



# CARTA DEI SERVIZI

AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI  
ALLA PERSONA DI BORGO VALSUGANA

**S. Lorenzo e S. Maria della Misericordia**





**N**ell'elaborare la Nuova Carta dei Servizi dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (di seguito A.P.S.P.) di Borgo Valsugana non abbiamo potuto non tener conto del particolare momento di evoluzione storica del mondo dei servizi sanitari e assistenziali.

La complessità di questi cambiamenti ci impone un'accurata riflessione rispetto a come utilizzare gli strumenti e le risorse a nostra disposizione, per meglio rispondere alle esigenze dei fruitori dei servizi di cui ci occupiamo.

Al giorno d'oggi, la gamma di servizi alla persona anziana si è molto ampliata e diversificata e, in questo contesto dinamico di continuo cambiamento, l'A.P.S.P. di Borgo ha intrapreso un percorso orientato alla presa in carico globale della persona attraverso la diversificazione della propria offerta di servizi d'assistenza e di cura.

Se solo pochi anni fa il nostro campo di azione si esauriva alla Residenza Sanitaria Assistenziale, oggi, accanto ad essa, sono attivi altri tre importanti servizi:

Il Nucleo Demenze gravi "Non ti scordar di me";

La Casa Soggiorno "Arcobaleno";

Il Centro Diurno per Anziani di Scurelle.

Alla luce di quanto sopra, abbiamo immaginato una Carta dei servizi che fosse in grado di fornire al lettore le informazioni fondamentali che gli consentano di trovare le risposte a interessi o bisogni differenziati.

La Carta dei Servizi deve rappresentare, secondo il nostro progetto, un documento che fornisca le prime informazioni al potenziale utente, per aiutarlo ad orientarsi verso il servizio più adatto tra quelli che offriamo a favore dell'anziano.

La nostra esperienza ci narra che non sempre la persona che ha la necessità di ricorrere ai servizi di assistenza ha ben chiara quale sia la tipologia di risposta che meglio si adatta alle proprie esigenze. Per tale motivo il nostro Ente si impegna quotidianamente per progettare ed offrire una gamma di risposte, anche innovative, all'anziano che si trova in situazione di bisogno.

Oggi, grazie a questa nuova redazione della Carta dei Servizi, abbiamo l'occasione di presentare la nostra offerta di servizi e coinvolgere direttamente il lettore nella presa di coscienza di ciò che la nostra organizzazione propone e gestisce.

Auspichiamo che questa presentazione incontri il gradimento dei possibili fruitori e delle loro famiglie e possa divenire uno strumento prezioso di informazione e di partecipazione al miglioramento dei servizi stessi.

E' con questa speranza e con questo auspicio che Vi invitiamo a leggere questo documento e a farci visita per illustrarvi quanto qui esposto.

Il Presidente Mario Dalsasso

Il Direttore Anna Corradini







# MISSION

Passione, professionalità ... casa, rappresenta lo slogan che riassume la filosofia del nostro agire quotidiano, orientato a riconoscere ad ogni singolo residente piena centralità ed il miglior stato di benessere possibile.

Passione e professionalità caratterizzano il lavoro quotidiano del personale impiegato nei vari servizi, orientato ad un'attenta presa in carico della persona, all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza.

Grande attenzione viene posta alla cura degli spazi, interni ed esterni, e alla scelta degli arredi che richiamano ambienti familiari e non sanitarizzati. L'obiettivo è quello di dare la possibilità ai residenti di vivere in un luogo accogliente e confortevole, in un'atmosfera stimolante e rispettosa, in grado di coniugare esigenze personali e vita comunitaria, con particolare attenzione alla dimensione familiare per fare in modo che ci si senta come a casa.





# ORGANISMI FUNZIONALI

## **IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di indirizzo, di programmazione e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'azienda. Provvede a fissare gli obiettivi strategici, assume le decisioni programmatiche e fondamentali dell'azienda e verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite.

## **IL PRESIDENTE**

È il legale rappresentante dell'A.P.S.P. A lui spettano tutti gli adempimenti previsti dalle leggi vigenti e dallo Statuto aziendale. In particolare spetta al Presidente dare impulso e promuovere le strategie aziendali, curare i rapporti istituzionali con gli altri soggetti del sistema integrato di servizi sociali e socio-sanitari, con l'utenza e relative rappresentanze e con le comunità locali.

## **IL DIRETTORE**

Ha il compito di attuare le decisioni del Consiglio di Amministrazione e del Presidente per i quali mette a disposizione le necessarie competenze amministrative e legali. Agisce per garantire il migliore e più efficiente utilizzo delle risorse, umane e materiali, che gli sono messe a disposizione per il raggiungimento degli obiettivi prefissati dagli organi politico amministrativi ed è quindi responsabile della buona gestione e del corretto funzionamento dei servizi.

## **LO STAFF PER LA QUALITÀ (QS)**

Il QS è formato dal Direttore dell'A.P.S.P., dal Responsabile della Qualità e dai Responsabili e referenti dei vari settori interessati.

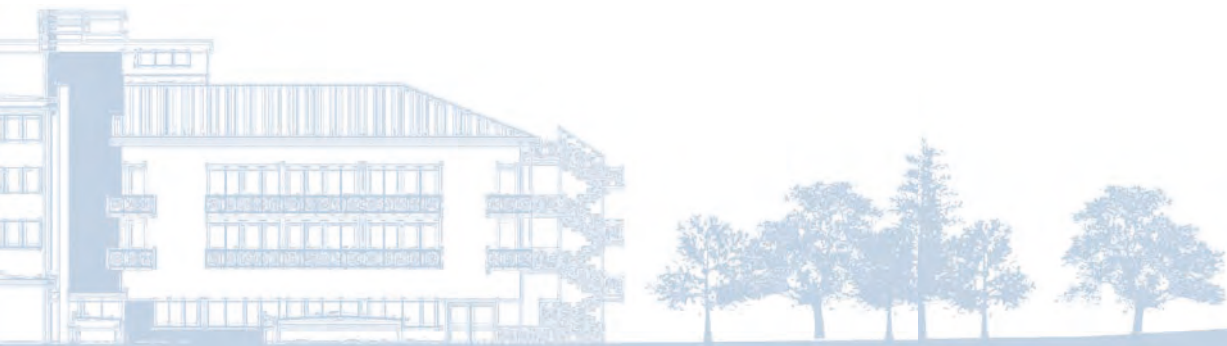
Il QS ha il compito di monitorare, progettare, realizzare e verificare tutti i percorsi inerenti alla qualità interna all'organizzazione.

La definizione del QS è riconducibile alla necessità di creare un organo operativo di analisi e studio nella logica del miglioramento continuo dell'erogazione del servizio che sia di sintesi tra le molteplici istanze ed esigenze dei vari settori organizzativi.

Per ogni singola azione al QS si affiancheranno i professionisti impegnati nel settore di pertinenza dell'azione stessa.

## **L'ÉQUIPE MULTIPROFESSIONALE**

L'équipe multi-professionale è composta dai rappresentanti delle diverse figure professionali operanti nell'Ente. I principali scopi che persegue sono di personalizzare l'assistenza erogata sulla base dei bisogni ed esigenze dei singoli residenti. Ciò avviene attraverso l'elaborazione del progetto assistenziale individualizzato (P.A.I.), Il P.A.I., o piano assistenziale individualizzato, documento di sintesi che raccoglie e descrive in ottica multidisciplinare la valutazione di ciascun ospite, con lo scopo di dare l'avvio a un progetto di assistenza e cura che abbia come obiettivo il benessere del residente.



