto è dotato di:

- testiera con campanello;
- letto elettrico a tre o quattro sezioni;
- luce;
- possibilità di avere il telefono in stanza;
- in particolare al primo e al secondo piano, nell'ala sud della struttura, è predisposto l'impianto di ossigeno e di aspirazione centralizzato.

Il numero telefonico è:

0464 – 918152

Il numero di fax è:

0464 – 918566

Gli indirizzi e-mail sono i seguenti:

[segreteria@apsp-cesarebenedetti.it](mailto:segreteria@apsp-cesarebenedetti.it)

[amministrazione@pec.apsp-cesarebenedetti.it](mailto:amministrazione@pec.apsp-cesarebenedetti.it)

L'indirizzo del sito internet è il seguente:

[www.apsp-cesarebenedetti.it](http://www.apsp-cesarebenedetti.it)



## **AMMINISTRAZIONE E DIRIGENZA**

L'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" di Mori è un'azienda pubblica di servizi alla persona.

La natura giuridica e l'ordinamento istituzionale dell'Ente sono stati modificati a seguito dell'entrata in vigore della Legge Regionale 21 settembre 2005, n. 7 – "Nuovo ordinamento delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza - aziende pubbliche di servizi alla persona" e dei successivi regolamenti attuativi. Il processo di trasformazione giuridica dell'Ente da IPAB (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza) ad A.P.S.P. (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona) si è concluso alla fine dell'anno 2007.

L'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" è amministrata da un Consiglio di Amministrazione (CdA) composto da cinque membri designati dal Comune di Mori e nominati dalla Giunta Provinciale di Trento, che rimangono in carica per cinque anni.

Il Consiglio di Amministrazione, svolge funzioni di indirizzo, programmazione, controllo e ogni altra funzione prevista dalla legge e dallo Statuto dell'Ente.

L'Istituto è diretto dal Direttore Amministrativo, che è il funzionario più elevato in grado dell'Ente, ed è, quindi, responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa. Come tale adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili.

L'Ente ha approvato un regolamento che disciplina la modalità di elezione dei rappresentanti dei residenti e le relative funzioni, che si sostanziano in funzioni consultive e propositive. I rappresentanti dei residenti devono essere sentiti preventivamente qualora si debbano adottare delle decisioni in determinate materie, come il bilancio di previsione, le rette di degenza, i progetti di appalti relativi a servizi, ecc.. In relazione alle funzioni propositive i rappresentanti dei residenti possono, in ogni momento, formulare al Presidente proposte scritte in ordine ai servizi erogati.

Gli Amministratori attualmente in carica sono:

- *1 Presidente:* **vedi allegato 1 in fondo al fascicolo**
- *1 Vice Presidente:* **vedi allegato 1 in fondo al fascicolo**
- *3 Componenti:* **vedi allegato 1 in fondo al fascicolo**

**Direttore Amministrativo:** *vedi allegato 1 in fondo al fascicolo.*

**Revisori dei Conti:** *vedi allegato 1 in fondo al fascicolo.*

**Rappresentanti dei Residenti:** *vedi allegato 1 in fondo al fascicolo.*



## **LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE, LA CASA DI SOGGIORNO, IL CENTRO DIURNO**

L'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" è una struttura accreditata dalla Provincia Autonoma di Trento e convenzionata con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari come Residenza Sanitaria Assistenziale per n. 81 posti letto e come Casa di Soggiorno per n. 6 posti letto.

**La R.S.A.** è una struttura nella quale in forma residenziale ed integrata sono organizzati servizi di carattere sociale, assistenziale e sanitari. Essa risponde a bisogni, richiedenti trattamenti continui, di 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 e di integrazione con il territorio e altre strutture e centri di riabilitazione.

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

Con determinazione n. 265 del 22/06/2006 il Dirigente del Servizio Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento ha autorizzato l'Ente al funzionamento per n. 6 posti letto di casa di soggiorno.

**Il Centro Diurno** è una struttura in cui sono erogati in forma semiresidenziale servizi socio-assistenziali e socio-sanitari a favore di persone anziane non autosufficienti o con gravi disabilità al fine di favorire il più possibile la loro permanenza nel proprio ambiente di vita e di sostenere le famiglie di appartenenza.

I servizi erogati dal centro diurno sono volti alla risocializzazione, alla riattivazione e al mantenimento delle capacità residue della persona. Essi possono integrarsi con altri interventi svolti a livello domiciliare.

Il centro diurno può essere luogo di incontro sociale, culturale, ricreativo e di ristoro. Esso può essere organizzato presso residenze sanitarie assistenziali o centri di servizi o case di soggiorno.

Con determinazione del Dirigente del Servizio Politiche Sociali e Abitative n. 86 di data 22 Febbraio 2010 si è proceduto al rilascio dell'autorizzazione al funzionamento per subentro nella gestione del centro diurno di Mori da parte dell'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" con sede in Mori, via del Garda n. 54, per una ricettività massima di n. 12 utenti.



## **ACCETTAZIONE, INGRESSO E CURA DELLA RETE AFFETTIVA**

### **1. AMMISSIONE IN R.S.A.**

L'ammissione nella Residenza Sanitaria Assistenziale è disposta, su domanda dell'interessato e nel limite dei posti letto disponibili, dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare (U.V.M.) del Distretto Sanitario della Vallagarina in applicazione delle normative provinciali in materia. L'U.V.M. è uno strumento operativo per la valutazione di bisogni di natura socio-assistenziale e sanitaria finalizzato alla individuazione, nell'ambito delle risorse disponibili, degli interventi che meglio rispondono ai bisogni della persona.

L'U.V.M. può essere attivata:

- dallo stesso interessato o dai suoi familiari;
- dal medico di base;
- dai responsabili dei servizi socio-assistenziali territoriali;
- dalle unità ospedaliere.

L'U.V.M., a cui partecipa anche il medico di base, raccoglie tutte le informazioni utili ad una valutazione multidimensionale, si riunisce di norma con cadenza settimanale e comunque entro 15 giorni dalla richiesta di attivazione per la definizione del progetto individualizzato di intervento e l'inserimento del nominativo dell'utente nella lista di attesa.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto in R.S.A., la Direzione informa l'Unità Valutativa Multidimensionale del Distretto della Vallagarina, che provvede a comunicare il nominativo della persona valutata non autosufficiente da inserire nella struttura.

### **2. AMMISSIONE IN CASA SOGGIORNO**

L'ammissione dei soggetti autosufficienti in Casa di Soggiorno è disposta sulla base di una graduatoria interna, redatta secondo criteri prestabiliti.

Quando si libera un posto per autosufficiente gli uffici provvedono telefonicamente a contattare il richiedente individuato, il quale è tenuto a comunicare l'accettazione del posto nei termini che gli sono indicati. L'ingresso effettivo avviene il giorno concordato.

L'ingresso può essere differito in caso di ricovero ospedaliero o altro comprovato impedimento. In questi casi l'onere economico è a carico del residente in quanto la struttura mantiene il posto letto a sua totale e completa disposizione.

### **3. AMMISSIONE AL CENTRO DIURNO**

L'accesso al Centro Diurno è proposto ed autorizzato dall'U.V.M del Distretto della Vallagarina.

Le domande, corredate dalla documentazione richiesta, saranno raccolte dall'U.V.M del Distretto della Vallagarina e dalle Assistenti sociali della zona di competenza. L'esame delle domande e la redazione del progetto d'intervento sarà effettuato dall'U.V.M del Distretto della Vallagarina previo confronto con gli operatori designati dall'Azienda.

La modalità, i tempi e le frequenze dell'accesso devono essere concordate fra l'A.P.S.S. e l'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" di Mori in relazione al progetto elaborato dal Servizio Socio Assistenziale.

Qualora vi siano motivate difficoltà d'inserimento e qualora si sia in presenza di accertati bisogni dell'utente che non possono essere soddisfatti attraverso le prestazioni offerte dal Centro Diurno, ne è data immediata comunicazione all'U.V.M del Distretto della Vallagarina per gli ulteriori adempimenti.





## MODALITÀ D'INGRESSO

L'ingresso nella struttura avviene nel seguente modo:

- una volta individuato il soggetto che deve entrare, questo o i suoi familiari vengono contattati, da parte della struttura, per concordare il giorno e l'ora del colloquio pre-ingresso. Il colloquio è finalizzato ad approfondire la conoscenza del residente, a raccogliere ulteriori dati utili per la gestione del caso, a predisporre l'accoglienza all'interno della struttura e ad illustrare la casa di riposo e i servizi che fornisce. Durante il colloquio viene fissata la data dell'ingresso.
- L'accoglienza del residente avviene, nel giorno e ora concordati, da parte della coordinatrice, o della responsabile di nucleo, che provvede alla presentazione della struttura, del compagno di stanza e dei servizi offerti dall'Azienda.

