



CARTA DEI SERVIZI

A.P.S.P. “Clementino Vannetti”

***Approvata con Deliberazione del Consiglio di
Amministrazione n. 5 del 30/01/2026***

PREMESSA	5
RIFERIMENTI NORMATIVI	5
FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
FUNZIONI DELLA CARTA: ACCREDITAMENTO, INFORMAZIONE, PARTECIPAZIONE, TUTELA, MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ	5
L'AZIENDA.....	5
CENNI STORICI E CONTESTO OPERATIVO	5
MISSION E VALORI AZIENDALI.....	5
ORGANIGRAMMA DELL'ENTE	6
QUALITÀ E PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI-UTENTI	6
LA PRESENZA DEL VOLONTARIATO E DELLE ASSOCIAZIONI.....	7
I SERVIZI EROGATI DALL'A.P.S.P. CLEMENTINO VANNETTI	7
SERVIZI ALLA PERSONA.....	7
<i>Servizi Residenziali</i>	7
<i>Servizi Semiresidenziali</i>	8
<i>Servizi Domiciliari e di Contesto</i>	8
<i>Abitare Sociale</i>	8
PANORAMICA DELL'OFFERTA DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI E SOCIO-ASSISTENZIALI.....	8
SERVIZI TRASVERSALI E DI SUPPORTO	9
SERVIZI AMMINISTRATIVI E ORGANIZZATIVI	9
SERVIZIO QUALITÀ E FORMAZIONE	9
PORTINERIA	9
SERVIZI ALBERGHIERI E TECNICI	9
<i>Servizio di Ristorazione</i>	9
<i>Servizi di manutenzione</i>	9
<i>Servizi di pulizie ambientali</i>	10
<i>Servizi di trasporto</i>	10
<i>Servizio di lavanderia e guardaroba</i>	10
<i>Servizi di cura della persona (parrucchiera, estetista)</i>	10
<i>Servizio di custodia valori</i>	10
LE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI GESTITE DALL'AZIENDA	11
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	11
MODALITÀ DI ACCESSO	11
POSTI PRESSO LA RSA A PAGAMENTO (SERVIZIO ACCOGLIENZA TEMPORANEA).....	11
LE SEDI R.S.A. GESTITE DALL'A.P.S.P. CLEMENTINO VANNETTI	12
<i>RSA di Via Vannetti</i>	12
<i>RSA S.M. Kolbe</i>	12
<i>RSA Lucia Fontana</i>	12
<i>RSA Vinotti</i>	13
LA VITA IN RSA	13
IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI)	13
SERVIZIO SANITARIO	13
<i>Coordinamento dei servizi</i>	14
<i>Servizio medico</i>	14
<i>Servizio infermieristico</i>	14
<i>Servizio di riabilitazione</i>	14

<i>Servizio Podologico</i>	14
<i>Farmaci, presidi e ausili</i>	15
<i>Supporto psicologico</i>	15
<i>Supporto logopedico</i>	15
SERVIZI ASSISTENZIALI	15
INTERVENTI SOCIO EDUCATIVI E DI ANIMAZIONE	15
SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA/SPIRITUALE	16
PERSONALIZZAZIONE E VITA PRIVATA.....	16
<i>Personalizzazione della stanza</i>	16
<i>Animali domestici</i>	16
<i>Gestione di protesi e ausili personali</i>	16
<i>Tutela della privacy e gestione dei dati</i>	16
RELAZIONI E CONTATTI CON L'ESTERNO	16
<i>Visite dei familiari e conoscenti</i>	17
<i>Uscite e rientri in famiglia</i>	17
<i>La presenza della famiglia in RSA</i>	17
<i>La rappresentanza dei residenti e dei familiari</i>	17
<i>L'assistenza privata in RSA</i>	17
CONTINUITÀ E PERCORSO DI CURA	17
<i>Dimissioni o ricoveri presso ospedale o altre RSA</i>	17
<i>Visite, esami, accertamenti</i>	18
<i>Trasferimenti all'interno della RSA aziendali</i>	18
VULNERABILITÀ, DIGNITÀ E RISPETTO DELLA VOLONTÀ DELLA PERSONA	18
<i>Il consenso informato e le disposizioni anticipate di trattamento</i>	18
<i>L'amministratore di sostegno</i>	18
ACCOMPAGNAMENTO NELLE FASI FINALI DI VITA	19
<i>Il fine vita</i>	19
<i>Il decesso in RSA</i>	19
STANDARD DI QUALITÀ – SERVIZIO DI R.S.A.	20
SERVIZIO ACCOGLIENZA PER ANZIANI	23
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	23
MODALITÀ DI ACCESSO	23
COSTI DEL SERVIZIO	23
RIFERIMENTI	23
STANDARD DI QUALITÀ – SERVIZIO ACCOGLIENZA ANZIANI.....	24
SERVIZIO ABITARE ACCOMPAGNATO	25
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	25
MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO IN CONVENZIONE CON IL COMUNE DI ROVERETO	25
MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO – CASA AMALIA ALBERTI	25
COSTI DEL SERVIZIO	26
RIFERIMENTI	26
STANDARD DI QUALITÀ– SERVIZIO ABITARE ACCOMPAGNATO.....	27
CENTRO DIURNO E SERVIZIO DI PRESA IN CARICO DIURNA CONTINUATIVA (PIC)	28
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	28
ORARI DI APERTURA	28
MODALITÀ DI ACCESSO	28

COSTI DEL SERVIZIO	29
RIFERIMENTI	29
STANDARD DI QUALITÀ– SERVIZIO CENTRO DIURNO E PIC	30
CENTRO SERVIZI.....	31
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	31
MODALITÀ DI ACCESSO	31
COSTI DEL SERVIZIO	31
RIFERIMENTI	31
STANDARD DI QUALITÀ – CENTRO SERVIZI.....	32
PASTI A DOMICILIO	33
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	33
MODALITÀ DI ACCESSO	33
COSTI DEL SERVIZIO	33
RIFERIMENTI	33
STANDARD DI QUALITÀ – PASTI A DOMICILIO	33
ABITARE SOCIALE O HOUSING SOCIALE	34
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	34
MODALITÀ DI ACCESSO	34
COSTI DEL SERVIZIO	34
RIFERIMENTI	34
STANDARD DI QUALITÀ – PASTI A DOMICILIO	34
STUDENTATO VANNETTI	35
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	35
MODALITÀ DI ACCESSO	35
COSTI DEL SERVIZIO	35
RIFERIMENTI	35
ALLEGATO 1 – SCHEDA SEGNALAZIONE SUGGERIMENTI, RECLAMI, PLAUSI	36
ALLEGATO 2 - IL MODELLO ASSISTENZIALE DEL NUCLEO DE.DI.CO.	37

Premessa

Riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi è redatta seguendo le indicazioni metodologiche del D.p.c.m. del 19 maggio 1995 Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari», tuttora vigente ai sensi dell'art. 11 comma5 del D.Lgs. n. 286/1999, recentemente novellato dalla lettera b) del comma 13 dell'art. 19 del D.L. n. 90/2014.

In conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, l'A.P.S.P. svolge le proprie attività istituzionali nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza.

Finalità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di presentare in modo chiaro e trasparente l'organizzazione complessiva dell'Azienda e l'insieme dei servizi offerti al pubblico. Essa intende informare i beneficiari e i portatori di interesse sulle modalità di accesso ai diversi servizi, nonché dichiarare gli standard di qualità che l'Azienda si impegna a garantire.

La Carta dei Servizi rappresenta un vero e proprio “contratto” tra l'Azienda che gestisce i servizi e il cittadino: attraverso la conoscenza della realtà organizzativa a cui ci si rivolge, l'utente è messo nelle condizioni di partecipare in modo attivo, dialogando con i soggetti che concorrono alla realizzazione del servizio. Tale partecipazione si esprime nella possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento, di verificare la coerenza tra quanto dichiarato e quanto effettivamente garantito e di contribuire, in modo responsabile, al miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

Funzioni della Carta: accreditamento, informazione, partecipazione, tutela, miglioramento della qualità

La Carta dei Servizi assolve a una pluralità di funzioni, direttamente o indirettamente orientate alla tutela dei cittadini-utenti. In particolare, essa è finalizzata a:

- soddisfare i requisiti generali di accreditamento, in quanto la sua adozione è richiesta a tutti i soggetti che intendono svolgere servizi socio-assistenziali con finanziamento provinciale nella Provincia autonoma di Trento;
- formalizzare gli impegni dell'ente nei confronti dell'ente accreditante e affidante, nonché dei cittadini utenti;
- garantire un'informazione chiara, completa e accessibile sull'offerta dei servizi;
- promuovere l'ascolto e la partecipazione degli utenti nella valutazione della qualità dei servizi, anche attraverso indagini periodiche di soddisfazione percepita;
- tutelare i cittadini rispetto alla qualità delle prestazioni erogate mediante un sistema di segnalazione e gestione dei reclami (Allegato 1);
- promuovere miglioramento, innovazione e qualificazione dei servizi.

L'Azienda

Cenni storici e contesto operativo

L'Azienda di Servizi alla Persona “Clementino Vannetti” (da ora in poi A.P.S.P.) è stata costituita il 1° settembre 2008, dalla fusione di due precedenti storiche istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza roveretane, la “Casa di soggiorno per anziani” e la “Fondazione Città di Rovereto”, e alla contestuale trasformazione della forma giuridica da I.P.A.B. ad Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, attuata ai sensi della legge regionale n. 7/2005, ereditando le finalità statutarie e i patrimoni immobiliari delle due precedenti I.P.A.B.

L'Azienda opera principalmente sul territorio del Comune di Rovereto e secondariamente negli altri Comuni della Comunità della Vallagarina, negli ambiti dei servizi socio-sanitari e socio-assistenziali per persone anziane, nell'housing sociale e nei servizi ai giovani.

Mission e Valori aziendali

L'Azienda si pone l'obiettivo di accompagnare cittadini e famiglie nelle diverse fasi di transizione della vita, promuovendo percorsi di benessere, inclusione sociale e sostegno. Particolare attenzione è rivolta alla dimensione dell'abitare e

all'accompagnamento nelle situazioni di malattia e fragilità connesse all'invecchiamento.

L'impegno dell'Azienda è quello di riconoscere e rispondere a bisogni di cura, relazione e appartenenza, valorizzando il ruolo della persona, della famiglia, della comunità e del territorio come risorse fondamentali per la costruzione di reti di solidarietà e di integrazione sociale.

In questa prospettiva, i servizi offerti mirano a garantire:

- assistenza qualificata, finalizzata alla tutela della salute e al mantenimento, per quanto possibile e compatibilmente con l'evoluzione dell'età e delle patologie, di una buona qualità della vita;
- rispetto della persona nella sua individualità, della riservatezza e della dignità di ogni utente;
- attenzione e riconoscimento dei bisogni di natura fisica, psichica, sociale, culturale e spirituale.

I servizi dell'Azienda intendono rappresentare un esempio concreto di come la vecchiaia possa essere una fase della vita degna di essere vissuta, ricca di significato e di valore.

L'Azienda promuove partecipazione e collaborazione attiva e continuativa con le famiglie, gli amministratori di sostegno, le reti relazionali delle persone, gli studenti, i servizi territoriali e il volontariato.

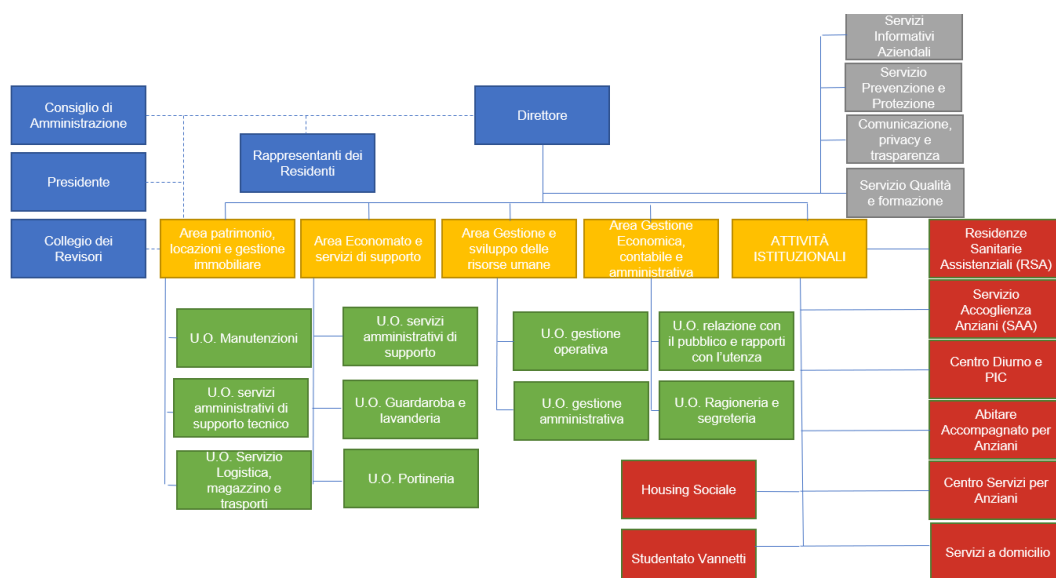
Parallelamente, riconosce come elemento strategico il mantenimento e lo sviluppo di relazioni di collaborazione con i principali attori del welfare di comunità, tra cui Spazio Argento, i servizi sanitari e i servizi sociali, gli enti del Terzo Settore, le istituzioni scolastiche, le associazioni, le parrocchie e le organizzazioni di volontariato che operano nel territorio.

In questo contesto, l'Azienda orienta le proprie azioni allo sviluppo e all'innovazione dei servizi, in risposta all'evoluzione dei bisogni della popolazione e ai mutamenti sociali, demografici e sanitari.

L'impegno dell'Apsp è quello di garantire interventi e servizi efficaci negli esiti, una gestione responsabile delle risorse e un equilibrio tra risultati economici di bilancio e quelli di valore sociale generato per la comunità roveretana e della Vallagarina.