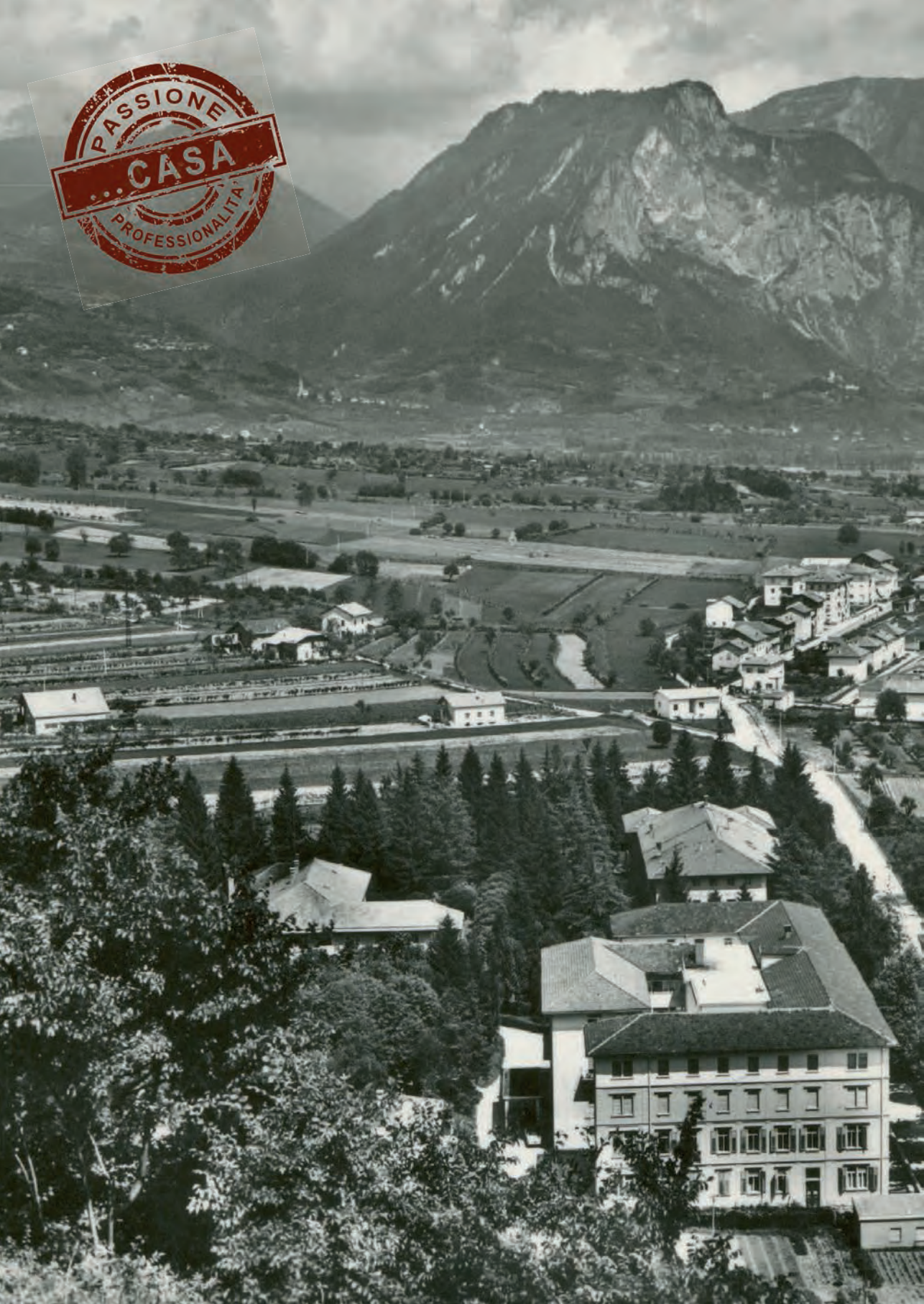
# OBIETTIVI

**G**li obiettivi che la nostra struttura si prefigge a breve e medio termine sono:

- Porre attenzione all'analisi dei "veri bisogni" per una pianificazione razionale dei servizi e dei relativi costi;
- Potenziare gli strumenti che favoriscono la comunicazione tra la struttura e i suoi clienti, per argomenti di interesse personale o generale;
- Offrire supporto psicologico ai clienti residenti nella casa e ai famigliari;
- Investire sulla formazione del personale per garantire professionalità;
- Sostenere il lavoro di equipe;
- Favorire la partecipazione dei famigliari dei residenti alla vita della comunità;
- Sviluppare l'offerta dei servizi implementando l'utilizzo delle strutture di proprietà dell'APSP;
- Stimolare la ricerca nel settore specifico, sostenendo progetti per favorire lo studio (borse di studio per laureandi, fondi ad hoc) a partire dal 2008.

Annualmente sono definiti degli obiettivi di qualità da parte del Consiglio di Amministrazione che si traducono poi in piani e azioni di miglioramento.







# STORIA

L'Ospedale Ricovero "S. Lorenzo" fu fondato, secondo le ultime ricerche tratte da tesi di laurea, nell'anno 1494 dalle "Confraternite di S. Lorenzo e S. Maria della Misericordia" e amministrato dalle stesse fino al 1846.

Subentrò loro la "Congregazione di Carità" che proseguì la gestione fino al 1937. In seguito, l'amministrazione dell'Ente fu demandata all'E.C.A. (Ente Comunale di Assistenza) che la curò fino al 1984, anche dopo la costituzione del nuovo Ente Ospedale Civile S. Lorenzo, denominato "Ospedale generale di zona" cui seguì la spartizione dei beni di proprietà.

La legge regionale del 25.02.1982, n°2, stabilì che le funzioni ed il patrimonio dell'E.C.A. fossero gradualmente trasferiti ai Comuni e che i Comitati amministrativi proseguissero nella gestione delle I.P.A.B. Successivamente alla soppressione degli E.C.A., le I.P.A.B. acquisirono autonomia personalità giuridica.

L'edificio, sede attuale della R.S.A./Casa di Riposo, fu inaugurato nel 1979 e divenne di proprietà dell'I.P.A.B. nel 1995. Negli anni successivi il Comune, allora proprietario dell'immobile, con contributo della P.A.T. realizzò l'ampliamento situato a nord della Casa.

Dal 1° gennaio 2008, ai sensi della Legge Regionale 07/2005, l'Ente da IPAB diventa "Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (A.P.S.P.) San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia".

I recenti lavori di ristrutturazione e ampliamento hanno portato all'attuale definizione degli spazi che ci rendono particolarmente orgogliosi del risultato raggiunto in termini di struttura fisica e di qualità degli spazi interni ed esterni, questi ultimi caratterizzati dal grande parco. La struttura nella sua versione definitiva è stata inaugurata in giugno del 2012. Gli uffici amministrativi a seguito di tale ristrutturazione sono stati spostati nella sede staccata a nord della struttura principale.