Il personale operante all'interno della struttura si riunisce entro 21 giorni dall'ingresso del residente per definire il progetto di assistenza individualizzato (da qui in poi "P.A.I.") con il coinvolgimento della famiglia. Tutto quanto interessa il residente sarà annotato in apposite schede o registri.

Il senso dell'ingresso, ed il tempo ad esso dedicato dall'ente, è nato per stabilire un rapporto di fiducia iniziale, base per il coinvolgimento futuro della rete familiare. L'attività dell'ente è, infatti, tesa al coinvolgimento dei familiari nel favorire, in particolare ai compleanni, festività e ricorrenze, dei momenti di intimità con i propri cari.

L'ente, nella cura dell'affettività del residente, presta attenzione anche all'esigenza di contatto con animali domestici, in particolare collegando la loro presenza ad attività educative e riabilitative, come la pet - therapy o progetti di piccolo gruppo, dedicati all'avvicinamento ad essi. La struttura si rende disponibile all'accoglienza di animali domestici sotto sorveglianza del proprietario.





## MISSION

La Mission dell'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continua, in stretta collaborazione con la famiglia.

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede l'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" di Mori impegnata a:

- ✓ *Definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscono il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del residente.*
- ✓ *Perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano o nel caso contenendo il peggioramento dello stesso.*
- ✓ *Garantire al residente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, attraverso una formazione continua del personale, al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzate al soddisfacimento dei bisogni della persona residente nella struttura.*
- ✓ *Collaborare per una maggior apertura dei servizi offerti al territorio, volta al miglioramento della vita del singolo e della collettività e all'integrazione tra i residenti nella struttura e la comunità di Mori e dintorni.*

## POLITICA PER LA QUALITA'

L'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" abbraccia una politica per la Qualità tesa al perseguimento di uno standard elevato dei servizi resi e al miglioramento continuo degli stessi.

La Politica per la Qualità vede l'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" di Mori impegnata a:

- Definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscono il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio – sanitaria del residente.
- Perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano.
- Garantire al residente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenere la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzate al soddisfacimento dei bisogni del residente.
- Collaborare per una maggiore apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'Azienda Sanitaria ed il Comune di Mori, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.
- Razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante dei processi di erogazione dei servizi che tengano conto delle risorse disponibili.

Tale tipologia interventistica si fonda quindi oltre che su di una politica per la qualità tesa al perseguimento di uno standard elevato dei servizi e al miglioramento continuo degli stessi, anche sulla



trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un soggiorno ottimale del residente risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'organizzazione di un servizio qualitativamente elevato.

### **INTERVENTI IN MATERIA DI QUALITÀ**

Dal 2005 ci si è proposto di far partecipare attivamente anche *i parenti dei residenti* alla definizione degli obiettivi di qualità. Si è quindi ricorso allo strumento del "Questionario di soddisfazione" che ci ha permesso e continuerà a permetterci di individuare situazioni e occasioni di miglioramento dei nostri servizi. Sulla base dei risultati, dati dall'elaborazione delle risposte pervenute, siamo in possesso di un indispensabile contributo per la costruzione e l'indirizzo delle attività, passando, anche, tramite la revisione e l'aggiornamento degli standard di qualità dichiarati all'interno di questo documento.

Gli standard sono oggetto di un costante monitoraggio il cui risultato costituisce anch'esso una delle basi sulle quali vengono programmati i piani di intervento e di miglioramento.

Durante l'arco dell'anno 2006 personale dell'Ente ha partecipato ad un progetto sperimentale promosso da U.P.I.P.A. S.c., nel quale sono stati coinvolti Amministratori di RSA, residenti, parenti degli residenti, figure politiche e dipendenti delle diverse Strutture del Trentino. Il progetto ha portato alla creazione di un *Marchio "Q & B - Qualità e Benessere" L'arte della Qualità della Vita nelle Strutture Residenziali per Anziani"*.

Tale sistema di qualità è stato proposto come strumento comune a tutte le RSA della provincia, al fine di garantire la rilevazione di fattori e risultati di qualità dei servizi, che sarebbero difficilmente misurabili con i tradizionali sistemi di certificazione e garanzia della qualità, in quanto pensati per realtà dove a far da padrone non è il rapporto tra persone, e quindi residente e operatore, ma tra una macchina e una persona.



I fattori di qualità individuati dal Marchio "Qualità e Benessere" di U.P.I.P.A. S.c., ai quali ogni struttura aderente fa riferimento, sono<sup>1</sup>:

- *RISPETTO* inteso come possibilità di vedere riconosciuti dall'organizzazione il rispetto dei tempi di vita e ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy e della riservatezza dei dati, della dignità della persona e dei suoi valori.
- *AUTOREALIZZAZIONE* intesa come possibilità di attuare ancora autonomamente 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* intesa come 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* intesa come possibilità di sviluppare e mantenere relazioni affettive ed emotive autentiche anche all'interno della residenza, sia con persone che con oggetti personali ed animali significativi.

<sup>1</sup> Fattori di qualità in "Carta dei Valori", Marchio "Qualità e Benessere - L'arte della qualità di vita nelle Strutture Residenziali per Anziani" di UPIPA S.c.



- *INTERIORITÀ* intesa come possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati per il raccoglimento spirituale (nel rispetto del pluralismo religioso), per riflettere sul sé e sul senso della vita anche affrontando l'esperienza della morte.
- *COMFORT* inteso come possibilità di fruire di un ambiente fisico nel quale la persona vive ed opera in grado di coniugare le proprie esperienze personali e vita comunitaria con particolare attenzione alla dimensione familiare.
- *UMANIZZAZIONE* intesa come possibilità di essere ascoltati nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza.
- *SOCIALITÀ* intesa come possibilità di trovarsi inseriti in un contesto sociale e comunitario aperto verso l'esterno, nel quale mantenere la comunicazione e lo scambio con la comunità di riferimento.
- *SALUTE* intesa come 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 di sanitarizzazione eccessiva o non gradita.
- *LIBERTÀ* intesa come 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* inteso come possibilità di fruire di un servizio di 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* intesa come 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.

Inoltre, ogni anno, il personale dell'Ente, su indicazione del Consiglio di Amministrazione, si propone di raggiungere un obiettivo di miglioramento della qualità cercando di coinvolgere tutti a più ampio raggio possibile.

Nel corso del 2010 l'ente ha implementato nel suo organico due nuove figure: il ***Responsabile del Servizio di prevenzione e protezione*** e il ***Responsabile del Servizio Qualità e Formazione***.



## I SERVIZI OFFERTI

I servizi offerti dalla struttura sono rivolti ad anziani che si trovano sia in condizione di autonomia che di dipendenza.

### SERVIZI DI ASSISTENZA

#### 1. Servizio medico:

L'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" ha in essere una convenzione per n. 20 ore settimanali con un medico geriatra, sia per quanto riguarda l'assistenza medica generica che per il coordinamento sanitario. L'assistenza sanitaria medica è assicurata nei giorni feriali, nella struttura, nella fascia dalle 8.00 alle 20.00. Nelle restanti fasce orarie la Struttura fa riferimento al servizio di guardia medica, erogato dall'azienda sanitaria. Per tutta la durata del ricovero in R.S.A. è sospesa la scelta del medico di medicina generale ai sensi dell'art. 19 c. 2, della Legge Provinciale n. 6/98.



L'attività medica consiste in:

- ✓ assumere la responsabilità complessiva in ordine alla promozione e al mantenimento della salute degli ospiti che si estrinseca in compiti preventivi, diagnostici, terapeutici, riabilitativi e di educazione sanitaria;
- ✓ effettuare visite mediche periodiche e al bisogno, compilare e aggiornare la cartella clinica, effettuare colloqui con i residenti ed, a richiesta, previo appuntamento, con i parenti;
- ✓ assicurare il raccordo con i presidi ospedalieri;
- ✓ partecipare agli incontri con gli altri operatori della struttura residenziale al fine di assicurare la valutazione multidimensionale del residente ed attuare e verificare i piani individuali di assistenza con l'équipe multiprofessionale;
- ✓ partecipare alle iniziative di aggiornamento specifico sui temi concernenti l'assistenza ai residenti, nell'ambito dei programmi promossi dal Servizio Sanitario Provinciale;
- ✓ partecipare agli incontri periodici per la verifica dei programmi di attività dell'intera struttura;
- ✓ partecipare all'attività di informazione, formazione e consulenza nei confronti dei familiari dei residenti.