Organigramma dell'Ente

Con provvedimento del Direttore viene aggiornato l'Organigramma e funzionigramma dell'Ente che viene riportato di seguito:



Qualità e partecipazione dei cittadini-utenti

L'Azienda si impegna ad assicurare i livelli di prestazione e di qualità previsti dalle normative vigenti, dalle Direttive provinciali, dal sistema di autorizzazione e accreditamento provinciale, ed è soggetta alle attività di vigilanza e controllo esercitate dall'Organismo Tecnicamente Accreditante e dall'Azienda sanitaria universitaria integrata del Trentino. (ASUIT).

A tutela dei residenti e dei loro familiari e Amministratori di Sostegno e/o Tutori, l'Azienda ha fissato i livelli di qualità

programmata minima del servizio, detti *standards*, che sono parte integrante di un più ampio sistema di autocontrollo della gestione aziendale e assistenziale.

Gli standard di qualità dichiarati dall'Azienda sono riportati alla fine della presentazione di ogni servizio. Gli *standards* indicano i fattori considerati, i relativi indicatori, il risultato atteso, il limite di rispetto che l'Ente si è dato.

L'Azienda effettua monitoraggi e supervisione di alcuni momenti della vita degli utenti che fruiscono dei servizi come ad esempio il momento del pasto; le verifiche effettuate riportano esiti di conformità e di non conformità dei processi osservati; periodicamente gli esiti sono oggetto di disamina con lo staff di direzione per valutare migliorie.

L'Azienda aderisce al Marchio Qualità e Benessere, strumento di valutazione reciproca e partecipata della qualità e del benessere degli anziani partecipando all'autovalutazione e alla valutazione tra pari. Il Marchio Qualità & Benessere prevede il coinvolgimento e l'ascolto delle persone considerate testimoni del livello di qualità erogato (residenti, familiari e dipendenti).

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza, rappresenta un elemento essenziale del processo di valutazione e un importante strumento di miglioramento dei servizi pur riscontrando alcuni limiti. La compromissione psico-fisica della maggior parte degli utenti dei servizi richiede un coinvolgimento maggiore dei parenti e degli Amministratori di Sostegno e/o Tutori, con cui è necessario interagire anche al fine di assumere decisioni che riguardano la vita degli utenti nelle strutture.

Parlare di qualità significa pertanto trovare modalità per misurare la soddisfazione degli utenti, ma anche adottare processi di partecipazione che offrano occasioni di coinvolgimento e parola per chi fruisce di un servizio; a tal fine la Direzione attua momenti di incontro con gli utenti dei servizi e i loro familiari, i rappresentanti dei residenti, i dipendenti informandoli delle scelte di gestione intraprese e accogliendo osservazioni, segnalazioni, reclami e plausi (Allegato 1). Anche la condivisione con le famiglie e gli eventuali rappresentanti legali degli utenti del piano assistenziale o progetto di vita proposto assume una rilevanza cruciale per l'organizzazione dei servizi; in ogni servizio sono proposte ulteriori occasioni di partecipazione alla vita aziendale aperte anche alla comunità di riferimento (progettualità, incontri etc).

In ogni RSA è nominato un Comitato per il Rischio Clinico, che si riunisce con cadenza trimestrale.

Il Comitato considera in modo sistematico alcuni indicatori di rischio clinico (cadute, impiego di mezzi di contenzione, disfagia, lesioni da decubito, dolore ed eventi avversi) al fine di monitorarne l'andamento e individuare criticità e aree di miglioramento. L'analisi dei dati raccolti permette di avanzare proposte operative e azioni correttive da condividere con la Direzione per orientare le scelte organizzative e assistenziali, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità e della sicurezza delle cure.

La presenza del volontariato e delle associazioni

I volontari svolgono una preziosa e fondamentale funzione di supporto in molteplici attività a favore dell'utenza come ad esempio intrattenere rapporti significativi, aiutare le persone in sedia a rotelle negli spostamenti, accompagnare i residenti in occasione di visite all'esterno dei servizi residenziali, collaborare nell'organizzazione e nella gestione di attività di animazione di piccolo e di grande gruppo. L'Azienda realizza progetti sociali, anche in collaborazione con le scuole di diversi ordini e gradi, al fine di promuovere e valorizzare il volontariato giovanile. L'Azienda promuove la presenza operativa nei propri servizi di associazioni di volontariato, con le quali può convenzionarsi.

I servizi erogati dall'A.P.S.P. Clementino Vannetti

Servizi alla Persona

Servizi Residenziali

Ambito	Struttura / Servizio	In convenzione	Non convenzionati
Socio-sanitario	RSA di Via Vannetti	60 posti letto (di cui 24 posti sanitari)	14 posti letto
	RSA Lucia Fontana	90 posti letto	
	RSA S. M. Kolbe	72 posti letto (di cui 50 posto letto base, 20 posti letto	

		demenze, 2 posti letto sollievo)
	RSA Vinotti di Nomi	49 posti letto
Socio-assistenziale	Abitare Accompagnato di Via Vannetti	13 alloggi
	Abitare Accompagnato di Via Unione	14 alloggi
	Accoglienza Anziani	5 posti
	Casa Amalia Alberti	8 alloggi

Servizi Semiresidenziali

Ambito	Struttura / Servizio	In convenzione	Non convenzionati
Socio-sanitario	Centro Diurno di Via Vannetti	17 posti	7 posti
	Presa in carico continuativa c/o RSA S. M. Kolbe	Massimo 4 posti	Variabile (da 2 a 4 posti)
Socio-assistenziale	Centro Servizi Via Portici		
	Centro Servizi Via Fedrigotti		

Servizi Domiciliari e di Contesto

Ambito	Struttura / Servizio	In convenzione	in regime privatistico
Socio-assistenziale	Pasti a domicilio	X	

Abitare Sociale

Ambito	Struttura / Servizio	In convenzione	in regime privatistico
Immobiliare Edifici di proprietà dell'ente	Housing sociale		51 alloggi

Studentato Vannetti

Ambito	Struttura / Servizio	In convenzione	Non in convenzione
Residenza Universitaria	Servizio residenziale sito in via della Terra 11-19.	8 posti letto con Opera Universitaria di Trento	16 posti letto

Panoramica dell'offerta dei servizi socio-sanitari e socio-assistenziali

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona offre servizi socio sanitari e socio assistenziali di tipo residenziale, semiresidenziale e di contesto. I servizi convenzionati con il Comune di Rovereto sono rappresentati da:

- Servizio Abitare Accompagnato (ex alloggi protetti) di via Vannetti 2 e di via Unione 2;
- Centri di servizi per anziani (2) convenzionati con il Comune di Rovereto;
- produzione e il confezionamento di pasti per il servizio pasti a domicilio;

I servizi in convenzione con l'Azienda sanitaria universitaria integrata del Trentino(ASUIT) sono rappresentati da:

- 4 residenze sanitarie assistenziali RSA di via Vannetti 6, RSA S.M. Kolbe di via Fedrigotti 7, RSA Fontana di Via Parteli 2, in Rovereto e RSA Vinotti di Piazza Vinotti 2 in Nomi
- 1 centro diurno di via Vannetti 2 (alcuni posti in entrambi i servizi sono gestiti ad accesso privato).
- PIC o servizio di Presa in carico continuativa diurna presso la R.S.A. S.M. Kolbe di Sacco.

L'A.P.S.P. gestisce in forma privata

- Casa Amalia Alberti residenza per anziani basata su una particolare forma di co-housing, in un proprio edificio in via della Terra 45
- Studentato Vannetti, residenza universitaria per studentesse e gli studenti iscritti a corsi di formazione superiore.
- Servizi Residenziali di R.S.A. e Semiresidenziali di Centro Diurno per Anziani.

Servizi trasversali e di supporto

Servizi Amministrativi e organizzativi

I servizi amministrativi sono organizzati per Aree funzionali, come riportato nell'Organigramma aziendale. A ciascuna Area fa capo un funzionario incaricato di garantire il corretto svolgimento delle attività istituzionali, il rispetto delle procedure e il buon coordinamento con le altre funzioni aziendali assicurando efficienza e continuità dei servizi.

Le principali Aree amministrative sono:

- Area Gestione economica, amministrativa e contabile, cura la programmazione economico-finanziaria, la contabilità, il bilancio e gli adempimenti amministrativi;
- Area Economato e servizi di supporto, assicura la gestione degli approvvigionamenti e il coordinamento dei servizi trasversali necessari al funzionamento delle strutture;
- Area Patrimonio, locazioni e gestione immobiliare, responsabile della gestione, manutenzione e valorizzazione del patrimonio aziendale;
- Area Gestione e sviluppo delle risorse umane, si occupa dell'amministrazione del personale, della formazione e della valorizzazione delle competenze professionali.

Servizio Qualità e Formazione

A supporto della Direzione è organizzato un Servizio Qualità e Formazione, finalizzato a promuovere il miglioramento dei processi conformemente agli obiettivi aziendali, il monitoraggio degli standard di qualità e lo sviluppo delle competenze professionali del personale collaborando con l'Area Gestione e sviluppo delle risorse umane.

Portineria

Presso la sede della RSA di Via Vannetti è attivo un servizio di Portineria, centralino e punto di accoglienza per il pubblico, gli utenti, i familiari, i volontari e per tutte le persone interessate a conoscere l'Azienda e i suoi servizi. Il personale addetto fornisce informazioni, orientamento e supporto, facilitando l'accesso alla struttura e favorendo una relazione accogliente e rispettosa. Presso le singole sedi delle RSA sono inoltre attivi, in specifiche fasce orarie, servizi di portierato e supporto finalizzati a garantire accoglienza, informazioni e sicurezza degli ambienti.

Servizi alberghieri e tecnici

L'Azienda dispone di servizi alberghieri (ristorazione, pulizie ambientali, lavanderia) e tecnici come quello di manutenzione che sono coordinati centralmente e sono forniti nelle singole articolazioni dell'Azienda.

Servizio di Ristorazione

Il Servizio di ristorazione è esternalizzato. La cucina di produzione è presso la sede di Via Vannetti e garantisce la preparazione e la consegna dei pasti presso le singole sedi e la preparazione e il confezionamento dei pasti a domicilio per conto del Comune di Rovereto e di terzi autorizzati nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti. Il capitolato di Appalto prevede l'impiego di materie prime di alta qualità, varietà nelle proposte, genuinità dei prodotti, la possibilità di diete personalizzate e la distribuzione di bevande nell'arco della giornata.

L'attenzione complessiva alla qualità dei pasti è misurata attraverso verifiche da parte dei coordinatori e con la somministrazione di un questionario compilabile dagli utenti e dal personale. Ai fini della sicurezza alimentare sono effettuati periodicamente controlli da una ditta incaricata tramite sopralluoghi e compilazione di check list i cui esiti sono condivisi in report complessivi.

Particolare attenzione è posta alla definizione e al monitoraggio di diete e bisogni dietologici specifici, con riferimento a condizioni cliniche e patologie presenti, in collaborazione con il Servizio Medico e il Servizio Dietetico, al fine di garantire un'alimentazione adeguata, sicura e personalizzata.

Servizi di manutenzione

Per garantire efficienza e efficientamento delle strutture, degli impianti in funzione e delle attrezzature la manutenzione della struttura è in parte appaltata a ditte specializzate e in parte assicurata da personale dipendente adibito alla

manutenzione ordinaria.

Servizi di pulizie ambientali

Le pulizie ambientali ordinarie e straordinarie dei locali dell'Azienda, sono affidate a una ditta esterna specializzata, che assicura quotidianamente un'accurata pulizia di tutte le superfici dei locali secondo un calendario prestabilito e procedure definite. Il servizio è garantito sette giorni su sette ed è oggetto di un monitoraggio mensile della qualità.

Servizi di trasporto

La struttura dispone di mezzi che possono essere adibiti al trasporto per assicurare prestazioni di natura sanitaria (visite specialistiche, ricoveri ospedalieri, approvvigionamento farmaci) ed effettuare uscite richieste dall'organizzazione e dai residenti (gite, acquisti, accompagnamento a domicilio e altre attività). Le tariffe di fruizione dei mezzi con accompagnatore sono approvate annualmente dal Consiglio di Amministrazione e disponibili sul sito web aziendale.

Servizio di lavanderia e guardaroba

Le RSA sono dotate di un servizio lavanderia interno per il lavaggio e la stiratura del vestiario dei residenti. Nel documento "Il corredo per la vita in RSA" sono riportate indicazioni specifiche per il vestiario suggerito in fase di ingresso e alcune indicazioni per la corretta gestione del guardaroba e per il suo rinnovo stagionale. Il personale addetto al guardaroba e alla lavanderia è sempre a disposizione per eventuali consigli sull'idoneità dei tessuti e per l'illustrare, se richiesto, il procedimento di lavaggio in uso presso l'Azienda.

Il rinnovo dei capi di abbigliamento spetta ai familiari o rappresentanti legali, periodicamente o anche su eventuale richiesta della struttura. L'amministrazione non risponde di eventuali capi di vestiario smarriti con o senza contrassegno o rovinati nel lavaggio perché delicati. In ciascuna RSA sono indicati i giorni e gli orari di apertura al pubblico del servizio guardaroba.

L'Azienda fornisce la biancheria da letto, gli asciugamani. In tal caso il lavaggio e la stiratura sono assicurati da una ditta esterna.

In caso di decesso, gli effetti personali e i capi di abbigliamento del proprio congiunto devono essere ritirati presso l'Unità organizzativa di guardaroba e lavanderia entro il termine massimo di 1 mese, trascorso il quale, i capi sono smaltiti o messi a disposizione di altri residenti bisognosi.

Servizi di cura della persona (parrucchiera, estetista)

In RSA e per gli utenti degli altri servizi è a disposizione il servizio di parrucchiere uomo/donna per taglio e messa in piega e il servizio di estetista che offre a prezzi calmierati manicure, pedicure, massaggi alle mani e al viso, ceretta. L'accesso a questi servizi è libero; residenti o familiari possono rivolgersi direttamente ai professionisti per concordare tempi e modalità del trattamento. Le prestazioni sono addebitate al residente nel rispetto delle tariffe calmierate stabilite annualmente dal Consiglio di amministrazione.

Servizio di custodia valori

L'Azienda offre un servizio di custodia di beni di valore. Per informazioni rivolgersi presso l'Ufficio U.o. Ragioneria e servizi amministrativi utenti. Il servizio è rivolto esclusivamente a chi non dispone di un contesto di riferimento.