# SERVIZI

Come previsto dal proprio Statuto – art. 2 -, l'A.P.S.P.:

- eroga servizi di assistenza agli utenti non autosufficienti, agli utenti disabili che comunque si trovino in condizione di disagio, agli utenti non autosufficienti ad alto fabbisogno assistenziale, agli utenti in stato vegetativo od a minima responsività, Hospice in forma di Residenza Sanitaria Assistenziale – RSA;

- eroga servizi di assistenza in forma di Casa di Soggiorno agli utenti che ne facciano domanda e nei limiti dei posti disponibili;

- eroga e promuove servizi di sollievo per le famiglie, servizi di assistenza domiciliare integrata e servizi socio-sanitari di supporto alla non autosufficienza, nel rispetto delle disposizioni date dagli enti locali titolari della competenza socio-assistenziale e socio-sanitaria, dei sistemi di autorizzazione sanitaria e di accreditamento istituzionale e degli eventuali accordi contrattuali allo scopo sottoscritti;

- attiva e gestisce strutture, servizi e ogni intervento utile a rispondere alle insorgenti emergenze nel campo socio-sanitario ed assistenziale, inclusi servizi con carattere temporaneo o di urgenza, dei quali gli indirizzi della programmazione Provinciale e locale evidenzino la centralità;

- garantisce, nel rispetto della volontà ed in coerenza con la missione originariamente perseguita dai fondatori, l'erogazione dei servizi adeguandoli alle eventuali mutate esigenze del contesto storico-sociale;

- contribuisce alla programmazione sanitaria, sociale, socio-sanitaria e di governo delle politiche sociali, in forma diretta o associata, nelle modalità previste dalla normativa vigente, anche attuando e promuovendo studi e ricerche nei propri settori di attività.

L'A.P.S.P., nell'ambito del sistema dei servizi alla persona, può attivare qualsiasi intervento consentito dalla programmazione e dalle normative vigenti, che sia coerente con i propri scopi e rispetto al quale possa disporre di adeguate strutture, risorse e competenze tecniche e gestionali”.

## PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

**EGUAGLIANZA:** impegno di ciascuno a rispettare, in tutti i momenti, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua ed opinioni politiche, ovvero senza alcuna discriminazione e nel rispetto del diritto alla salute ed all'assistenza.

**IMPARZIALITA':** impegno a garantire nei comportamenti e nelle azioni verso gli utenti criteri di trasparenza, obiettività e giustizia che dovranno essere sempre principi ispiratori nel rapporto con il residente.

**CONTINUITA':** l'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. L'A.P.S.P. garantisce un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24.

**DIRITTO DI SCELTA:** i cittadini possono scegliere, fra i vari soggetti che erogano il servizio a livello territoriale, quello che maggiormente risponde alle proprie necessità e richieste.

**PARTECIPAZIONE:** informazione all'utenza, personalizzazione e umanizzazione del servizio offerto, trasparenza.

**EFFICIENZA ed EFFICACIA:** il servizio è erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia. L'organizzazione e le risorse disponibili sono rivolte al raggiungimento degli obiettivi prefissati nell'ottica del miglioramento dei servizi offerti nonché della qualità di vita del residente, attraverso la verifica periodica dei risultati ottenuti.





La nostra azienda gestisce in maniera diretta quattro tipologie di servizi alla persona anziana:  
La Residenza Sanitaria Assistenziale  
La Casa di Soggiorno Arcobaleno  
Il Nucleo per le demenze gravi "Non ti scordar di me"  
Il Centro Diurno per Anziani di Scurelle

## **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)**

La R.S.A. è l'evoluzione di quella che un tempo era la Casa di Riposo, un servizio di accoglienza residenziale dove la persona trascorre in maniera continuativa la sua vita.

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) è una struttura nella quale in forma residenziale sono organizzati servizi socio-sanitari integrati. Essa risponde a bisogni, che necessitano di trattamenti continui, di anziani non autosufficienti, non assistibili a domicilio, nonché di persone non autosufficienti o con gravi disabilità fisiche o psichiche.

La R.S.A. eroga:

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

L'ammissione alla R.S.A. della Valsugana Orientale è gestita tramite una graduatoria stilata dall'Unità Valutativa Multidimensionale (UVM) dell'Azienda Sanitaria che ha sede presso la Palazzina Rosa dell'Ospedale di Borgo Valsugana.

La domanda di ammissione va pertanto presentata agli uffici preposti dell'UVM stessa attraverso il medico di famiglia, l'assistente sociale del territorio o l'ospedale in caso di ricovero.

Per un numero limitato di posti è possibile l'ingresso in RSA mediante contrattazione privata, inoltrando domanda direttamente presso l'A.P.S.P. di Borgo. In questi casi la tariffa a carico del residente sarà composta dalla retta alberghiera maggiorata della quota sanitaria. Il modulo è scaricabile anche dal sito dell'Azienda: [www.apspborgo.it](http://www.apspborgo.it), nella sezione R.S.A.

## **CASA SOGGIORNO ARCOBALENO**

La Casa Soggiorno è un servizio di accoglienza residenziale rivolto a persone anziane autosufficienti per le quali risulti in parte compromessa la capacità di condurre una vita autonoma e che non possono essere inserite nella graduatoria UVM per l'ingresso in R.S.A.

Il servizio di Casa Soggiorno offre:

servizi di natura alberghiera;  
attività animative, ricreative e culturali;  
attività motoria e di educazione alla salute;  
assistenza di base;  
assistenza infermieristica.

La Casa Soggiorno Arcobaleno, collocata all'interno della struttura, si affaccia sull'atrio di ingresso. Le stanze, singole o doppie, sono dotate di servizi igienici, antenna TV e, a richiesta, di telefono personale. A servizio delle camere c'è una piccola cucina e una sala soggiorno con accesso diretto al parco. Gli spazi e gli arredi, curati e di recente realizzazione, richiamano il più possibile luoghi familiari.

L'accesso alla Casa Soggiorno può avvenire inoltrando domanda direttamente presso gli Uffici

dell'A.P.S.P. di Borgo. Il modulo è scaricabile dal sito dell'Azienda: [www.apspborgo.it](http://www.apspborgo.it), nella sezione Casa di Soggiorno.

## **NUCLEO PER DEMENZE GRAVI – “NON TI SCORDAR DI ME”**

Il Nucleo per demenze gravi, denominato nucleo “Non ti scordar di me” è situato al primo piano ed accoglie persone con gravi problemi cognitivi causati da demenza.

La particolare progettazione degli spazi e l'organizzazione del lavoro di assistenza garantiscono un ambiente protesico e terapeutico specificatamente studiato per garantire qualità di vita alle persone affette da demenza ivi accolte.

L'accesso al Nucleo avviene tramite valutazione da parte di una équipe interna alla struttura.

## **CENTRO DIURNO PER ANZIANI DI SCURELLE**

Il Centro Diurno è un servizio di accoglienza diurna, attivo dalle ore 8.30 alle 17.30, per persone non autosufficienti.

Come per la R.S.A., le domande di ammissione e ingresso sono gestite dall'U.V.M. di zona. La domanda deve essere pertanto inoltrata agli uffici competenti presso l'ospedale di Borgo Valsugana.

La frequenza al centro è vincolata dalla valutazione di idoneità della persona, effettuata dall'U.V.M. stessa al momento della presentazione della domanda.

Alcuni posti sono disponibili sul libero mercato; le richieste di ammissione devono essere presentate direttamente all'A.P.S.P. di Borgo Valsugana.

Il centro diurno ha sede a Scurelle (TN), in Via 15 Agosto.



# RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

La costruzione nella sua versione attuale è caratterizzata da un rinnovato e moderno edificio vicino all'ospedale di Borgo Valsugana al centro del paese. La struttura è stata inaugurata nel mese di giugno 2012 ed è disposta su tre piani più l'interrato ed è circondata da un grande parco arredato ed attrezzato con gazebo, campo bocce, orto tradizionale, orti sospesi e percorsi pedonali.

E' inoltre presente una sede staccata nella quale sono ubicati gli uffici amministrativi.

Di seguito una breve descrizione degli spazi:

## IL PIANO INTERRATO

Al piano interrato si trovano la palestra e la Cappella, nonché la lavanderia interna che si occupa della cura dell'abbigliamento dei residenti e del lavaggio delle divise del personale.