L'attività medica di coordinamento comprende:

- ✓ collaborazione nelle attività di organizzazione della vita comunitaria e nell'accoglimento dei residenti; coordinamento dei piani di intervento individuali e controllo di qualità della cura e dell'assistenza in generale;
- ✓ adozione, controllo e vigilanza delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza secondo le norme vigenti;
- ✓ predisposizione ed attuazione di misure di prevenzione nei confronti della comunità e dei singoli ospiti, secondo le norme vigenti;
- ✓ approvvigionamento dei farmaci forniti direttamente dall'Azienda e vigilanza sulla loro utilizzazione;
- ✓ raccordo con l'Azienda e con il Distretto;
- ✓ raccordo con i medici specialisti;
- ✓ ogni altro adempimento connesso alla gestione sanitaria della struttura;
- ✓ redazione di una relazione annuale sull'andamento dell'assistenza ai residenti da inviare per il tramite della Direzione della R.S.A. al Distretto.

Sono previste, inoltre, consulenze medico specialistiche nella struttura, sulla base di apposita convenzione con l'Azienda Sanitaria, tesa ad assicurare a favore dei residenti prestazioni specialistiche programmate, in relazione alle specialità più rilevanti, come geriatria, fisioterapia, dermatologia, cardiologia e psichiatria, ed in base alle necessità ed ai piani assistenziali degli ospiti, in particolare per gli aspetti riabilitativi. Ulteriori consulenze specialistiche vengono effettuate su richiesta del medico in ambito ospedaliero o poliambulatoriale.

## **2. Servizio infermieristico:**

Il servizio infermieristico è garantito 24 ore su 24.

La finalità del servizio è quella di garantire il raggiungimento degli obiettivi, in relazione ai bisogni individuati al momento della valutazione interdisciplinare per ogni singolo residente.

L'infermiera individua i bisogni secondo criteri di priorità e pianifica l'assistenza. Documenta i dati e li trasmette a chi di competenza utilizzando gli strumenti informativi in uso, evitando interpretazioni personali.

Esegue interventi tecnici nel rispetto dei principi scientifici.

Instaura e mantiene una relazione di presa in carico e di aiuto con utenti e familiari adottando un atteggiamento di ascolto e tenendo conto dei punti di vista del residente e dei familiari, fornendo informazioni di sua competenza.

Organizza le attività assistenziali in presenza di situazioni impreviste o variabili.

Valuta i risultati dei propri interventi rilevando il grado di soddisfazione dell'ospite e il raggiungimento dell'obiettivo fissato.

Assume responsabilità di carattere organizzativo e di coordinamento delle altre figure professionali in assenza del coordinatore.

Mantiene il collegamento con il Medico Coordinatore e con gli Specialisti che operano all'interno della Casa rilevando e segnando le problematiche sanitarie.

Attua le terapie prescritte dagli specialisti.

Prenota visite specialistiche, organizza il trasporto dell'ospite presso i vari centri, prepara la documentazione necessaria e mantiene i rapporti con i servizi attivati.



Il servizio infermieristico viene svolto secondo protocolli prescritti dal medico e comprende:

- ✓ somministrazione farmaci (terapia orale);
- ✓ approvvigionamento, controllo e modalità di conservazione dei farmaci;
- ✓ esecuzione terapia intramuscolare, endovenosa, insulinica e sottocutanea;
- ✓ esecuzione dei prelievi ematici, raccolta campioni (urine, feci.);
- ✓ controllo glicemie e peso;
- ✓ controllo dei parametri vitali (pao, fc, fr, temperatura, saturazione, ecc.);
- ✓ prevenzione e medicazione ulcere, piaghe da decubito ed altre alterazioni della cute;
- ✓ controllo ed eventuale gestione interventi riguardanti l'eliminazione fecale ed urinaria;
- ✓ controllo e gestione cateteri vescicali, sondini nasogastrici, sondini per ossigeno e stomie;
- ✓ controllo dell'alimentazione ponendo attenzione alla presenza di eventuali patologie e dispensando il pasto rispettando un preciso programma dietetico;
- ✓ compilazione e gestione cartella infermieristica;
- ✓ collaborazione con le diverse figure professionali e supervisione del personale di supporto.



**3. Servizio riabilitativo:** Il servizio riabilitativo è svolto da n. 3 fisioterapisti, dipendenti dell'Ente.

Le prestazioni di assistenza riabilitativa sono individuabili in:

- ✓ determinazione degli interventi e delle prestazioni riabilitative appropriate in riferimento alle diagnosi effettuate dal medico specialista ed in base alle prescrizioni terapeutiche concordate;
- ✓ elaborazione anche in équipe multidisciplinare di programmi di riabilitazione (individuali o collettivi);
- ✓ attività di supporto, di consulenza e di formazione al personale addetto all'assistenza di base ed al personale infermieristico per garantire continuità nelle azioni di mantenimento dell'autonomia fisica del residente;

- ✓ attività di consulenza per quanto concerne ausili, attrezzature, protesi e presidi strumentali per la riabilitazione dei residenti.

**4. Coordinamento dei servizi:** Il Coordinamento dei servizi socio-assistenziali e sanitari è svolto attraverso una figura interna e si avvale dell'aiuto di due responsabili di nucleo. L'attività di coordinamento dei servizi consiste in:

- ✓ coordinamento operativo del servizio del personale di assistenza, infermieristico, riabilitativo, di animazione della struttura, e di tutti i servizi alberghieri;
- ✓ collaborazione con il personale medico e con l'amministrazione della struttura per quanto riguarda in generale l'andamento dei servizi di assistenza e proposte in ordine a necessità di riorganizzazione degli stessi;
- ✓ sorveglianza igienico-sanitaria riferita alla sicurezza dell'ambiente ed alla sanificazione dei materiali; collaborazione nel coordinamento dei progetti individuali, di nucleo, di struttura;
- ✓ collaborazione con la Direzione dell'Ente nell'attività di studio, elaborazione e progettazione per l'aggiornamento culturale e professionale del personale;
- ✓ coordinamento di gruppi di lavoro e organizzazione delle unità assistenziali.



**5. Servizio di assistenza alla persona:** L'assistenza di base alla persona è garantita da personale dipendente in possesso di adeguata qualifica professionale. L'assistenza è garantita per tutte le ventiquattro ore da operatori presenti in servizio in base a turni prestabiliti. Il numero di operatori addetti all'assistenza rimane invariato per tutti i giorni della settimana, compresa la domenica, salvo contemporanea assenza di più personale per malattia; comunque viene garantita l'assistenza di base.

L'operatore svolge secondo i programmi stabiliti in collaborazione con il responsabile dei servizi:

- ✓ Attività quotidiane di alzata (dalle ore 6.30 alle ore 10.15);
- ✓ Igiene della persona;
- ✓ Vestizione;
- ✓ Gestione dell'incontinenza (accompagnando al bisogno i residenti in bagno);
- ✓ Bagno e/o doccia completo assistito ogni dodici giorni;
- ✓ Aiuto nella deambulazione del residente;
- ✓ Corretto utilizzo degli ausili;
- ✓ Prevenzione dalla sindrome di immobilizzazione (posizionamenti, posture corrette);
- ✓ Sorveglianza dei residenti;
- ✓ Servizio di supporto a terapie sanitarie e riabilitative;
- ✓ Collaborazione con le figure professionali della casa per l'attuazione delle attività previste dal P.A.I.

L'obiettivo del servizio è finalizzato al soddisfacimento dei vari bisogni dei residenti (lavarsi, vestirsi, muoversi, mangiare), al mantenimento delle capacità residue, al recupero, ove possibile, delle capacità funzionali attraverso le varie figure professionali quali: OSS, I.P., FT, Animatrice, Medico.

Gli interventi dei vari operatori sono personalizzati per ogni singolo residente sulla base di un apposito progetto assistenziale elaborato da un'équipe, composta dalle varie figure professionali.



Gli interventi assistenziali sono di supporto alle attività sanitarie di prevenzione, cura e di riabilitazione (posizionamenti, controllo dietetico, idratazione, ecc.) secondo le specifiche indicazioni e con la supervisione delle diverse figure professionali. La casa è fornita di ausili necessari per salvaguardare la sicurezza dei residenti e la salute degli operatori (solleventori, vasche attrezzate per il bagno assistito, letti ad altezza variabile regolabili elettricamente, ecc).