Le Residenze Sanitarie Assistenziali gestite dall'Azienda

Descrizione del servizio

L'Azienda gestisce quattro RSA situate sul territorio della comunità della Vallagarina, autorizzate e accreditate dalla Provincia Autonoma di Trento. Quasi tutti i posti letto sono convenzionati con l'ASUIT, con accesso gestito dall'UVM, e rientrano nel Servizio sanitario provinciale; una parte di posti è utilizzata per ricoveri temporanei ad accesso privato, gestiti direttamente dall'Azienda.

I livelli di assistenza sono equivalenti per i residenti inseriti tramite il servizio pubblico e per quelli ad accesso privato, fatti salvi eventuali elementi di differenziazione esplicitamente indicati nella presente Carta dei Servizi.

FINALITÀ E OBIETTIVI DELLE RSA

La Residenza Sanitaria Assistenziale (di seguito RSA) risponde ai bisogni di salute e alle esigenze assistenziali di anziani non autosufficienti o di persone con gravi disabilità fisiche o psichiche non curabili a domicilio o che presentano gravi patologie e necessitano di un'assistenza continuativa, anche di tipo sanitario offrendo loro, nei limiti delle risorse disponibili, un piano di cure individualizzato elaborato da un'equipe di professionisti sanitari e socio sanitari assistenziali incaricata dell'assistenza.

La RSA assicura:

- *assistenza sanitaria medica e infermieristica generale e specialistica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute e delle autonomie della persona;*
- *riattivazione psico-sociale e prevenzione della sindrome da immobilizzazione;*
- *assistenza alla persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;*
- *attività educative e animative*

Annualmente la Giunta provinciale approva Direttive per l'assistenza sanitaria ed assistenziale nelle RSA del Servizio sanitario provinciale ("Direttive provinciali"), che disciplinano i servizi e finanziano i costi sanitari.

Modalità di accesso

Per l'ingresso in RSA è necessaria la valutazione della persona da parte dell'Unità Valutativa Multidisciplinare (U.V.M.) dell'ASUIT che può essere attivata dal medico di base o dal medico ospedaliero in caso di ospedalizzazione o dall'Assistente sociale di riferimento previo consenso scritto dell'interessato o rivolgendosi a Spazio Argento. La persona è valutata con un punteggio che riassume la situazione di gravità e di necessità e in base a questo, è inserita in una graduatoria territoriale per l'accesso alla RSA. Nel momento in cui la persona si trova in posizione utile in graduatoria, il familiare dell'anziano o l'anziano stesso sono contattati dal personale dell'U.V.M. che verifica la disponibilità all'ingresso. Di seguito sono contattati dalla RSA che fornirà le informazioni necessarie all'ingresso.

Il Regolamento interno delle RSA stabilisce le modalità di utilizzo dei servizi e di partecipazione degli utenti. Al residente o al suo rappresentante referente viene chiesto di impegnarsi a rispettarne i contenuti sottoscrivendolo al momento dell'ingresso.

Posti presso la RSA a pagamento (Servizio Accoglienza Temporanea)

Presso la RSA di via Vannetti n. 6 sono a disposizione 14 posti letto non convenzionati (a pagamento) ai quali possono accedere privatamente e temporaneamente persone residenti di altri Comuni o fuori Provincia oppure persone già dichiarate non autosufficienti dall'U.V.M., o persone che manifestino un bisogno urgente di ricovero attestato dal proprio medico di medicina generale, anche per motivazioni di prevalente natura sociale.

L'utente che dispone del servizio privato di RSA può scegliere se mantenere il proprio medico di medicina generale o avvalersi del servizio medico della RSA; per la prescrizione di farmaci, di presidi per l'incontinenza e di presidi ortopedici si applicano le norme previste per le persone anziane residenti al proprio domicilio.

La scelta di mantenere il proprio medico di base comporta l'impossibilità da parte dell'Ente di erogare la totalità di prestazioni sanitarie così come definite dalle Direttive Provinciali. Vi è altresì la necessità per il medico di recarsi in struttura per eventuali visite e per la prescrizione di quanto necessario all'assistito.

Per informazioni di dettaglio si rinvia al Regolamento del Servizio Accoglienza Temporanea in RSA ad accesso privato (SAT) disponibile sul sito web aziendale. La domanda può essere scaricata dal sito web aziendale e deve essere inviata via mail ainfo@apspvannetti.it o presentata presso l'U.o. Ragioneria e servizi amministrativi utenti che provvede ad inserirla in una apposita lista di attesa.

Le sedi R.S.A. gestite dall'A.P.S.P. Clementino Vannetti

RSA di Via Vannetti

La RSA di via Vannetti dispone di 60 posti letto accreditati e convenzionati con il Servizio Sanitario Provinciale, accoglie 14 posti letto ad accesso (SAT), 5 posti di Servizio Accoglienza Anziani. La RSA in via Vannetti n. 6 è la sede legale e amministrativa della Vannetti. Lo stabile è caratterizzato da molteplici spazi (attualmente è in fase di ristrutturazione); accoglie gli uffici amministrativi, 4 piani di degenza, spazi per servizi come cucina, portineria generale, biblioteca, cappella, sala tv e teatro, locale parrucchiera e estetista, salette riunioni, palestra per attività di riabilitazione. Dal piano terra si accede al giardino alberato attrezzato con percorsi accessibili per persone con disabilità accompagnate. Uno dei nuclei della RSA è dedicato a persone con elevato fabbisogno sanitario e prevede prestazioni assistenziali di maggiore intensità.



RSA S.M. Kolbe

La RSA S.M. Kolbe in via Fedrigotti (Borgo Sacco, quartiere di Rovereto), dispone di 72 posti letto accreditati e convenzionati con il Servizio Sanitario Provinciale, di cui 2 posti di sollievo in stanze singole per periodi di ricovero brevi e programmati. È organizzata in tre nuclei assistenziali da 18 posti letto (nuclei A, C e D) e un nucleo per persone affette da demenza e disturbo comportamentale (nucleo Dedico). L'edificio è immerso nel verde (giardino antistante) ed è caratterizzato da ampio e luminoso atrio, piccola cappella, palestra, area break, sala multiuso. Dal primo piano è possibile accedere alle terrazze.



Il nucleo Dedico accoglie residenti che convivono con la demenza e che possono presentare “manifestazioni comportamentali” legate alla loro condizione e sono considerate una forma espressiva che può celare un disagio, un bisogno insoddisfatto, un sintomo o una richiesta. Gli spazi sono stati di recente ampliati mediante la realizzazione di un giardino d'inverno: un percorso circolare che consente la libertà di movimento dei Residenti in un contesto protetto. Per una conoscenza più approfondita si rinvia alla lettura del documento denominato “Modello assistenziale del Nucleo Dedico”, allegato 2 alla presente Carta dei Servizi.

Infine, al piano terra, è attivo il Centro Servizi che è un servizio socio-assistenziale gestito in convenzione con il Comune di Rovereto e che accoglie Utenti provenienti dal territorio. Dal 2025 è attivo altresì il Servizio di Presa in Carico Diurna Continuativa (PIC).

RSA Lucia Fontana

La RSA Lucia Fontana sita in via Parteli, 2 è una struttura integrata nel contesto urbano, dispone di 90 posti letto accreditati e convenzionati con il Servizio Sanitario Provinciale. È organizzata in quattro nuclei assistenziali che accolgono 18 stanze singole e 36 stanze doppie con servizi igienici e spazi di soggiorno dedicati; per agevolare i trasferimenti letto-carrozzina per i residenti non autosufficienti e per ridurre il rischio da movimentazione per il personale, le stanze



dispongono di sollevatori a soffitto. L'edificio è caratterizzato da luminosi ampi spazi di soggiorno, sale da pranzo, cappella, palestra, salone parrucchiere e estetista, sala con spazi modulabili destinati ad attività di animazione, area break, hall. La struttura è dotata di giardino posto sul lato est. L'edificio ospita a piano terra locali indipendenti dati in uso all'Associazione Sclerosi multipla per proprie attività.

RSA Vinotti

La RSA Casa Albergo Vinotti sita in Piazza Vinotti, 2 Nomi (Trento) è una struttura di piccole dimensioni con nuclei rispettivamente di 15, 18 e 16 posti letto dislocati su 3 piani. A piano terra dispone di una piccola palestra, di un ambulatorio medico e infermieristico, di una sala ristorante, di una zona di relax e di una piccola cappella a disposizione dei familiari.

La cordialità del clima, il silenzio e la tranquillità contraddistinguono questa struttura che dispone anche di un giardino accessibile dai residenti accompagnati.

La struttura accoglie temporaneamente i Residenti della R.S.A. Vannetti in relazione agli interventi sull'edificio di adeguamento sismico.



La vita in RSA

Ogni piano o nucleo della RSA costituisce idealmente una piccola comunità che ospitare 20-25 persone. In ogni nucleo gli anziani, i loro familiari ed il personale possono trovare assistenza e stabilire relazioni durante la loro permanenza.

La giornata in RSA si svolge all'insegna dell'assistenza, della cura della persona nel rispetto dei tempi dei residenti, delle condizioni di salute individuali e delle esigenze organizzative. Le attività assistenziali e sanitarie si alternano a momenti dedicati ai pasti, alla socializzazione e al riposo.

La mattina è prevalentemente dedicata all'igiene personale, alla colazione e alle terapie, seguite, per chi può beneficiarne, da attività di animazione e svago o attività in piccoli gruppi. Il pranzo scandisce il ritmo della giornata che nel pomeriggio prevede riposo e successivamente attività ricreative, riabilitative o di socializzazione. La giornata si conclude con la cena e con l'assistenza serale, in un clima di tranquillità che prepara al riposo notturno.

I tempi di vita sono flessibili e variabili; non sono pertanto previsti orari fissi per la conclusione dell'alzata né per la messa a letto. Tali momenti vengono definiti nel rispetto delle esigenze individuali, dei ritmi di vita e dell'assetto organizzativo.

Il piano assistenziale individualizzato (PAI)

L'assistenza in RSA propone interventi adeguati a bisogni clinici, assistenziali e riabilitativi e di relazione del residente che sono valutati, condivisi con il residente e la sua famiglia attraverso incontri e la definizione di un piano assistenziale. Nel periodo di accoglienza di un nuovo residente l'équipe valuta la persona da più punti di vista: cognitivo, motorio, nutrizionale etc. ed elabora poi per ogni residente un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che descrive la situazione e stabilisce obiettivi assistenziali e di cura per ciascun residente.

All'elaborazione del primo PAI è invitato quando possibile il residente, oltre al familiare di riferimento; il momento rappresenta un'occasione di conoscenza reciproca e di condivisione degli interventi.

Gli obiettivi del PAI sono monitorati, verificati e ridiscussi dall'équipe almeno ogni sei mesi o in occasione di cambiamenti significativi delle condizioni del residente. Il residente, i familiari e i rappresentanti legali sono informati e coinvolti in caso di variazioni rilevanti del progetto assistenziale.

Servizio sanitario

Il servizio sanitario di ogni RSA è garantito da figure professionali quali il medico, il coordinatore dei servizi, l'infermiere, il fisioterapista, l'educatore professionale che operano in ambito di prevenzione, cura e riabilitazione integrando le loro competenze.

Coordinamento dei servizi

Considerando l'articolazione complessiva di ogni RSA, l'organizzazione interna prevede la presenza di un coordinatore dei servizi per RSA (infermiere) coadiuvato da un Referente di supporto al coordinamento (infermiere o educatore). Il coordinatore dei servizi promuove e garantisce condizioni organizzative ottimali per il buon funzionamento dell'equipe di lavoro per il coordinamento delle attività assistenziali e di cura dei residenti tenendo conto delle loro necessità.

Servizio medico

Il servizio medico è assicurato da medici che garantiscono la presenza attiva dal lunedì al venerdì nelle fasce diurne e svolgono attività di prevenzione, diagnosi, cura. Il medico effettua visite mediche periodiche e valutazioni, prescrive le terapie e ne valuta l'efficacia, assicura la continuità assistenziale in raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero, collabora con le altre figure professionali alla pianificazione assistenziale, provvede all'aggiornamento della cartella clinica di ogni residente. Nelle ore notturne, nei giorni prefestivi e festivi il servizio è garantito dalla guardia medica dell'Azienda sanitaria universitaria integrata del Trentino (ASUIT).

L'A.P.S.P. programma annualmente gli accessi in R.S.A. da parte di medici specialisti di ASUIT.

Servizio infermieristico

È garantito ogni giorno 24 ore su 24 da professionisti sanitari qualificati che lavorano in equipe con le altre figure professionali per affrontare in modo adeguato le problematiche dell'anziano. L'infermiere è il responsabile dell'assistenza infermieristica, collabora con il personale assistenziale e medico per garantire interventi di prevenzione, cura, sorveglianza, monitoraggio sanitario, palliazione e riabilitazione dei residenti. Risponde della preparazione, del controllo e della somministrazione delle terapie, effettua le medicazioni secondo le indicazioni mediche; partecipa alla definizione del Piano Assistenziale Individualizzato per ogni residente impegnandosi a garantire un'assistenza individualizzata e rispettosa della dignità della persona.

Ogni RSA ha un gruppo di infermieri che si occupa dell'assistenza infermieristica; questa scelta organizzativa ha lo scopo di consentire una conoscenza più approfondita dei residenti.

Servizio di riabilitazione

Il Servizio di riabilitazione in RSA si fonda su una visione globale della persona, che considera aspetti motori, funzionali, relazionali e sociali. In tale ottica, gli interventi riabilitativi si realizzano attraverso l'integrazione delle competenze del fisioterapista e dell'educatore professionale, in collaborazione con le altre figure dell'équipe sanitaria e assistenziale.

Il servizio di fisioterapia garantisce, ad ogni residente, una valutazione iniziale dello stato di salute con particolare riguardo alle capacità motorie allo scopo di mantenere o recuperare abilità. Se l'obiettivo è il recupero, il residente effettua cicli di fisioterapia mirati a tale scopo, se l'obiettivo è il mantenimento è proposto un intervento conservativo che sarà attuato in equipe per prevenire la comparsa di eventuali problematiche e/o rallentare il decorso della malattia.