## IL PIANO TERRA

Al piano terra è collocata la Casa di Soggiorno Arcobaleno, la sala da pranzo, la cucina ed il polo per le attività relazionali, nonché gli uffici del coordinatore e del responsabile del servizio animazione.

E' inoltre presente un'ampia sala polivalente, chiamata "Sala delle Feste", in grado di ospitare fino a 100 posti a sedere e dotata di impianto audio e video; tale sala funge da luogo di raccordo e di promozione per eventi ed incontri con la comunità esterna all'A.P.S.P.

Sempre a piano terra, adiacente all'angolo caffè/ristoro, si trova la "Sala degli Incontri". Tale sala viene utilizzata per riunioni, incontri ed attività formative interne.

## PRIMO, SECONDO E TERZO PIANO

I piani sono prevalentemente destinati agli alloggi dei residenti, organizzati in stanze singole o doppie, con relativi servizi di piano.

Tutte le stanze sono dotate di servizi igienici interni, di impianto TV, telefonico e campanelli di chiamata nonché di un balcone che consente una vista panoramica sul paese e le montagne circostanti.

Gli spazi, gli arredi ed i colori sono stati sapientemente studiati e curati per rendere l'ambiente accogliente e familiare.

Ad ogni piano corrisponde un nucleo di R.S.A. con caratteristiche peculiari, come di seguito descritte:

Il 1° piano – NUCLEO PRIMULA (con nucleo demenze "Non ti scordar di me")

Il nucleo del primo piano accoglie ed è stato progettato per residenti che abbiano un livello di non-autosufficienza minore rispetto alla media. Pur essendo garantita la copertura assistenziale e sanitaria necessaria, il nucleo ha una forte connotazione alberghiera e residenziale, con proposte





animative e di sviluppo della progettualità di vita.

All'interno del piano è collocato il NUCLEO DEMENZE NON TI SCORDAR DI ME, quale particolare spazio residenziale interno alla A.P.S.P. destinato ad accogliere persone affette da deterioramento cognitivo e disturbi del comportamento (agitazione, aggressività, ecc.).

Il 2° piano – NUCLEO GIRASOLE

Il secondo piano ha una forte connotazione di tipo sanitario e accoglie al suo interno l'ambulatorio infermieristico. E' progettato per ospitare residenti che necessitano di un costante monitoraggio dello stato di salute e relative cure.

Il 3° piano – NUCLEO FIORDALISO

Il terzo piano mantiene una forte componente assistenziale ed accoglie residenti con livello elevato di non-autosufficienza, ma con una situazione sanitaria più stabilizzata e con necessità di monitoraggio meno costante.

#### GLI SPAZI ESTERNI

La struttura è dotata di ampi e funzionali spazi esterni, caratterizzati da: un parcheggio con oltre 80 posti auto situato a nord della struttura abitativa; il parco, che racchiude la zona del gazebo polifunzionale, il bar aperto agli utenti esterni, il campo di bocce coperto dotato di fondo sintetico ed i servizi pubblici; lo spazio degli orti e un angolo dedicato al raccoglimento religioso/spirituale; un percorso pedonale di particolare pregio, percorribile anche con le carrozzine.

#### SEDE STACCATA - UFFICI AMMINISTRATIVI

Presso la sede staccata, a circa 200 metri a nord della struttura principale, sono ubicati gli uffici



del Direttore, del Presidente e del personale amministrativo. Al primo piano si trova la Sala Riunioni.

## **I SERVIZI IN RSA**

### **MEDICO**

Il servizio di medicina generale è assicurato da tre medici che esplicano nei confronti dei residenti compiti di prevenzione, diagnosi e cura. I medici compilano ed aggiornano per ogni residente la cartella clinica informatizzata e provvedono a disporre indagini cliniche e strumentali periodiche oltre a quelle che dovessero rendersi necessarie estemporaneamente. Ad uno dei medici competono le funzioni di coordinatore sanitario. Tali funzioni comportano il controllo ed il coordinamento del servizio infermieristico, dell'attività di fisioterapia e delle consulenze specifiche.

Per tutte le consulenze medico-specialistiche si fa riferimento, come previsto da apposita convenzione, ai sanitari del vicino ospedale di Borgo od esterni indicati dall'Azienda Sanitaria per i Servizi Sanitari. Il medico coordinatore è a disposizione dei parenti dei residenti per colloqui negli orari stabiliti.

La presenza del medico in struttura è garantita dal lunedì al venerdì in orario mattutino. La reperibilità per le urgenze nei giorni lavorativi è garantita dalle ore 08.00 alle ore 20.00. Per la fascia oraria notturna, il sabato, la domenica e festivi si fa riferimento al servizio di guardia medica territoriale.

### **COORDINAMENTO**

Il coordinatore dei servizi assistenziali e sanitari è presente in struttura dal lunedì al venerdì. Si occupa di coordinare il funzionamento di tutti i servizi presenti nella struttura ed è figura di riferimento in ambito socio-sanitario per il personale e per i familiari dei residenti.

Provvede alla stesura della turistica del personale, ferie, cambi turno e sostituzione malattie, ordini settimanali di farmacia ospedaliera e materiale di magazzino, ordini di ossigeno e gas medicali; collabora



con i medici della struttura e in particolare con il medico coordinatore. Si occupa del disbrigo di tutte le pratiche di sua competenza per la gestione della struttura, mantiene contatti diretti con l'amministrazione e funge da figura di riferimento con l'amministrazione stessa. Il coordinatore si interfaccia con l'U.V.M. e gestisce l'accoglienza dei residenti nuovi entrati; presiede le riunioni di P.A.I. e si occupa dell'invio dei dati nel flusso NSIS. Convoca e presiede le riunioni del personale sanitario ed assistenziale.

### INFERMIERISTICO

Gli infermieri presenti in struttura collaborano strettamente con i medici, sono figure di riferimento per ciò che riguarda la salute dei residenti, data la loro presenza in servizio 24 ore su 24. Nella quotidianità si occupano di tutte le attività necessarie al monitoraggio ed alla cura dei residenti (rilevazione parametri vitali, gestione terapie, medicazioni, ecc.), alla prevenzione dell'insorgenza di complicanze rispetto alle patologie già presenti; ad evidenziare precocemente segni e sintomi di patologie di nuova insorgenza; alla cura delle malattie croniche ed acute in corso; alla riabilitazione per il recupero del benessere psicofisico od il mantenimento del grado di salute dei residenti.

Gli infermieri collaborano con i medici e con il personale assistenziale e fisioterapico ed in assenza del coordinatore e del personale amministrativo fungono da figura di riferimento all'interno della struttura.

### ASSISTENZA ALLA PERSONA

L'assistenza alle attività di vita quotidiana è fornita dagli operatori socio assistenziali e dal personale ausiliario. Il personale di assistenza opera a sostegno dei residenti che non sono in grado di adempiere alle normali attività personali quotidiane (igiene, vestizione, assistenza ai pasti ecc.) con l'attenzione posta a favorirne al massimo l'autonomia residua. Gli operatori di assistenza agiscono sulla base di piani assistenziali individuali condivisi con l'équipe multidisciplinare, rispettando specifici protocolli e procedure ed in coerenza con le consegne medico-infermieristiche aggiornate in base all'andamento clinico del residente.

Essendo le figure professionali che operano a contatto diretto con i residenti, sono quindi in grado di garantire loro continuità nell'osservazione e rilevazione di problemi e fabbisogni.

### FISIOTERAPICO

Il servizio di fisioterapia è attivo in struttura dal lunedì al venerdì con orario mattutino e per due giorni in settimana anche nel pomeriggio. Il servizio garantisce attività inerenti alla fisioterapia e riabilitazione dei residenti in collaborazione con i medici della struttura. I fisioterapisti si avvalgono inoltre della consulenza specialistica di un fisiatra che mensilmente esegue delle visite in struttura e fornisce indicazioni sui trattamenti da eseguire e si occupa inoltre della gestione degli ausili (carrozze girelli e materassi).