### **Nuclei**

All'interno dell'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" l'assistenza è divisa, dal punto di vista sia strutturale che organizzativo, in quattro nuclei distinti, come previsto peraltro dalle normative provinciali. Ogni nucleo comprende dai 18 ai 26 residenti ciascuno ed è situato rispettivamente uno al primo piano della struttura, due al secondo piano (distinti in ala sud-est e ala centro-ovest) e infine uno al terzo piano. Dal punto di vista gestionale, l'organizzazione in nuclei consiste principalmente nell'assegnare, in maniera stabile e dedicata, il personale ad un preciso nucleo. In ogni nucleo, inoltre, è prevista una notevole autonomia per tutte le principali attività assistenziali, si pensi, ad esempio, alla presenza in ogni nucleo di una sala da pranzo e alla presenza di spazi autonomi per la socializzazione.



### La giornata del residente

La giornata per il residente inizia solitamente alle 6.30, con il risveglio e l'igiene personale quotidiana, adeguata alle singole esigenze (cambio del panno, gestione dei presidi sanitari ecc) e rapportata al grado di autosufficienza (accompagnamento in bagno, e aiuto a chi conserva l'autonomia, oppure igiene a letto ed aiuto totale per i residenti non autonomi).

Le priorità nei tempi di alzata sono stabilite cercando di rispettare sia i P.A.I. di ciascun residente, tracciati dall'équipe multidimensionale



(per esempio necessità di eseguire medicazioni a letto o di effettuare visite specialistiche o abitudini dettate dalla propria storia di vita), sia le condizioni di salute contingenti. La sensibilizzazione del personale alla riservatezza e al rispetto della dignità del residente viene gestita attraverso l'organizzazione (procedure e formazione) e le strategie ambientali (paraventi).

In mattinata viene poi eseguito il bagno o la doccia ai residenti per i quali è stato programmato (al massimo entro 12 giorni dal precedente, come previsto dallo standard della Carta dei Servizi).

Tra le ore 8.00 e le ore 9.15 viene distribuita la colazione nelle sale da pranzo di piano.

Il pranzo, invece, viene distribuito dalle ore 12.00 e, oltre che nei diversi nuclei, si svolge anche nella sala del piano terra per i residenti che sono maggiormente autonomi nell'alimentazione.

La cena inizia ad ore 18.00 ai piani e alle 18.30, nella sala da pranzo al piano terra.

Per garantire al residente un'adeguata idratazione, a metà mattina e a metà pomeriggio alcuni operatori sono addetti alla distribuzione di varie bevande e delle merende sia al piano terra che ai tre piani.

Dopo il pranzo, i residenti che lo desiderano e che ne hanno la necessità, sono accompagnati in stanza, posizionati a letto per il riposo pomeridiano e viene loro controllato, e se necessario cambiato, il panno. Al momento dell'alzata pomeridiana viene valutato nuovamente il bisogno di igiene del residente con cambio del panno, tenendo sempre in considerazione le indicazioni di carattere sanitario date dall'infermiere in turno.

Nel corso della giornata, sia durante la mattina sia durante il pomeriggio, si svolgono le attività programmate dal servizio di animazione, volte a stimolare o mantenere la manualità (lavori con vari supporti mirati), le capacità motorie, cognitive, mnemoniche e stimolanti le relazionalità.

Il servizio animazione propone quindi attività come letture di brevi testi o giornali, coinvolgendo il residente nella discussione e nel confronto delle tematiche proposte, momenti ludico- ricreativi quali tombole, lotterie o giochi alle carte, momenti culturali con la visione di brevi filmati, incontri con esperti o volontari (diapositive, poesie, letture dialettali), momenti religiosi quali la possibilità di partecipare alle funzioni religiose svolte a cadenza settimanale o bisettimanale, oltre ai momenti ricreativi o di festa.

Durante l'anno è inoltre possibile partecipare alle uscite sul territorio (partecipazioni a manifestazioni proposte dalle Pro Loco o dal Comune) e di carattere aggregativo o culturale (cinema o teatro). Per i residenti facenti parte del nucleo ad alto fabbisogno assistenziale, cinque residenti, si svolgono a cicli attività di R.O.T. (terapia orientamento realtà) per rallentare il progressivo deterioramento cognitivo.





## A.P.S.P. "Cesare Benedetti"

Nell'arco della giornata si svolgono anche le visite in struttura da parte di parenti, amici e volontari. I residenti che ricevono visite dei propri familiari, amici o cari possono utilizzare i soggiorni e gli spazi comuni a disposizione ad ogni piano, e, nella bella stagione, l'ampio giardino della struttura. Le visite sono libere, a tal proposito i cancelli della struttura sono aperti dalle 06.30 alle 22.00.

Dopo la cena i residenti sono accompagnati nelle loro stanze, e aiutati nella preparazione per il riposo notturno, la ripetizione dell'igiene personale al bisogno e il cambio del panno per gli incontinenti.

I residenti che lo desiderano, dopo la cena, possono soffermarsi in soggiorno e sono accompagnati nella loro stanza più tardi.

Tutti i residenti vengono aiutati o preparati per un buon riposo notturno, posizionandoli correttamente e osservando tutte le altre prescrizioni, mettendo a disposizione il campanello per l'eventuale chiamata, cercando di creare le condizioni più favorevoli al sonno – luce, temperatura, tranquillità e abitudini di vita. Terminata la messa a letto, secondo necessità, viene servita la camomilla, alternata a tisane.

Durante la notte due operatori e un infermiere garantiscono un'assistenza adeguata, la sorveglianza continua, il controllo e al bisogno il cambio del panno, la risposta alle chiamate.



### **6. Servizio farmaceutico:**

E' assicurata, a favore delle persone non autosufficienti residenti in posti R.S.A., la fornitura di farmaci e di dispositivi medici di uso corrente e materiale di medicazione. La fornitura gratuita dei materiali e presidi, purché rientranti nel nomenclatore farmaceutico, è riservata alle persone residenti in provincia di Trento ed iscritti al Servizio Sanitario Provinciale. Per chi non beneficia del finanziamento a carico del S.S.P. e per i restanti farmaci non compresi nel nomenclatore l'assistenza farmaceutica è assicurata in base a prescrizione-proposta redatta dal medico della struttura, con i relativi costi a carico del residente. Per i residenti autosufficienti vige il sistema seguito per la persona a domicilio.



### **7. Servizio sociale e di animazione:**

Il servizio di animazione è svolto da un animatore e da altro personale dedicato, presente nelle ore centrali della giornata e precisamente dalle 8.30 alle 19.30. Il servizio si dedica alla promozione e alla gestione degli aspetti sociali e relazionali della persona per i quali è indispensabile il coinvolgimento attivo dei familiari di residenti e dei numerosi volontari che operano all'interno della Struttura, utilizzando, inoltre, strumenti come i P.E.I. (progetti educativi individualizzati).





## A.P.S.P. "Cesare Benedetti"

Mensilmente si occupa della programmazione di un calendario nel quale compaiono attività diversificate in base alle capacità e agli interessi dei nostri residenti, tra cui ad esempio la lettura dei quotidiani, libri, proiezione di film, documentari, uscite in paese, gite, attività manuali partecipazione a celebrazioni religiose ecc... Una particolare attenzione è dedicata alla cosiddetta "stanza del fare", nella quale sono realizzati principalmente laboratori di cucina e di pittura.

Un progetto speciale è poi rivolto ai residenti ad alto fabbisogno che rientrano nel nucleo Alzheimer.

Il servizio si propone, nell'ambito della valutazione complessiva del residente e del conseguente P.A.I., di mantenere attive le capacità neuropsicologiche, quali la memoria, la logica, l'orientamento spazio-temporale, ecc...



### ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA



**8. Servizio parrucchiera:** Il servizio di parrucchiera è svolto mediante convenzione con una parrucchiera del paese, che in giorni prestabiliti, esercita la propria attività in favore dei residenti del Struttura, in un apposito locale, autorizzato e attrezzato all'interno della struttura al primo piano.

**9. Servizio di manicure e pedicure:** Il servizio di manicure e pedicure è svolto dal personale addetto all'assistenza in occasione del bagno programmato.

Inoltre, è stata stipulata una convenzione con un podologo esterno, che prevede di norma due accessi mensili, per l'esecuzione di operazioni complesse. Al servizio possono accedere tutti i residenti su richiesta e comunque ogni volta che se ne ravvisi la necessità da parte del personale assistenziale e/o infermieristico.