Il fisioterapista si attiva anche per fornire l'ausilio più idoneo al residente, per garantire il recupero dell'autonomia (deambulatore, bastone, etc.), e per permettere gli spostamenti in sicurezza (carrozzina pieghevole, seggiolone polifunzionale, etc.); offre indicazioni al personale oss su come aiutare il residente a muoversi e istruisce familiari e residenti al corretto utilizzo di un ausilio. (uso del sollevatore passivo, sollevatore attivo...)

Il fisioterapista collabora con l'infermiere e con il medico alla valutazione delle capacità di deglutizione e nella scelta della giusta consistenza della dieta in base al grado di disfagia; collabora alla riduzione del dolore e alla prevenzione del rischio cadute.

L'educatore professionale opera in integrazione con le altre figure dell'équipe sanitaria e assistenziale, collaborando alla realizzazione di interventi di tipo educativo, relazionale e riabilitativo-sociale, coerenti con gli obiettivi del Piano Assistenziale Individualizzato.

Il suo contributo è orientato al mantenimento delle abilità residue, alla promozione del benessere relazionale e alla partecipazione del residente alla vita comunitaria, nel rispetto delle condizioni cliniche e funzionali della persona.

Servizio Podologico

La R.S.A. assicura un accesso mensile da parte di un medico podologo convenzionato per assicurare la cura e

prevenzione di patologie del piede, con particolare riguardo a residenti diabetici, reumatici e arteriopatici.

Alle cure del piede è possibile accedere previa valutazione medica o infermieristica. Le prestazioni del podologo non sono comprese nella retta.

Farmaci, presidi e ausili

Presso le RSA ad ogni residente è garantita la fornitura di tutti i farmaci previsti nel prontuario delle RSA stabilito dall'AP e prescritti dal medico curante (compresi i farmaci di fascia C e H, ossigenoterapia, materiali sanitari di prima necessità, integratori e prodotti dietetici e quanto necessario per assicurare la nutrizione artificiale). Qualora il residente o la famiglia desideri continuare la terapia in atto con farmaci che non sono inseriti nel prontuario terapeutico ASUIT, in accordo con il medico della struttura può acquistare i medicinali in farmacia e consegnarli all'infermiere del nucleo di appartenenza. Per gli utenti che necessitano di presidi per l'incontinenza, la RSA ne assicura la fornitura secondo necessità, inoltre vengono forniti temporaneamente anche gli ausili, quali, deambulatori, sedie a rotelle, etc. da utilizzare in attesa della fornitura del nuovo ausilio personalizzato ove necessario.

Supporto psicologico

La R.S.A. garantisce un'assistenza psicologica ai residenti, ai familiari e all'equipe socio sanitaria per la supervisione di situazioni che richiedano una consulenza specifica.

Supporto logopedico

La R.S.A. intende avvalersi altre professionalità quali la logopedista al fine di potenziare il servizio reso nei confronti dei Residenti.

Servizi assistenziali

È garantito da personale OSS e personale con qualifica di operatore assistenziale e/o ausiliario. Il personale provvede all'igiene della persona nel rispetto dell'individualità e delle indicazioni mediche valorizzando autonomie ancora presenti, provvede alla cura della pelle e del corpo in genere, all'aiuto negli spostamenti o all'assistenza nel caso di problematiche specifiche, all'aiuto nell'assunzione del pasto e nell'espletazione dei bisogni fisiologici. L'attività dell'operatore socio-sanitario e dei colleghi è finalizzata a favorire il benessere dell'anziano, accompagnandolo con attenzione e cura durante la giornata, promuovendo la vicinanza e la relazione con altre persone significative, incoraggiando la partecipazione a momenti di socializzazione se ritenuto opportuno. In molte occasioni il personale assistenziale si trova ad assistere anche persone che hanno comportamenti complessi tipici delle demenze e devono assicurare loro una routine che risponda ai loro bisogni e sia rassicurante. A tal fine è valorizzata l'osservazione dell'operatore che permette di cogliere cambiamenti anche minimi nella persona assistita e di segnalare all'equipe la necessità di adattare gli interventi all'evolversi delle situazioni.

Interventi socio educativi e di animazione

Gli interventi socio-educativi e di animazione rivolti a persone non autosufficienti, con compromissioni cognitive, motorie e funzionali, sono progettati tenendo conto delle esigenze diversificate dei residenti. Le attività possono essere finalizzate al mantenimento del benessere e alla valorizzazione delle abilità residue, al sostegno relazionale ed emotivo e, in alcuni casi, avere una valenza riabilitativa. In altre situazioni, gli interventi mirano a rasserenare la quotidianità, evitando il sovraccarico di stimoli e richieste. Per favorire la partecipazione attiva dei residenti, le attività sono prevalentemente proposte nella quotidianità in piccoli gruppi e, occasionalmente, in gruppi più ampi, nel rispetto delle condizioni cliniche e funzionali delle persone. Gli interventi sono svolti da educatori professionali, personale OSS e ausiliario, con il supporto di volontari e di lavoratori impegnati in servizi di pubblica utilità. La scelta delle proposte coinvolge i residenti attraverso momenti di consultazione e confronto.

I calendari delle attività di animazione sono disponibili presso ciascuna struttura e sul sito web aziendale. Accanto alle attività ordinarie, sono sviluppate specifiche progettualità socio-educative, anche in collaborazione con enti, associazioni e risorse del territorio, con l'obiettivo di favorire l'apertura della struttura alla comunità e di arricchire l'offerta educativa, relazionale e culturale. Rientrano in tali progettualità, a titolo esemplificativo, interventi di attività assistita con gli animali,

musicoterapia, laboratori artistici ed espressivi, attività di lettura, stimolazione della memoria e altre iniziative di carattere culturale.

Servizio di assistenza religiosa/spirituale

Per i residenti di religione cattolica in ogni RSA è celebrata la S. Messa settimanalmente. I volontari offrono momenti di gruppo di preghiera e la recita del Rosario. A chi ne fa richiesta è garantita assistenza spirituale e il sacramento dell'unzione degli infermi.

Le celebrazioni eucaristiche sono aperte alla partecipazione di tutta la comunità

Per ogni altra confessione religiosa, su richiesta è possibile facilitare l'accesso di ministri del culto, compatibilmente con la vita comunitaria.

Personalizzazione e vita privata

Personalizzazione della stanza

È consentito a chi lo desidera, personalizzare la propria stanza con piccoli oggetti significativi provenienti dalla propria abitazione, compatibilmente con gli spazi disponibili, le esigenze del compagno di stanza e le necessità di pulizia e sanificazione della stanza. Il residente è direttamente responsabile degli oggetti di sua proprietà. La RSA declina ogni responsabilità in caso di smarrimento o furto. Si invita a non lasciare nelle stanze denaro contante, preziosi o oggetti di particolare valore.

Animali domestici

Nell'ottica di facilitare le relazioni affettive e significative è ammesso l'ingresso agli animali nei luoghi in cui i residenti possano trarne beneficio e non sussistano contro indicazioni di ordine igienico sanitario (giardino, zone comuni ad esclusione della sala da pranzo e delle stanze e nei limiti imposti dal rispetto di chi manifesti disagio per la loro presenza). Sono previsti progetti periodici di attività con animali atti a perseguire obiettivi di miglioramento della salute con benefici per l'umore, la socialità e la mobilità.

Gestione di protesi e ausili personali

Le protesi dentarie, acustiche, gli occhiali o simili, rappresentano ausili personalizzati e sono di proprietà della persona. La consegna di questi oggetti personali deve essere sempre corredata di custodia nominale. L'Azienda non risponde di smarrimenti o danni, salvo quando sia dimostrabile l'oggettiva responsabilità del personale addetto all'assistenza. È cura del personale segnalare al residente o alla famiglia eventuali problemi collegati all'usura o alla perdita di efficacia o utilità nel tempo, affinché la famiglia provveda alla sostituzione o all'adattamento.

Tutela della privacy e gestione dei dati

L'Azienda assicura che la raccolta e la gestione dei dati personali dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal Regolamento Europeo UE 679/2016 nonché dalla normativa nazionale vigente.

Per ogni residente è disponibile una cartella socio sanitaria (atto pubblico, tutelato dalle norme vigenti rispetto al diritto alla riservatezza e alle modalità di conservazione nel tempo) che ha lo scopo di raccogliere le informazioni utili a garantire e documentare la continuità di cura e la presa in carico della persona.

Il personale accede alle informazioni per quanto di competenza.

Si ricorda che all'interno degli spazi delle RSA è vietato acquisire immagini, registrazioni, riprese video, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non previo consenso liberatorio dell'interessato e informata la direzione. La pubblicazione di immagini acquisite all'interno della struttura in assenza di consenso delle persone coinvolte costituisce violazione delle norme vigenti e costituisce una responsabilità personale.

Relazioni e contatti con l'esterno

Visite dei familiari e conoscenti

Le Residenze sono aperte alle visite dalle ore 9.00 alle ore 19.00.

Al fine di garantire il benessere, la tranquillità e il rispetto dei ritmi di vita dei residenti, l'accesso ai reparti e ai nuclei di degenza è consentito esclusivamente nelle fasce orarie successive ai momenti di riposo e ai pasti, dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.00. I visitatori sono tenuti ad attenersi agli orari indicati.

Negli spazi comuni della struttura, la presenza di familiari e visitatori è consentita per l'intero orario di apertura della Residenza, nel rispetto della quiete, della privacy dei residenti e delle indicazioni del personale.

Eventuali esigenze particolari che comportino la presenza dei familiari in fasce orarie diverse da quelle indicate devono essere preventivamente autorizzate dal Coordinatore dei Servizi.

I bambini devono essere accompagnati da un adulto, che ne è responsabile. I parenti o i conoscenti possono accompagnare i residenti negli spazi comuni, previo avviso al personale assistenziale e infermieristico; il rientro del residente al reparto deve essere sempre segnalato al personale per la necessaria presa in carico.

Uscite e rientri in famiglia

I familiari possono, previo parere favorevole del medico e informazione del Coordinatore dei Servizi, trascorrere del tempo a casa con il loro caro. Le uscite avvengono con esclusiva responsabilità e/o dei parenti, dell'amministratore di sostegno o del tutore preavvisando il personale sanitario (infermiere).

La presenza della famiglia in RSA

L'alleanza terapeutica tra residente, operatori e famiglia favorisce un clima di fiducia reciproca e garantisce qualità e sicurezza delle cure. Il coinvolgimento dei familiari inizia fin dall'accoglienza e prosegue attraverso la partecipazione ai momenti di vita comunitaria, alle attività di animazione e agli eventi organizzati dalla RSA. I familiari sono informati tramite bacheche dedicate e possono confrontarsi con il Coordinatore dei Servizi per chiarimenti o segnalazioni. Incontri periodici e assemblee promosse dalla Direzione rafforzano la condivisione di informazioni, obiettivi e aspetti organizzativi della vita in RSA.

La rappresentanza dei residenti e dei familiari

Annualmente, ai sensi del "Regolamento per la rappresentanza dei residenti e dei loro familiari nelle RSA", si provvede all'elezione dei rappresentanti dei residenti e dei familiari, che hanno una funzione consultiva e propositiva nei processi di progettazione e valutazione dei servizi, di analisi della soddisfazione e di rendicontazione sociale.

L'assistenza privata in RSA

Il residente o i familiari che intendano avvalersi dell'assistenza privata sono tenuti a darne comunicazione al Coordinatore dei Servizi di riferimento al fine di concordare le modalità di tale assistenza. La figura dell'assistente privato trova spazio in un contesto operativo che consideri gli obiettivi previsti in sede di pianificazione con l'obbligo di rispettarne le indicazioni assistenziali. L'Azienda ha facoltà di segnalare alla famiglia o allontanare l'assistente privato che assuma comportamenti incoerenti con i bisogni di salute e di assistenza dell'utente o atteggiamenti tali recare disturbo ad altri utenti o di scarsa collaborazione o addirittura ostacolo del lavoro svolto dal personale.

Continuità e percorso di cura

Dimissioni o ricoveri presso ospedale o altre RSA

Nel caso in cui la persona desideri tornare a casa o sia costretta a un ricovero presso un presidio ospedaliero, l'organizzazione sospende l'erogazione del servizio mantenendo il diritto al posto riservato. In caso di rientro a casa, il servizio infermieristico fornisce informazioni utili sulla corretta assunzione della terapia al fine di gestire le cure a domicilio. Al fine di garantire la continuità assistenziale, chi viene ricoverato in ospedale (anche per ricoveri programmati), è accompagnato dalla documentazione necessaria al fine di assicurare un adeguato ricovero. Allo stesso modo, il passaggio verso un'altra RSA e/o altra struttura sanitaria è agevolato dalla condivisione delle informazioni socio sanitarie ritenute utili.

Visite, esami, accertamenti

In caso di accessi ai servizi ambulatoriali dell'Azienda sanitaria universitaria integrata del Trentino (ASUIT) per visite, esami, accertamenti, disposti dal medico curante o dal medico specialista, il residente dev'essere accompagnato dai familiari e/o persona di riferimento del Residente preventivamente informati dall'infermiere. Il servizio di trasporto (se non a carico del sistema sanitario provinciale) e il servizio di accompagnamento a cura del personale incaricato dall'Azienda sono a pagamento secondo le tariffe stabilite annualmente dal Consiglio di amministrazione.

Trasferimenti all'interno della RSA aziendali

È possibile che durante la permanenza in RSA, per vari motivi (sanitari, organizzativi, di incompatibilità tra utenti) il residente debba essere trasferito in un'altra stanza, nucleo assistenziale o RSA gestita dall'Azienda, in questi casi la decisione viene comunicata e motivata dal Coordinatore dei Servizi al residente e ai familiari.

Se tale trasferimento avviene per motivi di ordine sanitario tali da richiedere un intervento immediato, il trasferimento può essere disposto dal medico e immediatamente attuato, con successiva comunicazione ai familiari.

È facoltà del residente o della sua famiglia richiedere il trasferimento del residente stesso da stanza doppia a stanza singola o in altra RSA gestita dall'Azienda. Tale richiesta sarà valutata e gestita con applicazione dei criteri e delle priorità stabilite dalle procedure aziendali. L'azienda assicura il passaggio di informazioni e consegne tra le proprie strutture per garantire la continuità assistenziale.