Il servizio di fisioterapia, attraverso l'operato professionale dei suoi componenti, svolge inoltre attività di supporto formativo e consulenziale agli operatori addetti all'assistenza di base ed al personale infermieristico interno all'Azienda.

### ANIMAZIONE

Il servizio di animazione è presente tutti i giorni dal lunedì al sabato sia al mattino che al pomeriggio e si occupa della promozione della persona per ciò che riguarda gli aspetti legati alla sfera psicologica e relazionale. L'obiettivo fondamentale che si prefigge è il raggiungimento del massimo grado di benessere del residente. Attraverso l'organizzazione di attività di animazione di





gruppo e individuali, avvalendosi dell'apporto del volontariato, si offrono ai residenti possibilità di svago e di approfondimento dei propri interessi.

Le attività proposte hanno l'obiettivo principale di creare gruppo coinvolgendo tutti i residenti. Per far sì che ciò avvenga si organizzano laboratori manuali di vario tipo, attività culturali, artistiche e di intrattenimento. Il tutto senza togliere spazio alla quotidianità, nonché al rapporto individuale che l'operatore ha con il residente, attraverso il dialogo e il colloquio.

Le attività previste hanno una durata temporanea per permettere ad ognuno di sperimentarsi in diverse situazioni che possono essere più o meno gradite a seconda delle preferenze personali. Vengono programmate, supervisionate e mediate dall'animatore al fine di: garantire il mantenimento delle capacità manuali e prassico costruttive residue attraverso lo svolgimento



di attività manuali; garantire il mantenimento delle abilità cognitive attraverso giochi di società; stimolare la partecipazione mediante l'organizzazione partecipata dei tempi/metodi di lavoro, nel rispetto dell'individualità e con la mediazione dell'animatore; favorire le relazioni all'interno del gruppo; favorire la socialità e prevenire l'isolamento; stimolare la creatività e l'autoefficacia

## CUCINA E SERVIZIO RISTORAZIONE

Il servizio di cucina e di ristorazione è garantito contrattualmente da una ditta esterna che provvede al confezionamento dei pasti. La distribuzione e somministrazione del cibo è svolta dal personale della casa, con la collaborazione del personale della ditta esterna.

L'obiettivo principale del servizio è fornire un corretto apporto alimentare, tenendo conto, ove possibile, dei gusti, delle preferenze e delle necessità dietetiche del singolo, mirando all'applicazione di schemi e procedure per particolari patologie. L'elaborazione dei menù tiene conto anche delle abitudini culinarie e della gastronomia locale prevedendo pasti tradizionali e stagionali a rotazione.

I pasti sono preparati seguendo le indicazioni del dietista. Particolare attenzione viene posta alle diete personalizzate per i residenti con particolari esigenze alimentari e/o sanitarie, opportunamente segnalate dal medico.

Gli orari del pranzo e della cena sono programmati per essere il più possibile tarati alle esigenze dei residenti. L'orario della colazione prevede maggiore elasticità al fine di andare incontro alle singole abitudini dei residenti.

Gli orari dei pasti principali sono suscettibili a variazioni in conformità a necessità organizzative, ad eventi straordinari o fatti stagionali, ad esigenze dei singoli residenti come ad esempio viste specialistiche, esami, uscite con familiari/cari. In questi ultimi casi il pasto viene somministrato al rientro in struttura.

## GUARDAROBA

Il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, coperte, ecc.) è affidato ad una ditta esterna.

I capi di vestiario dei residenti e le divise del personale vengono invece lavati da personale dipendente dell'Ente, che si occupa anche della manutenzione e della stiratura degli stessi. Per i residenti che non hanno familiari di riferimento, il personale del servizio guardaroba si occupa anche dell'acquisto del vestiario.

## IGIENE DELL'AMBIENTE

L'igiene ambientale è garantita da una ditta esterna tramite appalto. Tutte le attività sono monitorate ed effettuate con scrupolosa osservanza di protocolli e procedure che garantiscano il massimo dell'efficienza e della cura nel servizio.

## MANUTENZIONE

La manutenzione ordinaria della struttura è garantita da due operai interni mentre quella degli impianti è affidata a ditte esterne specializzate. Il settore manutenzione dipende direttamente dalla direzione e collabora con il coordinatore della struttura.

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il personale amministrativo si occupa della gestione delle risorse finanziarie e dell'espletamento degli obblighi di legge.

Con riferimento al residente, si occupa di tutte le pratiche amministrative necessarie per l'ingresso in struttura, i trasferimenti e le dimissioni e per quanto concerne l'emissione delle rette. È inoltre a disposizione per fornire supporto ed orientamento.

Il personale amministrativo si occupa inoltre della gestione burocratica del personale dipendente e dei vari collaboratori (assunzione, dimissioni, controlli presenze, paghe, ecc.). Eroga inoltre servizi di segreteria, di supporto alla Direzione ed al Consiglio di Amministrazione.

## **ALTRI SERVIZI**

### **PSICOLOGICO**

A partire dall'inizio del 2012 è stata introdotta la consulenza psicologica, volta a supportare non solo i residenti ed i familiari, ma anche il personale e i volontari nel loro delicato compito legato al "prenderci cura" della persona.

Lo psicologo cura anche la formazione del personale in ambiti di sua competenza ed è di riferimento per le attività del Nucleo Demenze "Non ti scordar di me".

### **CURA DELLA PERSONA**

All'interno della struttura è attivo un servizio di parrucchiere. Il servizio è garantito da una professionista esterna: le prestazioni sono a carico del richiedente, come da apposito tariffario, mentre i prodotti utilizzati sono forniti dall'Ente.

E' inoltre attivo un servizio di pedicure fornito da un'estetista esterna in convenzione con l'A.P.S.P., che accede alla struttura una volta al mese. Un trattamento al mese è garantito per tutti i residenti. Ulteriori prestazioni sono a pagamento come da apposito tariffario.

### **CONVINZIONI RELIGIOSE**

Presso l'A.P.S.P. di Borgo è attivo un servizio di animazione religiosa cattolica in convenzione con la Curia Diocesana di Trento, che garantisce la celebrazione di una Messa settimanale feriale nella Cappella dell'Ente ed una Messa prefestiva nel giorno di sabato, nella Sala delle Feste.

Sono inoltre previsti momenti di preghiera (recita comunitaria del Rosario) e di approfondimento di tematiche legate alla sfera spirituale, assicurati da una suora.

Per le persone di altro credo, tramite il servizio di animazione sono attivabili contatti sul territorio per assolvere alle diverse istanze religiose al fine di garantire il raggiungimento della serenità spirituale di ogni singolo residente.

### **VOLONTARIATO**

Il volontariato organizzato è considerato un valore aggiunto ed insostituibile all'interno della nostra struttura. Esso opera principalmente a supporto delle attività di animazione e di relazione. I volontari sono coordinati dal responsabile del servizio di animazione.

Il servizio di volontariato è normato da un regolamento interno ad hoc.

Nella casa prestano servizio volontari dell' A.v.u.l.s.s e altri volontari, associati e non.

## **ULTERIORI INFORMAZIONI**

### **GESTIONE DENARO**

Ogni residente, per la conservazione di piccole somme di denaro o propri affetti personali, può richiedere l'uso di una cassaforte personalizzata nella propria camera, posta all'interno dell'armadio.