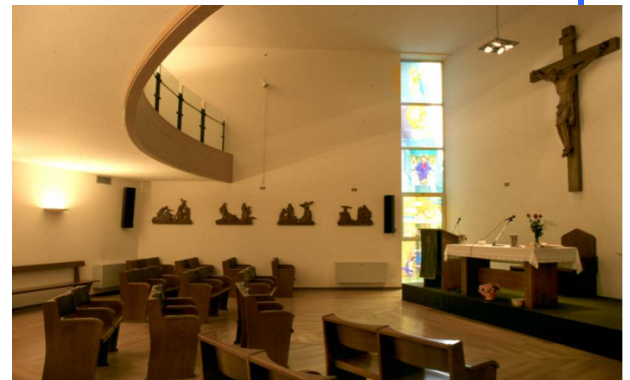
### **10. Servizio religioso:**

Il servizio religioso di fede cattolica è coordinato dal Parroco di Mori e/o da un suo incaricato. L'attività religiosa si articola nella celebrazione della S. Messa domenicale e il mercoledì e nella recita del S. Rosario il venerdì.

Il giorno 11 di febbraio viene celebrata in struttura la giornata dell'ammalato con la S. Messa e l'unzione degli infermi per tutta la comunità di Mori.

Nella Chiesa è installata una videocamera a circuito chiuso che permette di seguire le cerimonie dalla propria stanza.

La Struttura assicura uno spazio di riflessione e preghiera anche per altri culti diversi da quello cattolico.





## A.P.S.P. "Cesare Benedetti"



### **11. Servizio trasporto:**

E' previsto un servizio di trasporto per i residenti che non possono usufruire del servizio gratuito fornito dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari della Provincia Autonoma di Trento. Il servizio è rivolto a quei residenti che devono effettuare delle visite od esami specialistici presso altre strutture sanitarie ed è svolto di norma mediante i volontari o gli operatori di animazione. Tale servizio è a disposizione, inoltre, ove possibile, per mantenere le relazioni sociali con l'esterno, l'accompagnamento per visite presso i propri cari. I mezzi dell'ente per assicurare il servizio trasporto sono un Renault Kangoo ed un Volkswagen Crafter.

## **SERVIZI ALBERGHIERI GENERALI**

### **12. Servizio di ristorazione:**

Il servizio di ristorazione è stato appaltato ad una ditta esterna. La ditta è tenuta al controllo della catena alimentare all'interno dell'istituto, dal punto di vista igienico-sanitario, attraverso l'implementazione di Autocontrollo aziendale mediante metodologia HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point). I pasti vengono preparati e cotti nella cucina interna di proprietà dell'Ente.

Il servizio di vitto è effettuato nelle sale da pranzo e/o nelle stanze di degenza, per chi lo necessita, nelle seguenti fasce orarie:

- ❖ colazione dalle ore 08.00 alle ore 09.00.
- ❖ idratazione dalle ore 10.30
- ❖ pranzo dalle ore 12.00 alle ore 12.45.
- ❖ merenda dalle ore 16.00
- ❖ cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00.



I menù sono stabiliti in rapporto alla possibilità di consentire una larga scelta da parte dei residenti, sia in regime normale che in regime dietetico speciale.

Il menù è adeguato alla tipologia delle persone anziane, residenti nella casa, e soprattutto curato e controllato in ordine alle diete ordinarie o speciali; il menù rispetta le "usanze" del luogo, tenendo pure conto di particolari caratteristiche della "cucina trentina" o di richieste "a grande maggioranza" dei residenti; i prodotti alimentari sono di prima qualità; sono impiegate per la maggior parte carni bianche, esclusivamente di origine nazionale, rispetto alle carni rosse; è data la massima attenzione alla cottura del cibo adeguandolo alle esigenze della persona anziana; è data la massima attenzione alle richieste dei residenti o del personale addetto alla distribuzione in ordine alle esigenze nutrizionali o dietetiche; la quantità è comunque tale da garantire le esigenze nutritive individuali.



## A.P.S.P. "Cesare Benedetti"



La pulizia e l'igiene sono eseguite in modo da assicurare la buona conservazione degli alimenti, delle stoviglie, delle attrezzature, dei macchinari e arredi nonché la buona tenuta dei locali medesimi.

Il menù è predisposto in collaborazione e sotto il controllo di una dietista incaricata dalla struttura, la quale fornisce, inoltre, diete personalizzate.

Il menù è differenziato in base alla stagione, quindi un menù per l'autunno – inverno ed un menù per la primavera – estate; la ciclicità è di quattro settimane.

**13. Servizio pulizia locali:** Il servizio è appaltato ad una Ditta esterna. La pulizia riguarda tutte le stanze di degenza dei residenti e gli spazi comuni dell'intera struttura comprese le suppellettili e si caratterizza in interventi quotidiani, settimanali e interventi straordinari.

**14. Servizio guardaroba e lavanderia:** Il servizio consiste nella presa in carico dei capi di vestiario dei residenti, nella loro etichettatura, nel lavaggio, nella stiratura, nel riordino e rammendo degli stessi. Mentre è stato affidato all'esterno il noleggio, il lavaggio e la stiratura della biancheria piana (lenzuola, traverse, federe, ecc).



**15. Servizio di manutenzione:** Il servizio consiste nella manutenzione continua della struttura, del parco, delle apparecchiature, ecc.. Per le manutenzioni ordinarie e degli impianti l'Ente si avvale dell'attività di due manutentori interni e dell'opera di ditte ed artigiani esterni. Inoltre, sono stati stipulati idonei contratti per tutte le manutenzioni disciplinate dalla normativa vigente.

**16. Servizio telefonico:** E' possibile avere un proprio telefono in stanza. Negli spazi comuni accessibili è disponibile un telefono pubblico con funzionamento a moneta. E' possibile ricevere telefonate dall'esterno, le quali saranno dirottate sull'apparecchio telefonico del nucleo o della stanza di degenza in cui è accolta la persona desiderata.





**17. Servizio Amministrativo:** Gli uffici amministrativi sono aperti dal lunedì al giovedì con il seguente orario: la mattina dalle 08.00 alle 12.30 e il pomeriggio dalle 13.00 alle 18.00 ed il venerdì dalle 08.00 alle 12.30.

Il servizio amministrativo si occupa dell'espletamento di tutte le attività connesse alla gestione dell'Ente, consistenti in attività finanziarie, organizzative, gestionali, inerenti il personale, ecc...

**18. Sito internet:** L'indirizzo del sito internet dell'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" è il seguente: [www.apsp-cesarebenedetti.it](http://www.apsp-cesarebenedetti.it). Il servizio in oggetto è attivo da dicembre del 2010 ed è volto a facilitare la conoscenza della struttura ad ogni persona interessata e a facilitare il trasferimento delle informazioni necessarie ai potenziali fruitori dei servizi offerti. I cittadini che visitano il nostro sito possono reperire informazioni di carattere generale, riguardanti la storia e la vita della struttura, l'organizzazione, i servizi offerti e le modalità di accesso, le attività proposte e le novità. Il sito raccoglie anche dei documenti dell'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" consultabili dai cittadini quali Statuto dell'ente, Carta dei servizi, Regolamento interno e Regolamento Sanitario.

**19. Servizi vari: Volontariato** - All'interno della struttura esiste una significativa presenza garantita dai volontari dell'AVULSS di Mori, opportunamente formati, oltre all'opera di altre persone, che si occupano del ritiro della farmacia dall'Ospedale di Rovereto, gestione della cappella interna, gestione di numerose attività sociali e animative (lettura quotidiani, canto, catechesi, ecc...).

**Radio, tv e chiamate infermiere** - Ogni stanza è collegata all'impianto TV satellitare. La Struttura è dotata di un sistema interno di TV a circuito chiuso per la sorveglianza interna ed esterna di alcune zone.

**20. Servizio Prevenzione e Protezione:** Da luglio 2010 è stato attivato un servizio consortile condiviso con altre due strutture di residenza per anziani operanti in Trentino. Tale servizio è svolto da un ingegnere presente in struttura il martedì dalle 09.00 alle 16.00. Si tratta della figura designata dal datore di lavoro, a cui risponde, che ha il compito di coordinare il Servizio di prevenzione e protezione dai rischi, e più in generale della sicurezza dei lavoratori all'interno dell'Ente. Tra le attività provvede alla redazione del documento di valutazione dei rischi, del piano delle emergenze, delle procedure antincendio, ecc.