Vulnerabilità, dignità e rispetto della volontà della persona

L'evolversi della malattia può rendere vulnerabile e fragile la persona e porla in una posizione subalterna rispetto a chi eroga le cure (personale medico e sanitario, personale socio sanitario assistenziale). Essere vulnerabili non deve tuttavia comportare una compressione della dignità e della sfera giuridica personale. Per garantire a ogni residente di partecipare e di esprimersi sulle proprie condizioni di vita e sulle cure attuali e future è importante condividere con l'interessato e con i familiari da questo indicati riflessioni su prospettive legate all'evolversi della vita, della malattia e al fine vita.

Il consenso informato e le disposizioni anticipate di trattamento

È compito del medico curante della RSA, coadiuvato dall'equipe sanitaria, fornire al residente e ai familiari tutte le informazioni necessarie per l'esercizio libero e consapevole del consenso informato all'effettuazione dei trattamenti sanitari, come previsto dalla legge n. 219/2017.

Il residente in grado di prendere parte alle decisioni concernenti le cure sanitarie può essere informato ed esprimere il consenso ai trattamenti sanitari, se lo desidera insieme ai suoi familiari, oppure può rifiutare di essere informato e indicare una persona di sua fiducia che potrà esprimere il consenso in sua vece.

Il residente affetto da patologie cronico degenerative può altresì comunicare al medico curante della RSA il proprio consenso alla pianificazione condivisa delle cure (PCC), ai sensi dell'art. 5 della legge n. 219/2017, nominando una persona di fiducia che si farà garante del rispetto della sua volontà.

Il medico della RSA opera nel rispetto di eventuali disposizioni anticipate di trattamento (DAT) espresse dal residente nelle forme previste dall'art. 4 della legge n. 219/2017. Il medico della RSA può prendere atto della revoca delle disposizioni anticipate di trattamento precedentemente espresse, che può essere disposta dal paziente in ogni momento, con l'utilizzo degli strumenti di registrazione più rispondenti alle condizioni del paziente stesso

L'amministratore di sostegno

Per garantire l'aiuto necessario alle persone che per ragioni di infermità o menomazione siano impossibilitate a provvedere ai propri interessi e a esprimere il proprio consenso allo svolgimento di trattamenti sanitari, è possibile e in molti casi necessario, richiedere al Giudice Tutelare del Tribunale di Rovereto la nomina di un amministratore di sostegno (AdS), come previsto dal codice civile. L'AdS può essere designato anche dallo stesso interessato, in previsione della propria futura incapacità, mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata. Nelle situazioni in cui il residente non sia in grado di assumere decisioni che lo riguardano, l'Azienda o uno dei familiari possono avviare, anche di concerto, il procedimento per la nomina di un AdS. Il Giudice Tutelare indicherà nel decreto di nomina dell'amministratore di sostegno gli ambiti di incarico e gli atti che lo stesso avrà il potere di compiere in nome e per conto del beneficiario a

tutela dei suoi interessi.

Accompagnamento nelle fasi finali di vita

Il fine vita

L'equipe multiprofessionale si prende cura della persona in questo delicato momento della vita rilevando e trattando tempestivamente il dolore e nel rispetto dei tempi, accompagnando il momento della desistenza terapeutica.

Nei confronti del dolore operatori ed infermieri si attivano per lenire la sofferenza attraverso la rilevazione del dolore e il suo trattamento, collaborando nei casi in cui sia richiesto con la rete territoriale delle cure palliative per un piano di cura integrato. Il medico è a disposizione dei familiari per colloqui che supportino i familiari e il residente nell'affrontare la fase terminale della vita.

Il Piano assistenziale può essere riformulato in base alle strategie di palliazione e di assistenza nella fase del fine vita e alle volontà espresse dalla persona. Se il residente ha espresso il desiderio della presenza di un accompagnamento spirituale, l'equipe si adopera per facilitare la presenza dell'assistente spirituale o religioso. Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica, possono liberamente ricevere assistenza spirituale dai ministri del culto di riferimento, che possono essere chiamati con l'aiuto del Responsabile di Processo.

Il decesso in RSA

In caso di decesso del residente, i parenti contatteranno, a loro discrezione, un'impresa autorizzata per le onoranze funebri. Le spese sono a carico della famiglia. Il personale in servizio non può fornire alcuna indicazione rispetto alla scelta dell'impresa, come previsto dalla normativa in materia di prevenzione della corruzione.

La salma sarà composta presso la camera mortuaria della RSA e i parenti potranno accedere per il commiato negli orari di apertura al pubblico richiedendone la chiave al personale.

Standard di qualità – Servizio di R.S.A.

Fattore di riferimento	Indicatore	Standard	Percentuale di rispetto	Modalità di rilevazione
Umanizzazione	Per ogni nuovo ingresso in RSA è prevista la condivisione con l'equipe di lavoro di una scheda di presentazione del residente	N. verifiche documentazione conformi / nuovi residenti nel periodo di riferimento x 100	85%	Mensile sistematica
Umanizzazione	Per ogni nuovo ingresso in RSA è prevista la presentazione dell'equipe e degli spazi della struttura il giorno di ingresso e la consegna della scheda di struttura.	N. verifiche documentazione conformi / nuovi residenti nel periodo di riferimento x 100	85%	Mensile sistematica
Umanizzazione	Entro il 1° PAI, nel nucleo DEDICO (assistenza di persone con demenze), sono raccolti elementi della storia di vita della persona atti a favorire l'approccio del personale con il nuovo residente	N. verifiche documentazione Conformi / N. nuovi residenti DEDICO nel periodo di riferimento x 100	75%	Mensile sistematica
Umanizzazione	Compilazione dell'aspetto "sociale" nel primo PAI di ingresso dei Residenti convenzionati al fine di favorire la conoscenza del nuovo residente	N. verifiche documentazione conformi/ N. nuovi residenti convenzionati nel periodo di riferimento x 100	75%	Mensile sistematica
Umanizzazione	Condivisione partecipata del primo Piano Assistenziale Individuale con il residente o suo familiare di riferimento al momento di elaborazione o condivisione successiva	N. verifiche documentazione Conformi / N. primi PAI del periodo di riferimento x 100	90%	Mensile a campione
Salute	Prima visita medica entro il primo giorno lavorativo dall'ingresso del nuovo residente in RSA	N. verifiche documentazione conformi/ N. residenti di nuovo ingresso nel periodo di riferimento x 100	90%	Mensile a campione
Salute	La valutazione della mobilità e dell'equilibrio del residente è effettuata entro il primo giorno lavorativo successivo all'ingresso e in occasione di ogni revisione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), nonché in caso di	N. valutazioni effettuate nei tempi previsti / N. prese in carico attivate nel periodo di riferimento) x 100	90%	Mensile a campione

	variazioni significative delle condizioni funzionali			
Salute	Valutazione della disfagia effettuata entro il primo giorno lavorativo dall'ingresso del Residente.	N. verifiche documentazione conformi/ N. residenti di nuovo ingresso nel periodo di riferimento x 100	90%	Mensile a campione
Salute	Esecuzione della valutazione del rischio di ulcere da pressione all'ingresso, ad ogni revisione di PAI	N. valutazioni conformi/ N. residenti scelti a campione nel periodo di riferimento x 100	90%	Mensile a campione
Salute	Il bagno (o in alternativa la doccia o la spugnatura completa) è garantito ogni 12 giorni salvo situazioni che presentano esigenze del Residente e/o sanitarie	Verifica a campione sugli utenti estratti in una giornata indice mensile.	75%	Mensile a campione
Salute	Rivalutazione globale delle condizioni di salute almeno ogni sei mesi, in prossimità dell'aggiornamento del PAI, esclusi i residenti del nucleo sanitario in quanto assiduamente monitorati	N. verifiche documentazione conformi/ N. residenti con PAI in scadenza nel periodo di riferimento x 100	90%	Mensile a campione
Salute	Condivisione dello stato di salute con il Residente o suo familiare all'aggravarsi della situazione e comunque con frequenza almeno semestrale.	N. verifiche documentazione conformi/ N. residenti con PAI in scadenza nel periodo di riferimento x 100	90%	Mensile a campione
Salute	Per ogni residente sono presenti almeno due rilevazioni mensili del dolore misurato tramite scala adeguata (esclusi SAT, sollievi, PIC)	N. verifiche documentazione conformi/ N. residenti nel periodo di riferimento x 100	90%	Mensile sistematica
Operosità/Autorealizzazione	Il programma di animazione settimanale presenta almeno 5 proposte di attività differenziate (ludico-ricreative di stimolazione cognitiva, motorie, espressive-culturali, occupazionali)	N. verifiche documentazione conformi/3 programmi settimanali esposti x 100	95%	Mensile a campione
Umanizzazione	In caso di fine vita è elaborato un progetto di accompagnamento (cure palliative)	N. progetti di accompagnamento al fine vita/N. decessi avvenuti in	85%	Mensile sistematica

		RSA(esclusi decessi improvvisi)		
Gusto	Verifiche mensili sulla gestione del momento del pasto in ogni punto di distribuzione	N. valutazioni effettuate conformi/ N. valutazioni effettuate nel periodo di riferimento) × 100	80%	Mensile a campione
Gusto	Presenza di menù stagionale articolato su 4 settimane	N. menù approvati nell'anno	100%	Annuale
Ambiente	Verifiche mensili sulla pulizia degli spazi di vita dei Residenti	N. valutazioni effettuate conformi/ N. valutazioni effettuate nel periodo di riferimento) × 100	80%	Mensile a campione
Vivibilità	Risposta entro 30 giorni reclami, segnalazione	N. risposte entro i tempi /N. reclami	95%	Mensile sistematica (Registro reclami, plausi, suggerimenti)
Vivibilità	Indagine di soddisfazione annuale che coinvolga utenti e/o loro familiari	N. indagini	100%	Annuale sistematica
Rispetto	Incontro con la direzione	Almeno due incontri all'anno	100%	Sistematica (verbali)
Rispetto	Possibilità di colloquio con il direttore previo richiesta	sempre	100%	

Servizio Accoglienza per anziani

Descrizione del servizio

Il Servizio di Accoglienza per anziani è un servizio residenziale che offre ospitalità a persone anziane con fragilità autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti per i quali risulti in parte compromessa la capacità di condurre una vita autonoma o che ne facciano espressa richiesta. Si caratterizza per essere offerto all'interno della RSA di Via Vannetti, 6 e assicura servizi alberghieri, assistenza e cura alla persona, animazione, possibilità di partecipare a attività motorie e riabilitative, aiuto nell'assunzione della terapia.

Il beneficiario può scegliere di mantenere il proprio medico di medicina generale o di avvalersi del servizio medico della RSA, con contestuale revoca del proprio medico. Farmaci e presidi sanitari possono essere acquisiti attraverso le modalità normalmente previste dal servizio sanitario provinciale per i residenti al proprio domicilio. Eventuali altre spese per farmaci e per presidi per l'incontinenza sono a carico dell'utente.

La mancata scelta del medico di struttura comporta l'impossibilità di erogare tutte le prestazioni sanitarie.

I tempi di permanenza variano in relazione al piano assistenziale che identifica risorse, bisogni e obiettivi individualizzati.

Il servizio è normato dal Regolamento Servizio di Accoglienza per anziani disponibile sul sito web aziendale.

Modalità di accesso

Il diretto interessato o un suo familiare di riferimento, tutore o amministratore di sostegno, presenta all'A.P.S.P. Clementino Vannetti la domanda di accesso al Servizio di Accoglienza per Anziani utilizzando apposita modulistica.

La domanda di ammissione è valutata da un medico e dalla coordinatrice della sede della RSA di Via Vannetti anche mediante l'utilizzo di apposite scale di valutazione. La valutazione della domanda di accesso risponde all'esigenza di:

- a) conoscere dei bisogni della persona in vista dell'accoglienza;
- b) verificare l'appropriatezza del servizio rispetto al bisogno espresso.

L'Azienda si riserva di verificare direttamente, attraverso il medico incaricato, le condizioni di salute del richiedente. Le domande sono accolte in ordine cronologico di arrivo. Possono essere respinte se la condizione del richiedente o dell'interessato non è appropriata all'offerta del servizio.

Costi del servizio

Agli utenti del servizio di Accoglienza per Anziani è applicata la retta di residenzialità determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

Riferimenti

U.o. Ragioneria e servizi amministrativi utenti info@apspvannetti.it - tel. 0464-455020 / 0464-455009

Standard di qualità – Servizio Accoglienza Anziani

Fattore di riferimento	Indicatore	Standard	Percentuale di rispetto	Modalità di rilevazione
Umanizzazione	Per ogni nuovo ingresso è prevista la presentazione del nuovo Utente	N. verifiche documentazione conformi / nuovi residenti nel periodo di riferimento x 100	85%	Mensile sistematica
Umanizzazione	Per ogni nuovo ingresso è prevista la presentazione dell'equipe e degli spazi della struttura il giorno di ingresso e la consegna della scheda di struttura.	N. verifiche documentazione conformi / nuovi residenti nel periodo di riferimento x 100	85%	Mensile sistematica
Operosità/Autorealizzazione	Il programma di animazione settimanale presenta almeno 5 proposte di attività differenziate (ludico-ricreative di stimolazione cognitiva, motorie, espressive-culturali, occupazionali)	N. verifiche documentazione conformi/3 programmi settimanali esposti x 100	95%	Mensile a campione
Gusto	Verifiche mensili sulla gestione del momento del pasto in ogni punto di distribuzione	N. valutazioni effettuate conformi/ N. valutazioni effettuate nel periodo di riferimento) x 100	80%	Mensile a campione
Gusto	Presenza di menù stagionale articolato su 4 settimane	N. menù approvati nell'anno	100%	Annuale
Ambiente	Verifiche mensili sulla pulizia degli spazi di vita dei Residenti	N. valutazioni effettuate conformi/ N. valutazioni effettuate nel periodo di riferimento) x 100	80%	Mensile a campione
Vivibilità	Risposta entro 30 giorni ai reclami, segnalazione	N. risposte entro i tempi /N. reclami	95%	Mensile sistematica (Registro reclami, plausi, suggerimenti)
Vivibilità	Indagine di soddisfazione annuale che coinvolga utenti e/o loro famigliari	N. indagini	100%	Annuale sistematica
Rispetto	Incontro con la direzione	Almeno due incontri all'anno	100%	Sistematica (verbali)
Rispetto	Possibilità di colloquio con il direttore previo richiesta	sempre	100%	

Servizio Abitare Accompagnato

Descrizione del servizio

Abitare accompagnato è un servizio residenziale rivolto a persone anziane che vivono situazioni di fragilità personale, abitativa o di solitudine relazionale e che necessitano di un supporto leggero per mantenere uno stile di vita autonomo. Possono essere accolte anche persone parzialmente non autosufficienti, purché sostenute dalla propria rete familiare e/o da servizi domiciliari attivabili sul territorio.