### **ATTIVITA' SHOPPING**

I residenti della Casa, rivolgendosi al personale di animazione, hanno la possibilità di essere accompagnati in paese accompagnati per svolgere commissioni personali.

### **GITE E USCITE**

La casa organizza periodicamente uscite e gite per favorire momenti di svago e socializzazione. A queste attività possono partecipare tutti i residenti interessati, a meno che le condizioni sanitarie non lo consentano. In alcune circostanze alle uscite e gite sono invitati a partecipare anche i famigliari.

#### RICHIESTA SPAZI PER USO PRIVATO

La struttura offre la possibilità a residenti e loro cari di usufruire di alcuni spazi riservati per occasioni particolari come ad esempio feste di compleanno, colloqui privati con esterni (parenti, professionisti, legali), ricorrenze.

Gli spazi possono essere messi a disposizione anche ad altro soggetti, a titolo oneroso o gratuito, secondo i criteri previsti da un apposito regolamento aziendale.

#### PERSONALIZZAZIONE STANZA

Se il residente lo desidera può portare qualche piccolo oggetto personale per rendere la propria stanza più familiare ed accogliente (fotografie, quadri, soprammobili, piantine in vaso).

#### ORARI DI VISITA

La visita ai residenti è libera. Non sono previsti orari di visita in quanto la filosofia dell'Azienda è quella di favorire al massimo la presenza di famigliari e cari dei residenti.

L'unica cortesia che si chiede ai visitatori è di evitare i momenti in cui l'organizzazione è impegnata in attività particolari quali l'igiene, la messa a letto, ecc., che si concentrano nelle fasce orarie della mattina fino alle 9.30 ed in quelle del riposo pomeridiano fino alle ore 15.00.

#### PRIVACY

In tutti i processi di erogazione dei servizi viene posta massima attenzione al rispetto della privacy e dignità delle persone residenti, sia in ambito del trattamento dei dati, sia in tutti i processi e le attività di assistenza.

#### FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO CONTINUO DEL PERSONALE

Il personale impiegato nelle attività di carattere socio assistenziale e sanitario è dotato di formazione professionale specifica. L'Ente investe inoltre sulla formazione continua del personale in servizio attraverso corsi di aggiornamento pianificati, di norma su base annuale, e formalizzati con l'approvazione del "Piano di formazione del personale".





# NUCLEO NON TI SCORDAR DI ME

**I**l nucleo “Non ti scordar di me” è un particolare spazio residenziale interno alla A.P.S.P. “S. Lorenzo e S. Maria della Misericordia”, destinato ad accogliere persone affette da deterioramento cognitivo e disturbi del comportamento (agitazione, aggressività, ecc.).

Si tratta di un luogo di ospitalità temporanea, che può accogliere sia persone provenienti dal proprio domicilio (anche per un periodo di sollievo), sia da altre strutture.

Elementi caratterizzanti il nucleo sono la particolarità degli ambienti interni, finalizzati a promuovere quanto più possibile le autonomie della persona, e la presenza di personale specificatamente formato a gestire la relazione e l'assistenza in presenza di questi tipi di disturbi. Inoltre, anche l'organizzazione interna (orari di alzata, pasti, ecc.) si adegua ai ritmi naturali della persona, favorendone quindi il benessere psicofisico.

## DESTINATARI

Vengono accolte persone affette da demenza che presentino congiuntamente:  
deterioramento cognitivo da grave a moderato;  
disturbi comportamentali di complessa gestione assistenziale e relazionale: ad esempio, agitazione/aggressività, alterazioni del ciclo sonno/veglia, wandering (vagabondaggio con rischio di allontanamento, di smarrimento e cadute);  
mantenuta o potenziale capacità di deambulazione.

L'idoneità all'ingresso del nucleo viene stabilita da una commissione interna e si basa sull'esito di schede di valutazione di tipo comportamentale, cognitivo ed assistenziale.

## MODALITA' DI ACCESSO

Le modalità di accesso sono definite dall'équipe interna alla R.S.A. incaricata della gestione del nucleo stesso.

## SERVIZI OFFERTI

assistenza per le attività quotidiane (alzata, messa a letto, igiene personale);  
assistenza medica di base fornita dai medici interni alla struttura;  
assistenza infermieristica diurna e notturna;  
supporto psicologico al residente ed ai familiari;  
supporto informativo per la gestione dei disturbi cognitivi/comportamentali nell'eventualità di un ritorno al domicilio;  
attività di socializzazione, ricreative, culturali e occupazionali;

attivazione di stimolazione sensoriale e cognitiva;  
servizi alberghieri (fornitura pasti, lavanderia e guardaroba, pulizia e riordino camere);  
servizio religioso.

#### CRITERI DI DIMISSIONE

Come per l'ingresso, anche la dimissione dal nucleo avviene attraverso una precisa valutazione da parte dell'equipe interna, che valuta il grado di presenza dei seguenti elementi:  
rientro stabile dei disturbi comportamentali maggiormente complessi dal punto di vista della gestione quotidiana;  
venuta meno della capacità di deambulazione;  
eventuale aggravamento dal punto di vista sanitario e relativa cessazione dei disturbi del comportamento.



# CASA SOGGIORNO ARCOBALENO

La Casa Soggiorno Arcobaleno è una struttura residenziale destinata a persone anziane autosufficienti che abbiano bisogno o abbiano espresso la volontà di risiedere in una struttura che garantisce loro servizi di natura alberghiera, quali vitto e alloggio, così come servizi di assistenza di base e attività di animazione.

Le sei stanze della Casa, tre singole e tre doppie, sono collocate tutte al piano terra e dotate di servizi e di cavo antenna TV. E' inoltre presente un soggiorno su cui si affaccia una piccola cucina attrezzata.

## OBIETTIVI DEL SERVIZIO

- promuovere la vitalità e lo sviluppo delle persone residenti nella Casa Soggiorno sollecitandole a riprendere, mantenere e coltivare passioni ed interessi ed a sperimentare nuove esperienze di protagonismo, rivalutando la propria storia personale;

- prestare attenzione alle capacità residue delle persone residenti, valutando con attenzione le potenzialità ed i livelli di autonomia e non solo i problemi e/o i deficit funzionali;

- progettare e realizzare interventi individualizzati e di piccoli gruppi finalizzati a recuperare e a riattualizzare le capacità pratiche ed operative dei residenti, in base alla loro storia personale, alle loro attitudini ed ai loro desideri, integrandoli anche, se possibile, nelle attività di vita quotidiana della struttura R.S.A.;

- facilitare le relazioni tra i residenti nella Casa Soggiorno, i residenti nella RSA ed i residenti nella comunità circostante, creando le condizioni per facilitare e favorire incontri e relazioni; offrire a tutti gli i residenti che lo desiderano un supporto di ascolto e di rielaborazione del proprio percorso e delle proprie esperienze;

- considerare la storia personale, le esigenze e le preferenze individuali come risorse e potenzialità per garantire una effettiva personalizzazione del supporto assistenziale, impegnandosi a venire incontro a richieste specifiche che possano contribuire a migliorare la qualità della vita dei residenti;

- garantire a tutti i residenti della casa Soggiorno di muoversi con la maggiore autonomia e libertà possibile, nel più ampio ambito spaziale desiderato e possibile;

- consentire l'esercizio di forme di autonomia economica e di gestione individuale e personale



del proprio denaro sia all'interno che all'esterno della struttura, prevedendo idonee modalità di sostegno per coloro che presentino delle limitazioni atte a facilitare il sopruso e/o l'abuso di terzi;

- favorire lo sviluppo di un clima organizzativo positivo, che garantisca qualità e soddisfazione per il lavoro agli operatori, fiducia e ascolto ai residenti, ai loro cari e a tutti gli stakeholders presidiando in particolare il monitoraggio del clima interno e del benessere organizzativo del personale ed il coinvolgimento delle persone care ai residenti nella valutazione e nel miglioramento della qualità del servizio nel suo complesso.