**21. Servizio di Responsabile Qualità e Formazione:** Tale servizio è stato attivato a settembre 2010. Si tratta di un servizio consortile offerto da U.P.I.P.A. S.c. Il Responsabile di Qualità e Formazione è presente in struttura il lunedì e il mercoledì dalle 08.30 alle 17.00 ed il venerdì a settimane alterne.

Tale figura si occupa, per quanto riguarda la Qualità, in collaborazione con direzione e coordinamento dell'ente, della revisione periodica della Carta dei Servizi e della definizione e aggiornamento periodico delle rilevazioni relative allo stesso documento. Si occupa inoltre della stesura di un report annuale per diversi destinatari (amministratori, personale della struttura, utenti e familiari, comunità territoriale) e della costruzione di gruppi di miglioramento della qualità.



## A.P.S.P. "Cesare Benedetti"

Lo sviluppo del servizio Qualità riguarda la costruzione "stratificata" di un manuale della qualità, la possibilità di promozione di forme di bench – marking tra le strutture interessate dal servizio e ricerca di indicatori di qualità condivisi, la collaborazione con lo staff di direzione (comitato di direzione) alla definizione delle azioni attuative degli obiettivi di struttura, la verifica, anche attraverso indicatori scelti in sede di comitato di direzione, del raggiungimento degli obiettivi programmati, la collaborazione insieme ai referenti della struttura nella predisposizione del materiale e gestione delle visite di audit relative ai processi di autorizzazione e accreditamento sanitario, Marchio "Qualità e Benessere" di U.p.i.p.a.

Per quanto riguarda la formazione si occupa della rilevazione e dell'analisi delle situazioni di formazione individuale di tutto il personale, della rilevazione e dell'aggiornamento degli obblighi formativi previsti da normative o contratti e verifica del loro stato di attuazione, della rilevazioni delle potenzialità e dei fabbisogni formativi del personale, della rilevazione delle offerte formative e delle capacità di formazione interna e loro utilizzo, con valorizzazione e certificazione della formazione interna di natura pratica, della pianificazione della formazione e del raccordo tra necessità formative e offerte formative e armonizzazione tra turistica e formazione. Lo sviluppo del servizio formazione riguarda la pianificazione della formazione strategica, definizione dei risultati attesi e valutazione periodica del cambiamento, la costruzione di un sistema di formazione permanente del personale capace di gestire carriere interne ed inserimenti di personale, la realizzazione di un sistema di bilancio delle competenze, correlato alla catena di valore nella produzione dei servizi, ai profili professionali ed ai ruoli richiesti per la realizzazione dei servizi stessi.

### ALTRI SERVIZI ATTIVI RIVOLTI AD UTENTI ESTERNI

Presso l'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" sono attivi servizi rivolti ad utenti esterni, al fine di favorire l'integrazione della struttura con il territorio e rendere la casa un punto di incontro e socializzazione tra cittadini fruitori di servizi e residenti.

**22. Servizio di Centro Diurno:** Il servizio di Centro Diurno è destinato prioritariamente agli utenti residenti nel Distretto Sanitario della Vallagarina. Il Centro Diurno, ai sensi dell'art. 12 della legge provinciale 28/05/1998 n. 6, è una struttura in cui sono erogati in forma semi residenziale servizi socio-assistenziali e socio-sanitari a favore di persone anziane non autosufficienti o con gravi disabilità, o a soggetti bisognosi di assistenza, al fine di favorire il più possibile la loro permanenza nel loro



ambiente di vita e di sostenere le famiglie di appartenenza.

I servizi erogati dal Centro Diurno sono volti alla risocializzazione, alla riattivazione e al mantenimento delle capacità residue della persona. Essi possono integrarsi con altri interventi svolti a livello domiciliare. Le modalità per l'ingresso ed una descrizione più dettagliata del servizio sono riportate sulla Carta dei Servizi specifica del Centro Diurno.





**23. Servizio Hospice:** Il Servizio è attivo da febbraio 2012. L'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" è in possesso delle autorizzazioni necessarie per il suo svolgimento. Nel mese di ottobre 2009 sono partiti i lavori per la realizzazione della nuova struttura che è stata ubicata nella parte alta del parco, accanto al fabbricato principale.



L'Hospice è una struttura sanitaria residenziale per malati terminali. È un luogo d'accoglienza e ricovero temporaneo, nel quale l'ospite viene accompagnato nelle ultime fasi della sua vita con un appropriato sostegno medico, psicologico e spirituale affinché le viva con dignità nel modo meno traumatico e doloroso possibile. L'Hospice, inteso come una sorta di prolungamento e integrazione della propria dimora, include anche il sostegno psicologico e sociale delle persone che sono legate all'ospite, per cui si può parlare dell'Hospice come di un approccio sanitario globale e olistico, che va oltre all'aspetto puramente medico della cura, intesa non tanto come finalizzata alla guarigione fisica ma letteralmente al "prendersi cura" della persona nel suo insieme.

Gli interventi sanitari erogati sono ad alta intensità assistenziale, a limitata tecnologia e, dove possibile, a scarsa invasività.

Diverse professionalità operano all'interno dell'Hospice riunite in équipe. L'équipe è costituita da medico, psicologo, infermiere, operatore di assistenza, assistente spirituale e dal volontariato. È da sottolineare il ruolo dei volontari, i quali non sono figure sanitarie, ma che hanno il delicato compito di ascoltare per cogliere ogni aspettativa, desiderio, speranza del paziente.

Le modalità per l'ingresso ed una descrizione più dettagliata del servizio sono riportate sulla Carta dei Servizi specifica dell'Hospice.

**24. Servizio fisioterapia per utenti esterni:** Il servizio di Fisioterapia per esterni ha per scopo l'attività di recupero e rieducazione funzionale finalizzata a consentire il massimo recupero possibile delle funzioni motorie lese a seguito di eventi patologici e/o traumatici, prevenendo le menomazioni secondarie e curando la disabilità, per contenere o evitare l'handicap e consentire alla persona disabile una qualità della vita compatibile con il massimo livello possibile di autonomia nell'ambiente di vita.

Sono destinatari delle prestazioni di recupero e rieducazione funzionale le persone con menomazioni e/o disabilità fisica conseguenti ad eventi patologici e traumatici.

Le modalità per l'ingresso ed una descrizione più dettagliata del servizio sono riportate sulla Carta dei Servizi specifica del Servizio di Recupero e Rieducazione funzionale per utenti esterni.



## DIRITTI E DOVERI DEI RESIDENTI

Il rapporto tra il residente, i familiari e la Casa di Riposo, è caratterizzato da reciprocità dove la Carta dei Servizi rappresenta un complesso di vicendevoli diritti e doveri.

I diritti fondamentali del residente, che l'Ente si impegna a rispettare sono:

- ✓ **DIRITTO ALLA VITA.** Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione, ecc.);
- ✓ **DIRITTO DI CURA ED ASSISTENZA.** Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- ✓ **DIRITTO DI DIFESA.** Ogni persona in condizioni psico-fisiche di inferiorità deve essere difesa da speculazioni e raggiri e/o danni fisici derivanti dagli ambienti circostanti;
- ✓ **DIRITTO DI PREVENZIONE.** Ogni persona deve essere assicurata, per quanto possibile, nei confronti di attività, strumenti, presidi sanitari e atti, che possano arrecare peggioramenti e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- ✓ **DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO.** Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte ed esaudite nei limiti del possibile;
- ✓ **DIRITTO DI INFORMAZIONE.** Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto;
- ✓ **DIRITTO DI PARTECIPAZIONE.** Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stessa;
- ✓ **DIRITTO DI ACCETTAZIONE.** Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di "valori" e non etichettata;
- ✓ **DIRITTO ALLA CRITICA.** Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano;
- ✓ **DIRITTO AL RISPETTO E AL PUDORE.** Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore;
- ✓ **DIRITTO DI RISERVATEZZA.** Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dal D.Legs. n.196/2003 e successive modificazioni;
- ✓ **DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE.** Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa;



I doveri fondamentali del residente sono:

- ✓ accettare i servizi resi così come sottoscritti al momento della presentazione della domanda;
- ✓ rispetto assoluto degli altri residenti presenti nella struttura, delle loro idee, dello loro abitudini, dei loro comportamenti;
- ✓ rispetto del personale operante all'interno della Casa di Riposo, favorendo al massimo il loro lavoro riuscendo a capire che solo in questo modo si può pretendere un servizio sempre migliore;
- ✓ comportamento civile, corretto, disponibile;
- ✓ comprensione, generosità, collaborazione verso gli altri residenti;
- ✓ accettare il regolamento della struttura e ogni eventuale disposizione definiti dalla Direzione;
- ✓ non esprimere valutazioni e giudizi lesivi dell'onorabilità dell'A.P.S.P. "Cesare Benedetti";
- ✓ versare i corrispettivi dei servizi ricevuti secondo le procedure previste nella Carta dei Servizi e nei regolamenti definiti dall'Ente.