Il servizio Abitare Accompagnato è articolato in alloggi di diverse dimensioni collocati all'interno di uno stesso contesto abitativo; questa forma di condivisione favorisce la costruzione di relazioni di vicinato, promuovendo forme di solidarietà, mutuo aiuto e partecipazione alla vita comunitaria.

Il servizio prevede la presenza di un operatore nella fascia oraria 8.00–12.00, con le seguenti funzioni:

- supervisione delle condizioni e dei bisogni dei residenti, con intervento di supporto in caso di necessità;
- informazione e orientamento verso altri servizi (assistenza domiciliare, pasto a domicilio, etc) e opportunità offerte nel territorio;
- proposta di attività motoria di gruppo e di animazione;
- servizio di pulizia dell'alloggio.

Per gli utenti residenti negli alloggi è attivo un servizio di risposta alle chiamate di emergenza nella fascia oraria dalle ore 12:00 alle ore 08:00 del mattino successivo, nonché un passaggio di saluto e presidio in orario tardo pomeridiano o serale, entrambi garantiti da una cooperativa esterna incaricata.

Le attività sono rivolte ai residenti e si svolgono sia negli spazi comuni degli alloggi sia presso i vicini Centri Servizi e le RSA.

Le attività proposte negli alloggi hanno la finalità di favorire, in collaborazione con i residenti e i loro familiari, la costruzione di un ambiente di vita di tipo familiare, improntato al rispetto reciproco, alla possibilità di instaurare legami interpersonali significativi e alla valorizzazione dei bisogni, delle aspirazioni e dei desideri individuali.

Gli alloggi destinati al servizio sono:

- Servizio Abitare Accompagnato in convenzione con il Comune di Rovereto
 - Alloggi in via Unione n. 2 (Borgo Sacco) – n. 14 alloggi
 - Alloggi in via Vannetti n. 2 – n. 13 alloggi
- Servizio Abitare Accompagnato non in convenzione
 - Casa Amalia Alberti – Via della Terra, 45 – n. 8 alloggi

Il servizio è disciplinato da Regolamento Servizio Abitare Accompagnato disponibile sul sito web aziendale.

Modalità di accesso al servizio in convenzione con il Comune di Rovereto

Per accedere al servizio abitare accompagnato presso gli Alloggi di Via Vannetti, 2 e di Via Unione, 2 si può presentare richiesta al Servizio Politiche Sociali del Comune di Rovereto su apposito modulo.

Le domande vengono esaminate da una Commissione, la concessione dell'alloggio può essere permanente o temporanea (può essere valutato un periodo di prova nel quale verificare l'appropriatezza del servizio rispetto ai bisogni e alla condizione personale del residente). In caso di indisponibilità di alloggi le domande dei richiedenti vengono ordinate in apposite liste di attesa, distintamente per singola struttura, e l'interessato viene contattato appena l'alloggio è disponibile.

Modalità di accesso al servizio – Casa Amalia Alberti

L'interessato presenta all'Azienda la domanda di ammissione al servizio, utilizzando l'apposita modulistica disponibile sul sito web aziendale. Alla domanda deve essere allegato un certificato medico attestante le condizioni di salute, redatto dal medico di medicina generale secondo il modello predisposto dall'Azienda.

Ai fini della valutazione della domanda, l'interessato e il familiare di riferimento o l'amministratore di sostegno effettuano un colloquio con un operatore sociale o socio-sanitario incaricato dall'Azienda; l'esito del colloquio è formalizzato in una relazione allegata alla domanda di ammissione.

La domanda è valutata da una Commissione nominata dal Direttore dell'Azienda.

Costi del servizio

I costi di gestione del servizio sono definiti annualmente da parte del Consiglio di Amministrazione dell'A.P.S.P. Clementino Vannetti e sono disponibili sul sito internet aziendale.

Riferimenti

Per avere maggiori informazioni e visitare gli edifici è possibile contattare il Referente dei Servizi al numero 0464-455056 oppure U.o. Ragioneria e servizi amministrativi utenti: info@apspvannetti.it - tel. 0464 455007.

Standard di qualità– Servizio Abitare Accompagnato

Fattore di riferimento	Indicatore	Standard	Percentuale di rispetto	Modalità di rilevazione
Comfort	Pulizie quindicinali di ogni alloggio	N. conformità per ogni alloggio /N. giorni previsti	90%	Mensile a campione
Sicurezza	Giro utenti quotidiano	N. conformità/giorni previsti	100%	Mensile sistematica
Attività	Realizzazione di almeno 2 momenti di integrazione tra gli Utenti, Familiari e Personale dell'Ente	N. eventi realizzati	100%	Mensile sistematica
Vivibilità	Risposta entro 30 giorni ai reclami, segnalazione	N. risposte entro i tempi /N. reclami	95%	Mensile sistematica (Registro reclami, plausi, suggerimenti)
Vivibilità	Indagine di soddisfazione annuale che coinvolga utenti e/o loro familiari	N. indagini	100%	Annuale sistematica

Centro Diurno e Servizio di Presa in Carico Diurna Continuativa (PIC)

Descrizione del servizio

Il Centro Diurno ed il Servizio PIC sono servizi semi-residenziali riservati a persone anziane parzialmente autosufficienti o non autosufficienti che necessitano di supporto nelle attività della vita quotidiana e di un contesto protetto, stimolante e relazionale, in grado di valorizzare le capacità residue e favorire il benessere complessivo della persona.

Il Servizio offre uno spazio di accoglienza e di vita quotidiana, pensato per garantire continuità assistenziale, sicurezza e opportunità di socializzazione, sostenendo al contempo le famiglie e contribuendo a favorire la permanenza della persona anziana al proprio domicilio il più a lungo possibile.

L'A.P.S.P. Clementino Vannetti dispone di:

- Centro Diurno per Anziani esterno sito in Rovereto (TN) in Via Vannetti, 2: Il Centro diurno dispone di 24 posti complessivi, di cui 17 posti convenzionati con l'Azienda sanitaria universitaria integrata del Trentino (ASUIT) e n. 7 posti riservati all'accesso privato.
- Servizio di Presa in Carico Diurna Continuativa-PIC presso la R.S.A. S.M. Kolbe di Borgo Sacco Via Fedrigotti 7.

Il Servizio è organizzato all'interno degli spazi della R.S.A. e può accogliere fino ad un massimo di 4 Utenti.

Durante la giornata gli utenti sono accompagnati da un'équipe dedicata in un percorso di cura e assistenza che comprende interventi diretti alla persona, attività di socializzazione, animazione e stimolazione cognitiva, attività motorie anche proposte da un fisioterapista momenti di riposo e di svago.

L'attività motoria è orientata prevalentemente alla ginnastica dolce e alla prevenzione delle cadute, con l'obiettivo di mantenere e rafforzare le capacità fisiche residue e sostenere l'autonomia nelle attività della vita quotidiana.

Il servizio di ristorazione è garantito dall'A.P.S.P. Vannetti e prevede il pranzo e la merenda, con particolare attenzione alle esigenze dietetiche individuali e alle preferenze degli utenti. È inoltre assicurata l'assistenza nell'igiene personale, secondo quanto previsto dal Piano Assistenziale Individuale, e il supporto all'assunzione delle terapie, in collaborazione con la famiglia e nel rispetto delle indicazioni del medico curante.

Per ogni utente è elaborato un Piano Assistenziale Individuale (PAI), condiviso con la persona interessata e con i familiari, che definisce obiettivi, modalità di intervento e tempi di accesso al servizio. Il PAI è periodicamente aggiornato, almeno ogni sei mesi o al bisogno, in base all'evoluzione delle condizioni personali e agli esiti delle valutazioni effettuate dall'équipe multidisciplinare.

Il Servizio promuove inoltre il rapporto con il territorio, il volontariato e l'associazionismo locale, favorendo iniziative di socializzazione, attività culturali e progetti di scambio con la comunità, nella convinzione che la rete relazionale rappresenti un elemento fondamentale di benessere e inclusione.

Orari di apertura

L'accesso al Servizio può avvenire dal lunedì al venerdì, festività escluse, dalle ore 8:15 alle ore 17:15.

Il PIC può accogliere in forma privata gli Utenti, su richiesta degli interessati e previa autorizzazione del coordinatore del servizio, anche il sabato e nei giorni festivi.

Modalità di accesso

L'accesso al Servizio può avvenire:

- in regime convenzionato, tramite valutazione dell'Unità Valutativa Multidimensionale (UVM) dell'Ambito Territoriale Centro Sud, su segnalazione del medico di medicina generale o dei servizi sociali;
- in regime privato, compatibilmente con la disponibilità dei posti non assegnati dall'UVM. Per l'accesso privato è previsto un colloquio preliminare con il Coordinatore, finalizzato a valutare i bisogni della persona e della famiglia e a definire un piano assistenziale.

Il servizio può essere fruito in modo continuativo o periodico anche per rispondere a esigenze temporanee o situazioni di emergenza.

La domanda di ammissione è valutata da apposita commissione nominata dal Direttore.

Costi del servizio

Per gli utenti convenzionati è prevista una compartecipazione al costo del servizio, determinata in base all'ICEF, secondo la normativa provinciale vigente.

Per gli utenti privati i costi sono definiti secondo le tariffe stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente. Gli utenti possono accedere, secondo le tariffe approvate dal Consiglio di Amministrazione, al servizio di parrucchiere ed estetista.

Riferimenti

Il riferimento del servizio è il seguente:

- Coordinatore del Centro Diurno di Via Vannetti, 2 tel. 0464-455056
- Riferimento del Servizio PIC di Borgo Sacco – 0464.455215

Eventuali informazioni possono altresì richieste all'U.o. Ragioneria e servizi amministrativi utenti info@apspvannetti.it - tel. 0464 455007.

Standard di qualità– Servizio Centro Diurno e PIC

Fattore di riferimento	Indicatore	Standard	Percentuale di rispetto	Modalità di rilevazione
Socializzazione	È garantita una visita di reciproca conoscenza (locali, operatori ed attività proposte) per chi lo richieda entro il giorno di accoglienza dell'Utente	Registro delle visite condotte /visite richieste	90%	Mensile sistematica
Salute	Nelle attività proposte è presente quotidianamente un'attività motoria adattata e/o di ginnastica lieve per gli utenti	Programmazione quotidiana delle attività	90%	Mensile a campione
Umanizzazione	Elaborazione di un Piano Assistenziale Individualizzato per ogni utente entro sei mesi dall'avvio della frequenza del servizio	N. Pai/N. utenti che frequentano da almeno 180 giorni	100%	Mensile a campione
Operosità/Autorealizzazione	Il programma di animazione mensile presenta almeno 5 proposte di attività differenziate (ludico-ricreative di stimolazione cognitiva, motorie, espressive-culturali, occupazionali)	N. verifiche documentazione conformi/programmi esposti x 100	95%	Mensile a campione
Vivibilità	Rilevazione della soddisfazione del servizio tramite questionario o intervista all'utente o al suo familiare	Questionari restituiti	80%	Annuale sistematica
Umanizzazione	Rivalutazione complessiva dell'utente condivisa con la coordinatrice di percorso UVM e con i familiari ogni 6 mesi	Valutazioni a 6 mesi/ Utenti con valutazione programmata	85%	Mensile sistematica

Centro servizi

Descrizione del servizio

I Centri Servizi sono rivolti a persone anziane e hanno finalità di favorire l'invecchiamento attivo e contrastare l'isolamento sociale nella popolazione, generando contatti e relazioni di auto-mutuo-aiuto tra pari.

Il Centro Servizi è un servizio diurno istituito dal Comune di Rovereto e affidato in gestione all'Azienda.

I Centri Servizi gestiti dall'Azienda in spazi dedicati sono due:

- Centro servizi di Via portici, 19 (Centro storico)
- Centro Servizi di Via Fedrigotti 7 (c/o RSA S.M. Kolbe a Borgo Sacco)

Anche attraverso il coinvolgimento di volontari e delle risorse della comunità, i Centri Servizi promuovono la creazione di servizi di prossimità e propongono attività orientate al mantenimento dell'autonomia e della socialità delle persone.

I centri Servizi sono aperti nei giorni feriali dal lunedì al venerdì secondo il calendario mensile delle attività reso disponibile sul sito internet Aziendale e presso le sedi.

Le principali attività realizzate riguardano:

- attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali;
- attività fisiche;
- attività di informazione, orientamento, accompagnamento ai servizi per le persone anziane e caregivers;
- attività espressive e/o creative svolte a livello individuale e/o di gruppo;
- attività di svago (uscite e gite fuori porta, escursioni, attività ludiche, etc.);
- sportello tecnologia per l'alfabetizzazione digitale;
- attività culturali e formative (visite guidate a musei, incontri programmati con professionisti quali avvocati, assistenti sociali, etc)
- attività di cittadinanza attiva, di collaborazione con il territorio (eventi comunitari, feste, associazionismo, etc.)
- consumazione del pasto in compagnia di altre persone;
- sviluppo di reti territoriali;
- supporto all'igiene personale e alla cura di sé (bagno, doccia, cura delle mani etc.).

Modalità di accesso

L'accesso al servizio avviene attraverso due modalità:

- in modo diretto con iscrizione volontaria.
- su invio del Servizio Sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della famiglia, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Successivamente l'équipe che ha in carico la situazione definisce con l'utente il piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) e monitora nel tempo l'inserimento.

Costi del servizio

Il versamento della quota annuale dà diritto ad accedere a tutte le proposte attivate nell'anno (culturali, incontri, uscite, etc). Alcune attività richiedono una compartecipazione al costo e tariffe specifiche approvate dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente.