#### ACCESSO

L'accesso alla casa di Soggiorno viene fatto compilando l'apposito modulo presso la segreteria dell'ente o scaricabile dal sito [www.apspborgo.it](http://www.apspborgo.it).

L'ammissione alla Casa di Soggiorno è subordinata ad una valutazione da parte dell'équipe interna.





# CENTRO DIURNO PER ANZIANI DI SCURELLE

Il Centro Diurno è una struttura semiresidenziale a carattere diurno nella quale vengono erogati servizi socio-assistenziali e socio-sanitari a favore di anziani parzialmente autosufficienti, non autosufficienti o con gravi disabilità, al fine di favorire il più possibile la loro permanenza nel proprio ambiente di vita e sostenere le famiglie di appartenenza.

Il Centro offre i seguenti servizi:

cura ed igiene della persona;

ristorazione;

mobilizzazione;

attività di educazione motoria;

attività culturali, ludico/espressive, di socializzazione ed animazione;

attività di riposo e sonno;

servizio di trasporto da e per casa.

Il Centro garantisce inoltre un servizio aggiuntivo a pagamento di pedicure e parrucchiere.

## SPAZI

Il Centro è situato nell'abitato di Scurelle presso il centro polifunzionale "Giuseppe Toniolatti" al piano terra con accesso totalmente sbarrierato. L'edificio del Centro è dotato di un comodo parcheggio adiacente alla Struttura.

Anche al fine di accogliere persone con demenza, il Centro è stato progettato e arredato con l'attenzione di costruire un "ambiente protesico" in grado di compensare le disabilità, limitare i rischi e l'agitazione degli ospiti.

Gli accorgimenti ambientali nel predisporre gli spazi adibiti al Centro Diurno sono i seguenti:

- possibilità di accedere ad uno spazio esterno protetto ed attrezzato in modo protesico;

- segmentazione delle aree interne in modo che siano disponibili spazi separati per lo svolgimento di attività in piccoli gruppi, individuali e per attività in gruppi più grandi (per esempio di tipo psicomotorio);

- uno spazio attrezzato per il riposo in cui, oltre a poltrone reclinabili, siano contenuti un paio di letti per eventuali situazioni di emergenza, ma soprattutto per consentire a chi è abituato a coricarsi dopo pranzo di continuare a conservare questa abitudine.

Gli spazi interni richiamano il più possibile luoghi e materiali familiari, sostenendo così l'anziano nel mantenimento delle proprie abilità residue.

Fondamentale poi è la dotazione di uno giardino accessibile dall'interno della struttura, attrezzato con percorsi protetti. La creazione di tali percorsi consente, a quegli anziani con problemi di demenza, di manifestare le forme di vagabondaggio che caratterizzano la malattia, permettendo inoltre a tutti gli ospiti di muoversi con la massima sicurezza ed il controllo necessario.

#### ORARI E GIORNI DI APERTURA

Il Centro è aperto tutto l'anno (escluse le festività) da lunedì a venerdì con orario: 8.30 – 17.30.

#### MODALITA' DI ACCESSO

Per l'utente segnalato dalla A.P.S.S. – servizio convenzionato  
La domanda di accesso al Centro Diurno viene presentata presso l'U.O. Cure Primarie del Distretto est della A.P.S.S. Quest'ultima, in sede di unità di valutazione multidimensionale (U.V.M.), decide l'ingresso al Centro e definisce un progetto individualizzato, sentiti l'interessato e la famiglia.

Il numero di telefono dell'Uvm: 0461 - 755600



## SERVIZIO PRIVATO

Per l'utente che si presenta spontaneamente.

L'utente che desidera usufruire privatamente di alcuni o tutti i servizi erogati dal Centro Diurno deve compilare una specifica domanda di ingresso presso l'A.P.S.P. "S. Lorenzo e S. Maria della Misericordia" di Borgo Valsugana.

L'inserimento al Centro verrà successivamente autorizzato a seguito della valutazione della domanda. Il giudizio di idoneità, formulato da una specifica commissione interna, si baserà su una valutazione sociale e sanitaria che terrà conto della rispondenza tra i bisogni espressi ed il servizio offerto.

## TARIFFE SERVIZIO PRIVATO

Le Tariffe sono riportate nella scheda in allegato.

## RICHIESTA INFORMAZIONI

Per ogni informazione e per visitare il Centro è possibile fissare un appuntamento telefonando al numero 348-8144548 in orario di apertura del servizio o inviando una e-mail all'indirizzo: [info@apsborgo.it](mailto:info@apsborgo.it) Le Tariffe sono riportate nella scheda in allegato.







# TUTELA DELL'UTENTE

## IL CONTRATTO (DIRITTI E DOVERI)

Il contratto tra l'ente e i fruitori del servizio è normato dalle direttive provinciali in materia. La Direzione della A.P.S.P. cura i rapporti con i residenti e loro familiari attraverso incontri periodici, indagini di soddisfazione e focus group.

## SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

### Gestione dei reclami e apprezzamenti

Al fine di dare la possibilità agli utenti di esprimere liberamente pareri su eventuali disservizi occorsi nell'ambito dell'erogazione dei servizi da parte dell'A.P.S.P., ritenendo altresì importante ogni critica costruttiva ed anche ogni apprezzamento, la nostra struttura garantisce la funzione di un servizio per la gestione dei reclami e degli apprezzamenti.

L'utente può presentare le proprie segnalazioni nelle seguenti modalità:

1. Compilando l'apposito modulo che si trova in allegato alla presente Carta dei Servizi o richiedibile presso gli Uffici Amministrativi.
2. Formulando in carta semplice la propria segnalazione e consegnandola personalmente o tramite posta alla Direzione dell'Ente. Non saranno prese in considerazione lettere anonime.
3. Verbalmente, chiedendo appuntamento alla Direzione, la quale provvederà a verbalizzare il contenuto della segnalazione riportandolo sull'apposito modulo.

Per ogni segnalazione, la Direzione provvederà ad avviare un'indagine conoscitiva con i responsabili dell'area operativa interessata e fornirà una risposta al cliente entro quindici giorni, informando anche il Consiglio di Amministrazione.

Qualora le segnalazioni riportino argomenti di facile soluzione la risposta potrà essere data dal responsabile di area interessata.

Per reclamo si intende ogni comunicazione scritta nella quale l'utente segnala una non conformità rispetto agli standard dichiarati o una non coerenza del servizio ricevuto rispetto a quanto dichiarato nella Carta dei Servizi o rispetto alle norme di legge vigenti.

Per apprezzamento si intende ogni segnalazione che abbia come oggetto la soddisfazione del cliente per il risultato raggiunto in un servizio particolare o quant'altro pertinente ai servizi erogati dall'Ente.

Tutte le segnalazioni che saranno inoltrate in forma anonima saranno tenute in considerazione come suggerimento ma non avranno una procedura di risposta.

Per la consegna di ogni forma di suggerimento si può usare l'apposita cassetta presente all'ingresso della casa.





## INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

La Direzione, con frequenza annuale si impegna ad attivare indagini di customer satisfaction per raccogliere, elaborare ed analizzare il punto di vista degli utenti tramite la somministrazione di un questionario per la soddisfazione del cliente.

Qualora dalle analisi emerga la necessità di approfondire determinati aspetti sarà possibile approntare ulteriori strumenti appropriati di indagine.