Il Consiglio di Amministrazione dell'Ente con le deliberazioni n.31 del 20/05/2004 e n.35 del 10/06/2004 ha approvato, rispettivamente, il Regolamento sanitario e il Regolamento interno dell'A.P.S.P."Cesare Benedetti", allora Soggiorno Cesare Benedetti di Mori. Tali documenti, insieme alla presente carta dei servizi, disciplinano il complesso di rapporti e delle relazioni che intercorrono tra l'Ente e residenti/familiari.



## STANDARD DI QUALITA'

L'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" - intendendo stabilire un vero e proprio patto con i cittadini e gli utenti che utilizzano o vorranno utilizzare i propri servizi - dichiara in modo trasparente i propri obiettivi e i propri standard sul tema della qualità dell'assistenza fornita per consentire ai cittadini una scelta consapevole e motivata.

Gli standard di qualità rappresentano obiettivi dichiarati che l'Ente si impegna a garantire, nella consapevolezza che ciò richiede notevoli sforzi organizzativi e investimenti in termini di risorse umane e materiali.

Il perseguimento e il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate ai residenti e agli utenti, rappresenta l'obiettivo che l'Ente si pone per il futuro, mentre gli standard rappresentano una garanzia quantitativa e qualitativa di prestazioni che l'ente si impegna ad assicurare nell'immediato ai propri utenti.

Al fine di consentire al residente di verificare concretamente il rispetto degli impegni che l'ente assume nei suoi confronti, si riportano nell'Allegato 2 della presente i fattori di qualità che caratterizzano alcuni aspetti del servizio erogato, dandone anche una misura quantitativa.

Nella prima colonna della tabella sono elencate le attività di riferimento svolte all'interno dell'Ente.

Nella seconda colonna della tabella sono indicati i fattori di qualità, che sono quegli aspetti importanti per valutare la qualità del servizio (ad esempio tempestività della presa in carico del residente, assistenza medica, ecc.) che il residente è in grado di valutare direttamente nel contatto con le varie componenti organizzative della struttura.

Nella terza colonna sono riportati gli standard di qualità, cioè quelle prestazioni che vengono garantite, così come descritte (ad esempio effettuazione del bagno o doccia assistita ogni 12 giorni, ecc.), indistintamente, a tutti i residenti.

Nella quarta colonna della tabella sono indicati i limiti di rispetto dei singoli standard, cioè la percentuale di casi in cui la struttura garantisce il rispetto delle prestazioni erogate, così come dichiarato (ad esempio lo standard "effettuazione del bagno o doccia assistita ogni 12 giorni" prevede una percentuale di rispetto del 95%, ciò vuol dire che nel 95% dei casi viene effettuato il bagno al massimo ogni 12 giorni, il rimanente 5% farà il bagno dopo il 12° giorno, comunque la prestazione viene garantita a tutti).

Questi standard saranno oggetto di un controllo costante e di una verifica finale annuale, che ha lo scopo di valutare i risultati conseguiti dalla struttura, ed eventualmente, di aggiornare gli impegni assunti nei confronti dei residenti, nella logica del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

In caso di sciopero vengono garantiti gli standard minimi di servizio concordati con le Organizzazioni Sindacali.



## OSSERVAZIONI

L'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità, offerta a questo ultimo, di presentare osservazioni a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Il cittadino/utente e/o i rappresentanti dei residenti possono presentare osservazioni inviando alla Direzione dell'Ente:

- l'apposito modulo, compilato e sottoscritto, che può essere richiesto presso gli uffici dell'Ente (***Allegato 3***)
- oppure, una lettera in carta semplice, datata e sottoscritta.

La Direzione riceve i reclami, le osservazioni e i consigli presentati dai cittadini, dagli utenti e dagli organismi che li rappresentano. Provvede a dare al cittadino/utente immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata e prevedibile soluzione; nei casi più complessi, predispone l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi necessari alla formazione di relazioni o pareri dal Responsabile dell'Ufficio interessato; predispone una lettera di risposta all'utente entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, provvedendo ad informare il Presidente dell'accaduto.

Le osservazioni presentate verranno analizzate attentamente, anche, al fine di monitorare i problemi esistenti e progettare i miglioramenti dei servizi forniti.

## VERIFICHE

L'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" si impegna periodicamente a somministrare ai residenti e/o familiari delle indagini di soddisfazione al fine di valutare e comprendere le aspettative dei residenti.

La Carta dei Servizi verrà revisionata e aggiornata annualmente per migliorare gli standard dichiarati e l'introduzione di nuovi.







## LA RETTA

Agli utenti è richiesto il pagamento di una retta giornaliera determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

Il residente è tenuto a versare la retta mensile posticipatamente ed a saldare le spese extra addebitate, entro 15 giorni dalla data della distinta.

In caso di ritardo verranno conteggiati ed addebitati agli inadempienti gli interessi di mora, legalmente previsti, a partire dal 1° giorno successivo alla scadenza e fino alla data del versamento.

Nella retta giornaliera non sono inclusi le spese per:

- medicinali di uso personale non forniti dall'APSS che eccedono l'importo annuo annualmente fissato dal Consiglio;
- spese per trasporto in autoambulanza se non assunte dall'APSS;
- spese per utilizzo del telefono;
- pulizia a secco di indumenti personali;
- spese per servizi personali particolari: es. assistenza individuale per la quale si deve ricorrere a personale non dipendente; servizio parrucchiera e podologo richiesti oltre alla misura determinata dall'Ente.

Gli importi previsti per l'anno in corso sono specificati nell'**Allegato 4** alla presente.





## **IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

L'attuale Consiglio di Amministrazione è stato costituito con Deliberazione della Giunta Provinciale n.1766 dell' 11/07/2008 e rimarrà in carica per cinque anni a decorrere dalla data del suo insediamento che è avvenuto il 31/07/2008.

E' composto dai signori:

- **GIANNI PIZZINI (Presidente)**
- **BENIAMINO CIAGHI (Vice- presidente)**
- **LINA CANALI (Consigliera)**
- **GEMMA TRAINOTTI (Consigliera)**
- **FLAVIA GIRARDI (Consigliera).**

## ***L'organo di revisione***

I compiti di revisione sono stati affidati, per il triennio 2008 – 2011, al dott. Franco Piccinelli con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.3 del 31/07/2008.

## ***Il Direttore amministrativo***

Il Direttore Amministrativo è il dottor Antonino La Grutta.





**STANDARD DI QUALITA'**

<b>ATTIVITA'</b>	<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	<b>LIMITE</b>
<b>1) Accoglienza</b>	1) Effettuazione di un colloquio pre-ingresso per la conoscenza reciproca e per raccogliere le informazioni per un'accurata presa in carico (ente-familiare/caro)	1) Effettuazione del colloquio precedentemente ad ogni nuovo ingresso	100
	2) Presentazione delle figure di riferimento dell'Ente e di eventuali compagni di stanza	1) Presentazione dei compagni di stanza al momento dell'ingresso nei giorni feriali	100
		2) Presentazione della struttura e dei servizi erogati al momento dell'ingresso nei giorni feriali	100
<b>2) Presa in carico</b>	1) Tempestività della presa in carico dell'ospite	2) Effettuazione entro 1 giorno lavorativo dall'ingresso della prima visita medica, da parte del medico presente nella struttura, nei giorni feriali.	100
<b>3) Condivisione presa in carico</b>	1) Personalizzazione della presa in carico	1) Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale entro 21 giorni dall'ingresso, da parte dell'équipe di lavoro interna con invito del familiare/caro al 1° Pai.	100
<b>4) Qualità delle relazioni</b>	1) Conoscere la persona nella sua globalità per meglio personalizzare il servizio su bisogni e desideri	1) Raccolta delle abitudini di vita del nuovo residente entro la data di realizzazione del primo PAI	95
<b>5) Qualità del servizio assistenziale</b>	1) Igiene personale	1) Effettuazione del bagno o doccia assistita ogni 12 giorni e effettuazione messa in piega, cura delle mani e cambio biancheria	95
	2) Qualità della vita residenziale	1) Tutti i residenti vengono alzati dal letto entro le ore 10.30	95
		2) Tutti i residenti fanno colazione entro le ore 9.00	90