Riferimenti

Centri Servizi, Via Portici, Rovereto -Educatore professionale di riferimento tel. 0464-455193 - 340 7355312

Centri Servizi c/o RSA S.M. Kolbe di Via Fedrigotti 7, Rovereto -Educatore professionale di riferimento tel. 0464-455214

Standard di qualità – Centro Servizi

Fattore di riferimento	Indicatore	Standard	Percentuale di rispetto	Modalità di rilevazione
Socializzazione	Apertura al pubblico minima settimanale 5 mezza giornate (dal lunedì a venerdì)	giorni di apertura/ giorni previsti	90%	Mensile a campione
Salute	Realizzazione di una attività mensile di prevenzione educazione alla salute e ai corretti stili di vita (invecchiamento attivo)	attività realizzate/attività mensile prevista	100%	Mensile sistematica

Pasti a domicilio

Descrizione del servizio

La possibilità di usufruire dei servizi indicati presso la APSP convenzionata ha l'obiettivo di consentire la permanenza nel proprio ambiente di vita il più a lungo possibile. Altre finalità sono il mantenere, recuperare e stimolare le capacità, le potenzialità fisiche, psichiche e sociali della persona nonché fornire sostegno, aiuto alle famiglie con significativo carico assistenziale quotidiano.

Il servizio Pasti a domicilio fa capo al Comune di Rovereto ed è rivolto alle persone anziane ivi residenti.

L'A.P.S.P., in questo ambito, partecipa alla gestione del servizio stesso.

In particolare, assicura la preparazione dei pasti e il loro confezionamento in appositi contenitori termici presso le proprie cucine di via Vannetti, sulla base delle preferenze o delle esigenze alimentari o dietetiche, espresse periodicamente o al bisogno dagli Utenti.

I pasti vengono consegnati a domicilio degli Utenti ogni giorno dell'anno, compresi i giorni festivi.

Modalità di accesso

La domanda per accedere al servizio va presentata al Servizio Sociale della Comunità di Valle o Comune di riferimento del cittadino.

Costi del servizio

È prevista una compartecipazione al costo del servizio, determinata in base all'ICEF, secondo la normativa provinciale vigente.

Riferimenti

Recapiti: Spazio Argento
via Pasqui, 10 - 38068 Rovereto
Tel. 0464/452901

Standard di qualità – Pasti a domicilio

Fattore di riferimento	Indicatore	Standard	Percentuale di rispetto	Modalità di rilevazione
Gusto	Presenza di menù stagionale articolato su 4 settimane	N. menù comunicati nell'anno	100%	Annuale

Abitare Sociale o Housing Sociale

Descrizione del servizio

L'Azienda pubblica di servizi alla persona "Clementino Vannetti" mette a disposizione il proprio patrimonio pubblico di alloggi favorendo, come disposto dal proprio Statuto, nuclei familiari con la presenza di minori.

L'offerta di housing sociale si articola prevalentemente locando i propri alloggi mediante il "Servizio alloggi a canone ribassato" ma anche concedendo l'uso di alcuni alloggi a enti pubblici o del terzo settore per l'accoglienza di persone e di nuclei familiari in condizioni di difficoltà (richiedenti protezione internazionale, adulti inseriti nei percorsi di recupero dell'autonomia personale e abitativa, adulti in situazione di grave emarginazione sociale).

I servizi di housing sociale offerti dall'A.p.s.p. C. Vannetti sono disciplinati dal Regolamento per la gestione del patrimonio immobiliare e dei servizi di housing sociale e dall'Avviso pubblico per la locazione di alloggi a canone ribassato che stabilisce i requisiti per la presentazione delle domande, le condizioni e le modalità di assegnazione degli alloggi.

Gli alloggi sono ubicati a Rovereto, in edifici di proprietà dell'ente, in Via Lungo Leno Sinistro 20, Via Valbusa Grande 13/15, Via della Terra 49 e Via Livenza (Lizzana) per complessivi 51 alloggi e/o unità immobiliari.

Modalità di accesso

Possono presentare domanda per l'assegnazione di alloggio a canone ribassato le persone intestatarie di nucleo familiare in possesso dei requisiti stabiliti dalla legge provinciale n. 21/1992 per l'accesso all'edilizia abitativa agevolata. La domanda per l'assegnazione dell'alloggio può essere presentata in qualsiasi momento, utilizzando il modulo pubblicato sul sito aziendale ("Domanda per l'ottenimento di un alloggio a canone ribassato") e ad ulteriore documentazione che attesti il possesso dei requisiti richiesti.

Le domande saranno valutate semestralmente considerando quelle pervenute entro il termine del precedente semestre, individuato nelle seguenti date: il 30 giugno e il 31 dicembre con la pubblicazione della graduatoria sul sito aziendale.

La domanda può essere consegnata a mano presso l'Ufficio gestione alloggi dell'Azienda, nella sua sede di Rovereto in Via Vannetti 6, previo appuntamento, nell'orario per il pubblico. La domanda può essere inviata anche a mezzo posta elettronica sottoscritta dal richiedente e inviata allegando copia di un documento d'identità in corso di validità.

Costi del servizio

I canoni sono stabiliti da apposito bando e resi pubblici sul sito internet Aziendale.

Riferimenti

Housing sociale, Via Vannetti 6, Rovereto tel 0464-455066

Standard di qualità – Pasti a domicilio

Fattore di riferimento	Indicatore	Standard	Percentuale di rispetto	Modalità di rilevazione
Occupazione	Tempo intercorrente tra le assegnazioni di alloggi	Inferiore a 30 giorni	90%	Annuale

Studentato Vannetti

Descrizione del servizio

È una residenza universitaria per studentesse e studenti iscritti a corsi di formazione superiore sito a Rovereto in via della Terra 11-19. L'edificio dispone di n. 24 posti letto, di cui 2 in stanza singola e 22 in stanza doppia e aree comuni per studio, cucine, palestra e lavanderia.

8 posti alloggio sono assegnabili tramite convenzione con l'Opera Universitaria.

L'ambiente è pensato per facilitare la socializzazione tra gli studenti e creare una comunità. Il servizio sarà attivo dalla primavera 2026.

Modalità di accesso

Il bando per la richiesta di assegnazione del posto alloggio è annuale e disponibile sul sito web dell'Azienda.

Costi del servizio

I canoni sono stabiliti da apposito bando e resi pubblici sul sito internet Aziendale.

Riferimenti

L'A.P.S.P. Clementino Vannetti è disponibile al n. 0464.455016.

ALLEGATO 1 – SCHEDA SEGNALAZIONE SUGGERIMENTI, RECLAMI, PLAUSI

 Clementino Vannetti Azienda Pubblica di Servizi alla Persona	SCHEDA SEGNALAZIONE SUGGERIMENTI, RECLAMI	Mod.A020 Segnalazione sulla qualità dei servizi Rev. 03 del 22/11/2021
--	--	---

ROVERETO, DATA _____	
CONTENUTO	☐ SEGNALAZIONE ☐ RECLAMO ☐ PLAUSO

DATI ANAGRAFICI DEL COMPILATORE (obbligatorî se richiesta una risposta)

☐ UTENTE O SUO FAMILIARE ☐ DIPENDENTE VANNETTI ☐ ALTRO
COGNOME _____ NOME _____
INDIRIZZO _____
RECAPITO TELEFONICO _____
MAIL _____@_____

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (Art. 13 Reg. UE 2016/679)

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR) La informiamo che i Suoi dati e/o quelli della persona da Lei rappresentata sono raccolti e trattati dall'A.P.S.P. Clementino Vannetti di Rovereto - Titolare del trattamento dei dati, esclusivamente per finalità di gestione della segnalazione raccolta nel presente documento. I dati da Lei forniti saranno trattati, da personale appositamente incaricato, in forma cartacea ed elettronica e protetti mediante misure tecniche e organizzative per assicurare idonei livelli di sicurezza ai sensi degli artt. 25 e 32 del GDPR. I Suoi dati e/o quelli della persona da Lei rappresentata non saranno oggetto di diffusione, ma verranno comunicati solo ai soggetti interessati alla presente verifica. Il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità da parte dell'Azienda di avviare le procedure di verifica e di risposta a quanto da Lei segnalato. I dati saranno conservati per il tempo di legge. In qualunque momento Lei potrà esercitare i diritti previsti dagli artt. 15 e segg. del predetto Regolamento, rivolgendosi al titolare (Presidente) o al designato del trattamento (Direttore dell'Azienda) o al responsabile per la protezione dei dati nonché proporre reclamo all'autorità di controllo. Il soggetto designato quale responsabile per la protezione dei dati personali è raggiungibile all'indirizzo: serviziopdo@upipa.tn.it.



"Dona a chi ami ali per volare, radici per tornare e motivi per restare"
Dalai Lama

ALLEGATO 2 - IL MODELLO ASSISTENZIALE DEL NUCLEO DE.DI.CO.

(demenza con disturbi del comportamento)

Allegato alla Carta dei Servizi delle RSA

Revisione 03 del 06.12.2022

Documento approvato dal Consiglio di amministrazione con deliberazione di data 06.12.2022 n. 46



PREMESSA

Il nucleo DE.DI.CO. è collocato al piano terra presso la RSA S.M. Kolbe di Borgo Sacco. L'accesso è dedicato al personale e ai familiari autorizzati tramite controllo elettronico della porta di ingresso. Tale misura è prevista per garantire protezione e sicurezza ai residenti che potrebbero allontanarsi dal nucleo che è strutturato in modo che i residenti possano muoversi in libertà, sia all'interno che nel giardino protetto e delimitato, dove possono godere dell'aria aperta e del verde in sicurezza. Il reparto dispone di 2 stanze singole e di 8 stanze doppie e può accogliere 18 persone. Ogni stanza è dotata di bagno con doccia. Gli spazi sono ampi, l'arredo è moderno e funzionale. Ogni stanza può essere abbellita e personalizzata con oggetti personali come foto, poster o disegni.

IL MODELLO ASSISTENZIALE DEL NUCLEO DE.DI.CO.

La cura della persona con demenza si pone come un trattamento a lungo termine che, progressivamente, impone la ricerca di soluzioni sempre più articolate per l'emergere di bisogni via via più complessi. L'organizzazione socio-sanitaria del nucleo De.Di.Co è subordinata a un modello assistenziale improntato su un approccio empatico volto a: promuovere il benessere della persona, cioè a garantirla il miglior livello funzionale possibile in assenza di condizioni di stress; individuare e dare risposta ai problemi comportamentali; ridurre l'utilizzo di mezzi di contenzione fisica e farmacologica e al contempo limitare la tensione fisico-psichica di chi assiste.

Tutto ciò può essere raggiunto se si pone particolare attenzione alla relazione, una relazione capace di sostenere e supportare queste persone e i loro familiari.

Da qui l'importanza di creare, selezionare e mantenere uno staff di operatori capaci e formati specificatamente nell'andare oltre le loro competenze tecniche, imparando a creare spazi interpersonali nuovi, flessibili e creativi basati sull'intelligenza emotiva, sull'ascolto non giudicante, sul tocco, sulla comunicazione non verbale e sull'applicazione di modalità assistenziali, ricreative nuove e personalizzate. I principi e il programma evidenziati nel presente documento rispondono a evidenze cliniche che delineano come efficace l'affiancamento delle terapie non farmacologiche a quelle tradizionali nella persona che convive con la demenza. Il nostro approccio quindi mette al centro il benessere della persona, coinvolgendola in attività che la facciano sentire ancora vitale e partecipe del proprio progetto di vita.

OBIETTIVI

Le attività svolte nel nucleo De.di.co hanno come obiettivo primario la tutela del benessere della persona nonostante la malattia. A tale scopo i ritmi di vita sono più flessibili e lenti, l'approccio di "cura" è adattato alle capacità del residente con l'intento di preservare le risorse residue, proponendo attività che possono avere effetti positivi sulle persone. Grande importanza viene data alla storia di vita; che rappresenta un riferimento importante per riuscire a stabilire una relazione positiva tra gli operatori, i residenti e i familiari e permette di proporre attività mirate e personalizzate.

In particolare gli obiettivi specifici che si desiderano raggiungere nella cura della persona che convive con la demenza, nel rispetto delle Direttive provinciali per la gestione dei nuclei delle RSA ad alto fabbisogno assistenziale sono:

Prevenire il disturbo del comportamento, individuando elementi favorenti/scatenanti il disturbo (es: dolore, gestione dell'eliminazione, sensazione di fame e/o sete, noia, disturbi ambientali)

Garantire un ambiente sicuro e adeguato alle abilità dei residenti

Favorire l'integrazione con la vita comunitaria

Ridurre la contenzione fisica e farmacologica

Favorire la libertà di movimento, di azione e di decisione, dei ritmi di vita

Qualificare la giornata tramite l'occupazione

Favorire la partecipazione della famiglia

Mantenere un modello nutrizionale

Contenere e motivare l'utilizzo di lassativi

Promuovere nella comunità locale, nella rete dei servizi e nelle RSA conoscenze e competenze specifiche per la cura

MODELLO ORGANIZZATIVO

La struttura organizzativa del nucleo deve consentire l'attuazione e la diffusione di una cultura assistenziale qualificata attraverso operatori formati ed esperti nell'assistenza alla persona che convive con la demenza

nelle sue molteplici forme, mediante la strutturazione di un ambiente accogliente, l'uso di strumenti e modalità operativi che facilitino la presa in carico dei bisogni del residente e della sua famiglia.

L'accoglienza dei residenti:

Gli elementi valutati per l'ammissione della persona al nucleo sono:

diagnosi di demenza sottoscritta da medici di base o medici specialisti (neurologi, geriatri, psichiatri) o dai servizi specifici;

valutazione tramite CDCD.

demenza di grado moderato-severo, rilevata con gli appositi strumenti di valutazione multidimensionale;

presenza di disturbi del comportamento di difficile gestione (vagabondaggio, affaccendamento, aggressività verbale e fisica, disinibizione, inversione ritmo sonno veglia, vocalizzazione);

grado di autonomia nella deambulazione.