# SISTEMA QUALITA'

**N**ell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti ed al fine di garantire una sempre maggior soddisfazione nei nostri residenti/utenti, ormai da diversi anni l'Ente sta adottando e sviluppando una serie di strumenti, metodologie e modelli per promuovere e mantenere operante un sistema di monitoraggio e gestione della Qualità, orientato a: garantire che la pianificazione dell'attività e la gestione dei processi organizzativi sia costantemente tenuta sotto controllo e sottoposta a valutazione critica da parte dei soggetti coinvolti; promuovere la crescita professionale e motivazionale del personale; mantenere, migliorare e potenziare il comfort ambientale, le infrastrutture e le attrezzature al fine di garantire la migliore capacità di risposta possibile alle necessità di residenti/utenti, con particolare attenzione alla sicurezza, adeguatezza ed innovazione tecnologica.

A tali fini l'Ente si impegna a: definire, mantenere attive e migliorare costantemente le procedure e le prassi per l'erogazione ed il controllo dei servizi; definire, rilevare, monitorare ed aggiornare gli Standard di Qualità; adottare piani di miglioramento al fine di far fronte ad eventuali criticità individuate o potenziali aree di miglioramento; sperimentare ed implementare nuovi modelli e metodologie per la rilevazione e valutazione della qualità dei servizi erogati. Il servizio è gestito da un Responsabile Qualità che si occupa delle attività volte a far emergere elementi che permettano all'Ente di effettuare una valutazione della qualità erogata e percepita dall'utenza, nonché della gestione di processi orientati al cambiamento e al miglioramento continuo.





### **Marchio Q&B – Qualità e Benessere “L’Arte della Qualità della Vita nelle Strutture Residenziali per Anziani”**

Nell’ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti, l’Ente dal 2008 aderisce al modello “Q&B - Qualità e Benessere – L’arte della Qualità della Vita nelle Strutture Residenziali per Anziani”, quale strumento in grado di orientare e rilevare il livello della qualità della vita ed il benessere degli anziani residenti in struttura. Il modello si basa sui seguenti 12 fattori di qualità i quali rappresentano un orizzonte di valori che orientano il lavoro quotidiano all’interno dell’Ente.

#### **RISPETTO**

Possibilità di vedere riconosciuti dall’organizzazione il rispetto dei tempi e ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy e della riservatezza dei dati, della dignità della persona e dei suoi valori.

#### **AUTOREALIZZAZIONE**

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

#### **OPEROSITÀ**

Possibilità di vedere espresse, promosse e valorizzate le capacità, le attitudini, le abilità, le competenze del residente nell’agire quotidiano e nella gestione del tempo libero, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza.

### **AFFETTIVITA'**

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

### **INTERIORITA'**

Possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati per il raccoglimento spirituale (nel rispetto del pluralismo religioso), per riflettere sul sé ed il senso della vita anche affrontando l'esperienza della morte.

### **COMFORT**

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

### **UMANIZZAZIONE**

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

### **SOCIALITA'**

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

### **SALUTE**

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

### **LIBERTA'**

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

### **GUSTO**

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

### **VIVIBILITA'**

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.

### **STANDARD DI QUALITA'**

Gli "Standard di Qualità" rappresentano degli impegni che l'Ente si assume di garantire e che ritiene qualifichino i servizi erogati.

L'Ente verifica il rispetto degli standard di qualità attraverso la rilevazione di dati e informazioni che permettono di attestare il raggiungimento degli standard dichiarati.



I dati raccolti vengono periodicamente confrontati con quanto dichiarato nella Carta dei Servizi, attraverso una specifica attività di monitoraggio che permette di verificare la qualità programmata a fronte di quella effettivamente erogata.

Gli esiti del costante monitoraggio degli standard vengono raccolti in un report di sintesi, reso pubblico in modo tale da renderne noti i risultati.

Gli standard di qualità sono sottoposti a periodica revisione a seguito di opportune valutazioni derivanti dall'andamento dell'erogazione dei servizi e degli obiettivi di qualità che l'Ente si impegna ad assicurare agli utenti.

## PIANO QUALITA'

Il Piano Qualità rappresenta un documento interno che definisce gli interventi da perseguire in materia di Qualità e sicurezza di residenti e personale, in modo tale da avere e dare a tutto il personale dell'A.P.S.P. "S. Lorenzo e S. Maria della Misericordia" un quadro d'insieme delle azioni e dei piani volti a migliorare la qualità dei servizi erogati, ed in più ampia visione la qualità della vita in struttura. Ciò avviene identificando i possibili ambiti di miglioramento, individuandone obiettivi sostenibili e raggiungibili.

# QUALI ALTRI SERVIZI OFFRIAMO

**A**l di là dei servizi di RSA, Casa Soggiorno, Nucleo Demenze Gravi e Centro Diurno la nostra Azienda offre una serie di altri servizi a favore della comunità.

Attualmente sono attivi i seguenti servizi:

- Sportello Amministratore di Sostegno. L'amministrazione di sostegno è un nuovo strumento giuridico di protezione finalizzato a tutelare, con la minore limitazione possibile della capacità di agire chiunque si trovi in condizioni di particolare difficoltà e ridotta capacità di autonomia;
- Fornitura pasti per esterni (enti pubblici e privati operanti sul territorio);
- Messa a disposizione di spazi a titolo oneroso o gratuito per privati o enti pubblici o privati, tra cui il gazebo situato all'interno del parco, la "Sala delle Feste" attrezzata con impianto di video proiezione e audio e una capienza di 90 posti e la "Sala degli Incontri" con una capienza di 40 posti.

L'Azienda, nell'ottica di offrire risposte a nuovi bisogni della Comunità, soprattutto anziani o persone fragili, potrà attivare in futuro ulteriori servizi di cui troverete la descrizione in apposite schede allegate alla Carta dei Servizi e disponibili sul sito dell'Ente".

# RIFERIMENTI NORMATIVI

La legge 7 agosto 1990, n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi (Legge Regionale 31 luglio 1993, n. 13);

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;

Legge 8 novembre 2000 n. 328 – Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;

D.M. 21 maggio 2001 n. 308 – Regolamento concernente requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale a norma dell'art. 11 della legge 8 novembre 2000 n. 328;

Legge regionale 1 agosto 1996 nr. 3 – Nuova disciplina delle IPAB;

Legge provinciale 12 luglio 1991 n. 14 – Ordinamento dei servizi socio assistenziali nella Provincia Autonoma di Trento;

Regolamento sull'autorizzazione al funzionamento e sulla vigilanza delle strutture socio assistenziali residenziali e semiresidenziali ex art. 35 l.p. 12 luglio 1991, n. 14 e s.m., recante ordinamento dei servizi socio assistenziali in provincia di Trento;

Legge provinciale 28 maggio 1998 n. 6 – Interventi a favore degli anziani e delle persone non autosufficienti o con gravi disabilità;

Regolamento provinciale 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. 03 febbraio 1998, n. 3 e s.m.;

Direttive provinciali per l'assistenza sanitaria provinciale e assistenza a rilievo sanitario nelle residenze sanitarie assistenziali;

Legge regionale 21 settembre 2005 n. 7 “Nuovo ordinamento delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza – aziende pubbliche di servizi alla persona”.









A stylized graphic of a mountain range in shades of grey and blue, positioned at the top of the page. The mountains are rendered in a simple, layered style, with a darker blue foreground and a lighter grey background.

**A.P.S.P. S. Lorenzo e S. Maria della Misericordia**

Tel.: 0461 754123  
email: [info@apspborgo.it](mailto:info@apspborgo.it)  
[www.apspborgo.it](http://www.apspborgo.it)

Via per Telve n°7, 38051 Borgo Valsugana (TN)