A.P.S.P. "Cesare Benedetti"

<b>6) Servizi sanitari</b>	Copertura medica da parte del personale convenzionato con la struttura	1) Presenza giornaliera del medico nella struttura per almeno 3 ore dal lunedì al venerdì	99
	Continuità	1) Presenza minima di un infermiere professionale 24 ore su 24.	100
	Periodicità del controllo dello stato di salute	1) Rilevazione mensile programmata della pressione arteriosa (PAO) del residente	99
		2) Rilevazione degli esami ematici almeno una volta all'anno, escludendo patologie acute.	90
		3) Rilevazione dati elettrocardiografici almeno 2 volte all'anno, escludendo patologie acute.	100
4) Rilevazione peso una volta al mese	99		
<b>7) Servizi riabilitativi</b>	1) Puntualità della valutazione all'entrata del residente	1) Effettuazione della valutazione entro 1 giorno lavorativo.	100
	2) Personalizzazione e tempestività dell'intervento	1) Comunicazione degli accorgimenti specifici all'IP e agli OSS entro 24 ore lavorative dalla sopravvenuta necessità	100
	3) Tempestività dell'attivazione dell'intervento riabilitativo	1) Attivazione dell'intervento riabilitativo entro 3 giorni lavorativi dalla prescrizione del medico o fisioterapista o specialista	95
<b>8) Servizi sociali e di animazione</b>	1) Personalizzazione delle ricorrenze	1) Personalizzazione del festeggiamento del compleanno del residente in base alle sue richieste	100
	2) Variabilità dell'offerta delle attività animative	1) Durante la settimana si garantiscono almeno sei tipi diversi di attività animative	98
		2) Almeno n. 30 attività in grande gruppo (ad esempio gite o feste) all'anno	100
	3) Regolarità dell'assistenza religiosa	1) Svolgimento di n. 2 S.Messe, nella struttura, e di un Santo Rosario ogni 7 giorni	100





A.P.S.P. "Cesare Benedetti"

	4) Possibilità di continuare a fare attività di proprio gradimento	1) Redazione di progetti di attività personalizzate da svolgere nella struttura per almeno l'30% delle persone che hanno manifestato tale volontà (giardinaggio, cura piccoli animali, cucito)	85
<b>9) Servizio per la cura e il benessere della persona</b>	1) Periodicità della prestazione parrucchiera	1) Effettuazione di n. 6 prestazione di parrucchiera per donna e di n. 3 per uomini (all'interno della struttura in locale apposito, dotato delle necessarie attrezzature) all'anno per residente	90
	2) Manicure o pedicure straordinari	1) Presenza del podologo all'interno della struttura due volte al mese	98
<b>10) Servizio di igiene ambientale</b>	1) Igiene e pulizia ordinaria	1) Effettuazione di una pulizia giornaliera delle stanze, dei bagni dei residenti, dei bagni clinici e degli ambienti comuni. Assenza di odori sgradevoli	95
<b>11) Servizi di ristorazione</b>	1) Personalizzazione del menù	1) Tempestività nella preparazione delle diete personalizzate da parte della dietista, entro n. 1 giorno lavorativo dalla prescrizione medica	95
	2) Monitoraggio assunzione diete personalizzate	1) Monitoraggio dell'assunzione di diete particolari ogni 15 gg per valutare l'effettiva e prolungata necessità	95
<b>12) Servizio di lavanderia e guardaroba</b>	1) Cambio biancheria piana del letto ogni 3 giorni	1) Quantitativo di biancheria piana noleggiato rapportato al numero di posti letto	95
<b>13) Informazioni ai clienti ed ai committenti e rapporti con gli utenti</b>	1) Rapporti Ente e familiari/residenti/rappresentanti dei residenti	1) Incontro una volta l'anno tra il Consiglio di Amministrazione e i familiari/ospiti per un confronto generale sui servizi erogati	100





**SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI SUGGERIMENTI E OSSERVAZIONI**

verbale  
con modulo

telefonica  
via fax, lettera o e-mail

Del Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

Grado parentela \_\_\_\_\_

Segnalazione

Descrizione	
Eventuali danni subiti e aspettative del cliente	
Riferimento alla Carta dei servizi	Servizio interessato:
	Standard non rispettato:

Ricevuto il \_\_\_\_\_ da \_\_\_\_\_

Riferimenti:

via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ Cap. \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_

numero di telefono \_\_\_\_\_

firma \_\_\_\_\_

prot. n. \_\_\_\_\_

l'operatore \_\_\_\_\_





**TARIFFE SERVIZI**

L'A.P.S.P. Cesare Benedetti di Mori, a seguito di Deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'Ente n. 29 del 29/12/2011, applicherà le seguenti tariffe per l'anno in corso:

R.S.A.	retta alberghiera giornaliera	€. 45,50 per ospiti residenti in Provincia
	retta giornaliera	€. 122,77 per ospiti non residenti in Provincia (di cui €. 77,27 da addebitare alle A.S.L. extraprovinciali di residenza)

Supplemento stanza singola €. 4,00

Nella retta giornaliera non sono inclusi le spese per:

- medicinali di uso personale non forniti dall'APSS che eccedono l'importo annuo annualmente fissato dal Consiglio;
- spese per trasporto in autoambulanza se non assunte dall'APSS;
- spese per utilizzo del telefono;
- pulizia a secco di indumenti personali;
- spese per servizi personali particolari: es. assistenza individuale per la quale si deve ricorrere a personale non dipendente; servizio parrucchiere e podologo richiesti oltre alla misura determinata dall'Ente.

Nei 15 posti letto autorizzati e non convenzionati con l'A.P.S.S. la retta base (in base al livello di non autosufficienza – punteggio fino a max 110 punti) ammonta a €. 74,00 mentre la retta maggiorata ammonta a €. 105,00 (in base al livello di non autosufficienza – punteggio superiore a 110 punti).

CASA DI SOGGIORNO	retta alberghiera giornaliera	€ 45,50
-------------------	-------------------------------	---------

	Supplemento stanza singola	€ 4,00
--	----------------------------	--------

Nella retta giornaliera non sono inclusi le spese per:

- medicinali di uso personale non forniti dall'APSS che eccedono l'importo annuo annualmente fissato dal Consiglio;
- spese per trasporto in autoambulanza se non assunte dall'APSS;
- spese per utilizzo del telefono;
- pulizia a secco di indumenti personali;
- spese per servizi personali particolari: es. assistenza individuale per la quale si deve ricorrere a personale non dipendente; servizio parrucchiere e podologo richiesti oltre alla misura determinata dall'Ente.

CENTRO DIURNO la tariffa e la modalità di corresponsione della stessa sono indicate sulla specifica Carta dei Servizi.

FKT PER ESTERNI la tariffa e la modalità di corresponsione della stessa sono indicate sulla specifica Carta dei Servizi.

HOSPICE la tariffa e la modalità di corresponsione della stessa sono indicate sulla specifica Carta dei Servizi.







A.P.S.P. "Cesare Benedetti"

## ***Come sostenere l'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" con donazioni...***

L'A.P.S.P. "Cesare Benedetti" è un'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona il cui scopo è garantire una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continua, in stretta collaborazione con la famiglia. La nostra azione può essere arricchita e migliorata anche con l'aiuto dei singoli cittadini, delle aziende e degli enti, che sostengono i nostri progetti con donazioni.



*"Carezza" di Margherita Vitagliano*

Sostenere il nostro lavoro significa dare valore ed importanza alla vita delle persone anziane o non più in grado di condurre una vita autonoma, significa volere per loro giorni ancora degni di essere vissuti e credere nella qualità di vita che meritano di avere.

**Se vuoi aiutarci, la tua donazione può essere eseguita tramite:**

**c/c bancario intestato a A.P.S.P. "CESARE BENEDETTI"**

**IBAN IT37X035990180000000107268**

**presso Cassa Centrale delle C.R.T. - Trento**

Le elargizioni sono fiscalmente detraibili.









A.P.S.P. "CESARE BENEDETTI"  
VIA DEL GARDA, 54  
38065 MORI (TN)

Telefono: 0464 – 918152  
Fax: 0464 – 918566

Indirizzi e-mail:  
[segreteria@apsp-cesarebenedetti.it](mailto:segreteria@apsp-cesarebenedetti.it)  
[amministrazione@pec.apsp-cesarebenedetti.it](mailto:amministrazione@pec.apsp-cesarebenedetti.it)

Sito internet:  
[www.apsp-cesarebenedetti.it](http://www.apsp-cesarebenedetti.it)