Al fine di mantenere un modello assistenziale efficace è importante in sede di valutazione per l'ammissione di un nuovo residente tener conto della sostenibilità assistenziale complessiva del mix utenti presenti in quel momento al DE.DI.CO. È facoltà, infatti, della Direzione Sanitaria valutare l'accoglienza secondo una lista dinamica interna che considera il possesso dei requisiti di un residente già presente in altri nuclei della RSA.

L'ingresso al nucleo è autorizzato dal dirigente medico Responsabile dell'Area Sanitaria e dal Responsabile dell'area assistenziale in collaborazione con il Responsabile di Processo che opera al nucleo, previa verifica della sussistenza dei requisiti di ammissibilità.

La durata della permanenza al nucleo è condizionata dalla persistenza di disturbi del comportamento clinicamente rilevanti e nella maggior parte dei casi dalla possibilità di muoversi autonomamente. Al cessare di questi requisiti il residente può essere dimesso verso un posto letto base della stessa APSP e qualora sia possibile della stessa RSA. L'equipe multidisciplinare nel pianificare la dimissione dell'utente accompagna la famiglia ed il residente con tempi e modi finalizzati al mantenimento della continuità assistenziale e del patto di cura con la famiglia.

La "proposta di accoglienza"

Alla proposta del nominativo di un nuovo residente da parte dell'UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale) o di altri nuclei assistenziali della RSA, al fine di valutare l'appropriatezza dell'inserimento nel nucleo specialistico, la responsabile del nucleo si attiva per effettuare una visita a domicilio oppure nella struttura di ricovero e conoscere il nuovo utente e la sua famiglia. Nel colloquio si raccolgono le informazioni di base, si presenta l'organizzazione e il modello di lavoro del nucleo. I dati raccolti sono condivisi con il personale del nucleo per predisporre un'assistenza personalizzata.

Prima dell'accoglienza nel nucleo, l'assistente sociale esegue con il familiare un colloquio per raccogliere e fornire le informazioni utili alle pratiche amministrative finalizzate all'ingresso.

Il medico visita il residente il giorno dell'ingresso e condivide con il Responsabile di processo le esigenze cliniche. In occasione della visita medica i familiari saranno invitati a consegnare la documentazione sanitaria per completare l'anamnesi.

Fin da prima dell'accoglienza al nucleo del residente è importate creare un'alleanza terapeutica con la famiglia in modo che il confronto e la condivisione degli obiettivi siano sempre valorizzati e favoriti. Questi verranno esposti in maniera formale nel momento dell'elaborazione del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato).

In prossimità dell'ingresso del nuovo residente e al massimo entro 1 settimana il Responsabile del nucleo raccoglie la storia di vita che sarà condivisa prima dell'accoglienza con l'equipe. La raccolta della storia di vita è un momento chiave per comprendere l'unicità della persona e stabilire con essa una relazione significativa.

Piano di assistenza individualizzato

Entro 1 mese dall'ingresso, il familiare e/o il residente partecipano al piano assistenziale, dove insieme all'equipe sono definiti gli obiettivi allineati al modello assistenziale offerto e le strategie di azione possibili con lo scopo del mantenimento della qualità di vita. Gli interventi integrati di vario tipo (assistenziali, clinici, riabilitativi, sociali, cognitivo-comportamentali) sono elaborati per offrire risposte ai bisogni di salute e di benessere del residente. L'equipe condivide la definizione degli interventi con la famiglia e si impegna a rivalutarli periodicamente (solitamente ogni 6 mesi o al variare delle condizioni di salute del residente). L'equipe e la famiglia partecipano alla pianificazione assistenziale per condividere successi o difficoltà che possono riorientare le azioni o gli obiettivi per favorire il benessere della persona.

La giornata di vita al nucleo

La giornata è strutturata in modo semplice e routinario alternando momenti di attività a momenti di riposo. Questo aiuta il mantenimento di un ritmo circadiano e può giocare un ruolo importante nel rasserenare il residente e a ridurre il disturbo del comportamento.

Il risveglio e la colazione

Particolare importanza è attribuita al risveglio naturale assecondando il bisogno di sonno e il desiderio di riposo del residente che è libero di scegliere quando alzarsi dal letto al mattino. Il risveglio e l'alzata sono gradualmente, utilizzando la luce naturale, evitando movimenti bruschi o troppo rumorosi.

Ai residenti al risveglio è proposta la mini-colazione che si compone di un bicchiere d'acqua fresca e una bevanda calda e qualche biscotto o pane. La mini-colazione è un intervento di cura e vicinanza del caregiver, diventa un'abitudine rassicurante e può ridurre il rischio del manifestarsi di disturbi del comportamento soprattutto nel momento della cura di sé.

Di seguito si accompagna il residente in sala da pranzo per la colazione che è servita secondo i gusti personali. A metà mattina è distribuito un preparato a base di yogurt probiotico e purea di mela e prugna per garantire la regolarità intestinale e per mantenere l'indice glicemico costante.

La cura del sé

Consideriamo importante mantenere e promuovere il piacere di prendersi cura di sé: in base ai gusti, preferenze e autonomie residue ognuno può scegliere cosa indossare e viene aiutato a valorizzare la propria immagine e le proprie abilità (igiene personale, smalto, creme, barba e capelli curati, uso di cosmetici e accessori). Grande attenzione è riservata al rispetto della riservatezza, del pudore, a favore della libertà di scelta nella routine assistenziale. Il residente può effettuare il bagno, oppure preferire la doccia. Il momento dell'igiene personale può diventare un momento delicato per un residente affetto da demenza; questo rituale mattutino potrebbe scatenare comportamenti ed emozioni inattese per cui l'operatore, seppur incoraggiando l'utente, predilige tempi e desideri della persona.

L'idratazione e i pasti

Particolare attenzione è posta all'assunzione di bevande saporite, che oltre ad aiutare la regolarizzazione della motilità intestinale, gratificano il senso del gusto: durante il giorno ai residenti sono proposti infusi e tisane preparate al momento e suddivise su un ciclo settimanale. Anche l'alimentazione prevede la suddivisione giornaliera del pasto in 5 momenti per garantire un apporto nutrizionale adeguato.

Queste attenzioni contribuiscono a ridurre il ricorso all'utilizzo di lassativi che spesso possono essere fonte di dolori addominali e di ulteriori malesseri che aumentano i disturbi del comportamento.

Anche il pasto rappresenta un momento importante nei ritmi di vita; è un momento di convivialità che si svolge indicativamente a pranzo alle ore 12,00 e a cena alle ore 18,00; tuttavia è possibile, nel caso il residente non gradisca assumere il pasto negli orari usuali, posticiparne o anticipare l'orario.

Dopo il pranzo, il riposo pomeridiano può svolgersi in luoghi e tempi personalizzati secondo abitudini e ritmi

del residente.

La merenda servita a metà pomeriggio privilegia l'uso di yogurt, frutta fresca di stagione, o macedonia preparata insieme ai residenti.

Le attività

Durante il giorno sono proposte attività occupazionali specifiche di breve durata (max 15-20 minuti) che assecondano il livello di partecipazione e di attenzione dell'utente; si rivolgono a piccoli gruppi di residenti (da 2 a 6) e possono essere pensate prendendo spunto dalle storie di vita dal tecnico della riabilitazione psichiatrica (TERP) o dalla fisioterapista come ad esempio attività che simulano la quotidianità del domicilio (spolverare, lavare i bicchieri, le tazze, piegare fazzoletti, riordinare) oppure attività motorie (movimento soft legato alla riattivazione della circolazione sanguigna, giochi di gruppo utilizzando palle di gommapiuma o palloncini, passeggiate in giardino, ascolto di musica o canto ecc). Le attività proposte sono un importante strumento di osservazione che consente al personale di cogliere reazioni, osservare variazioni dello stato di benessere e comportamenti dei singoli residenti e di poter modulare l'offerta delle attività e la loro durata cercando di promuovere il maggior benessere possibile. Le attività programmate consentono alla persona di vivere istanti di vita che hanno obiettivi diversi: rilassanti (es: ascolto di musica classica o il tocco) o stimolanti (es: il ballo, attività di cucina) oppure di rinforzo della propria autostima o recupero del proprio ruolo (es: simulazioni di attività amministrative, uso del PC).

La serata e l'accompagnamento a letto

Verso sera i disturbi del comportamento possono aumentare a causa della stanchezza e del calo della luce naturale (sindrome del tramonto); per tale motivo al nucleo dopo il pasto serale si riducono gli stimoli e i rumori, si crea un'atmosfera tranquilla che possa conciliare il riposo e il sonno.

Anche alla sera sono rispettati i tempi individuali per coricarsi, si favorisce l'abitudinarietà e il rispetto dell'autodeterminazione.

L'attenzione al dolore

Riserviamo attenzione particolare ai segnali che i residenti esprimono al fine di intercettare la fonte della sofferenza/dolore. Non sempre i residenti sono in grado di riferire dolore, diventa quindi fondamentale l'osservazione dei loro comportamenti e l'utilizzo di strumenti validati specifici per le persone con demenza in modo da consentire interventi nei tempi e nei modi appropriati.

I disturbi comportamentali

I disturbi del comportamento (vagabondaggio, affaccendamento, aggressività fisica e verbale, allucinazioni, deliri, insonnia, apatia) spesso originano da bisogni e desideri insoddisfatti. Per questo motivo è indispensabile che questi vengano monitorati e rilevati in modo da comprendere quando si manifesta un certo comportamento, come si manifesta e cosa accade, sperimentando strategie per favorire il suo superamento. È importante quindi che l'operatore o il familiare leggano il messaggio che sottende al disturbo del comportamento: ha dolore? ha fame? desidera bere? è disturbato da alcuni rumori ambientali? è preoccupato perché sta pensando che i figli ritornano da scuola e lui non è a casa?

Il team del nucleo

L'équipe del nucleo è composta da diversi professionisti: Responsabile di processo, medico curante, psicologa, infermiere, tecnico della riabilitazione psichiatrica e operatore socio- sanitario.

Per riuscire a stabilire una relazione di aiuto con i residenti che convivono con la demenza i professionisti, oltre a possedere specifiche caratteristiche attitudinali, devono poter beneficiare di una formazione appropriata che consenta loro di affrontare con competenza le varie problematiche correlate alla malattia.

Per questo motivo il professionista che intende svolgere la propria attività lavorativa all'interno del nucleo potrà essere accolto previo un colloquio di selezione volto a conoscere meglio oltre alle competenze

professionali, anche le sue attitudini, interessi e motivazioni.

L'iter previsto per lavorare al nucleo De.di.co comporta:

un colloquio con il Responsabile di processo della durata di due ore con lo scopo di condividere il modello di assistenza implementato all'interno del nucleo, le caratteristiche dell'utente affetto da demenza, le peculiarità organizzative con consegna di materiale cartaceo;

affiancamento di 3 giornate con colleghi esperti per avere una visione dell'organizzazione del lavoro e con il fisioterapista per condividere principi sulla mobilità e sull'ergonomia corporea;

colloqui di percorso a scadenze programmate dopo 15 giorni, 1 mese, 3 mesi, 6 mesi, 1 anno per monitorare il percorso di inserimento e nello stesso tempo rilevare eventuali difficoltà effettuate con il Responsabile di processo;

partecipazione a corsi di formazione per aumentare le competenze specifiche nell'assistenza della persona affetta da demenza;

supervisione da parte del Responsabile di processo durante l'attività lavorativa allo scopo di suggerire/rinforzare comportamenti e tecniche relazionali che mantengano l'autodeterminazione dell'utente, riducano emozioni sgradevoli all'utente sviluppando la centralità dell'utente e non della prestazione tecnica.

Servizio psicologico

È assicurata la possibilità di attivare su richiesta dell'équipe o dei familiari una consulenza psicologica per una maggiore comprensione dei comportamenti del proprio caro o per confrontarsi sulle fatiche emotive-relazionali. Lo psicologo svolge al bisogno in collaborazione con il Responsabile di processo le seguenti attività: presenza nell'équipe multi professionale nella pianificazione assistenziale individualizzata per il consolidamento e il miglioramento del modello assistenziale;

colloqui e incontri con i familiari per accompagnare e sostenere la loro partecipazione alla vita quotidiana e ai processi di cura;

colloqui individuali o di team sulle esperienze di cura e sugli approcci relazionali e comportamentali da adottare nelle diverse situazioni assistenziali;

colloqui psicologici di sostegno con gli operatori.

Progetto famiglie

I familiari fanno parte del percorso terapeutico. Oltre che partecipare all'elaborazione del piano individuale di assistenza, è loro garantita la massima libertà di partecipazione alla vita del nucleo, senza limite di orari e con minimi vincoli burocratici. L'ideale è riuscire a creare all'interno della struttura un clima familiare. Diversi e importanti sono i passaggi psicologici che emergono di fronte alla diagnosi della malattia del loro caro: incredulità, rabbia, negazione e rifiuto. In genere affrontano problemi di tipo sociale e sanitario con grosse difficoltà, con frustrazione, rabbia per la loro incapacità di cambiare le cose, per non riuscire ad arrestare l'inevitabile evoluzione della malattia.

Per dare sostegno e supportare i parenti nella rielaborazione di questi vissuti la psicologa può organizzare incontri mensili (laboratori esperienziali di gruppo, colloqui individuali, spazi di rilassamento, riunioni etc), per aiutare i caregivers a identificare e superare momenti di difficoltà e di sofferenza, fornendo un supporto psico-educazionale durante i cambiamenti che si affrontano nelle varie fasi della malattia.

La dimissione dal nucleo

La permanenza nel nucleo è condizionata al tempo necessario per raggiungere gli obiettivi previsti nel Piano Assistenziale Individuale, prevalentemente mirati alla riduzione e alla stabilizzazione dei disturbi comportamentali, al mantenimento e/o al recupero delle capacità funzionali ancora presenti.

Nel momento in cui il residente non presenta più le caratteristiche per poter permanere nel nucleo, la famiglia è informata della necessità del trasferimento del proprio caro in altro nucleo. Il passaggio in altro nucleo è un momento delicato perché richiede un adattamento da parte del residente e da parte dei famigliari ad una nuova situazione, differente soprattutto per l'organizzazione della giornata. Per questo motivo il trasferimento può richiedere ai famigliari e al residente un accompagnamento graduale che deve essere coadiuvato da un passaggio di informazioni efficace e da un'assistenza il più possibile personalizzata.