

# Carta dei Servizi



***Azienda Pubblica di Servizi alla Persona  
“Rosa dei Venti – A.p.s.p.”***

***Via Cesare Battisti, 6  
38083 Condino (TN)***

***☎ 0465/621047 - 📠 0465/621847***

***e-mail: [upipa.condino@mail.infotn.it](mailto:upipa.condino@mail.infotn.it)***

***sito internet: [www.rosadeiventi.tn.it](http://www.rosadeiventi.tn.it)***

## INDICE

- Premessa	pag. 4
- Principi fondamentali della Carta dei Servizi	pag. 4
- Scopi dell'Ente	pag. 4
- Cenni storici	pag. 6
- Descrizione della struttura	pag. 6
- Modalità di ammissione dell'ospite	pag. 7
- Organizzazione dei servizi	pag.10
<b>R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) e Casa di Soggiorno</b>	<b>pag.10</b>
<b>Servizi Sanitari e Socio Assistenziali</b>	<b>pag.10</b>
- Servizio assistenza medica	pag.10
- Servizio infermieristico	pag.10
- Servizio fisioterapico	pag.11
- Servizio assistenziale	pag.11
- Servizio animazione	pag.11
- Servizio religioso	pag.12
- Servizio volontariato	pag.12
- Servizio amministrativo – relazioni con il pubblico	pag.12
- Servizio psicologico	pag.13
<b>Servizi alberghieri e di supporto appaltati all'esterno</b>	<b>pag.13</b>
- Servizio ristorazione	pag.13
- Servizio guardaroba e lavanderia	pag.14
- Servizio parrucchiera e manicure/pedicure	pag.14
- Servizio pulizie	pag.14
- Servizio manutenzione	pag.15
<b>Centro Diurno</b>	<b>pag.15</b>
<b>Centro Servizi</b>	<b>pag.16</b>
<b>Centro prelievi per utenti esterni</b>	<b>pag.16</b>
<b>Recupero e rieducazione funzionale (fisioterapia) per esterni</b>	<b>pag.16</b>
<b>Tutela e partecipazione dei residenti e loro familiari</b>	<b>pag.17</b>

- Comitato rappresentanti dei residenti pag.17
- Modello Qualità e Benessere (Q&B) pag.17
- Suggerimenti, osservazioni, reclami, quesiti ed apprezzamenti pag.17
- Indagini sul grado di soddisfazione dei residenti e loro familiari pag.17

Informazioni di carattere generale pag.17

- Trattamento dei dati personali pag.17
- Fumo pag.17
- Mance e doni pag.17
- Oggetti di valore e personali pag.17
- Utilizzo automezzo pag.18
- Prestito ausili pag.18
- Retta di degenza pag.18

## PREMESSA

La Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale di informazione su tutte le prestazioni erogate da questa struttura e risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti con i destinatari dei servizi interni ed esterni.

L'impegno è quello di garantire il rispetto di quanto dichiarato e di migliorare costantemente la qualità dei servizi, con la collaborazione degli ospiti residenti e dei loro familiari.

La presente pubblicazione, che sarà aggiornata periodicamente, costituisce pertanto un vero e proprio patto scritto con gli utenti, che tiene conto per quanto possibile delle esigenze di una assistenza personalizzata e dignitosa.

## PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'Ente si impegna, per i servizi offerti, a rispettare i seguenti principi(1):

- **eguaglianza** che esclude differenze nell'erogazione dei servizi dipendenti da sesso, razza, religione, lingua, credo politico, opinioni personali;
- **imparzialità** che vieta discriminazioni o trattamenti privilegiati;
- **continuità** intesa come regolarità nell'effettuazione dei servizi durante tutto l'anno;
- **diritto di scelta** che implica rispetto della volontà e delle scelte del residente, compatibilmente con le esigenze organizzative e le regole di comunità;
- **partecipazione** come espressione di democraticità e condivisione nell'erogazione di tutti i servizi;
- **efficienza ed efficacia** che comporta la massima attenzione nel garantire la qualità delle prestazioni in rapporto alle risorse disponibili

(1) Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

## SCOPI DELL'ENTE

In base al nuovo Statuto l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Rosa dei Venti" di Condino, ha lo scopo di:

- a) erogare e promuovere, anche in forma sperimentale o integrativa, interventi e servizi nell'ambito del sistema di politiche sociali e socio-sanitarie, con particolare attenzione al servizio di Residenza Sanitaria Assistenziale, Casa di Soggiorno, Centro Diurno, Centro Servizi e ad altri servizi socio sanitari e di sollievo per le famiglie;
- b) contribuire alla programmazione sociale e socio-sanitaria e di governo delle politiche sociali, in forma diretta o associata, nelle modalità previste dalle normative vigenti, anche attuando e promuovendo studi e ricerche nei propri settori di attività;
- c) realizzare attività strumentali volte alla ottimizzazione dei servizi e degli interventi di cui alla lettera a), alla valorizzazione del patrimonio dell'Ente ed al finanziamento delle

- attività istituzionali dello stesso;
- d) rendere attuali, rispetto alle mutate condizioni del contesto storico-sociale, le volontà originarie dei fondatori dell'Ente, che prevedevano attività di assistenza e beneficenza in favore di:
- persone anziane di ambo i sessi in condizioni di autosufficienza come in condizioni di non autosufficienza;
  - altre persone in comprovate situazioni di bisogno sanitario e socio-assistenziale.

L'A.P.S.P., nell'ambito del sistema dei servizi alla persona, può attivare qualsiasi intervento consentito dalla programmazione sanitaria e dalle normative vigenti, che sia coerente con i

propri scopi e rispetto al quale possa disporre di adeguate strutture, risorse e competenze professionali, tecniche e gestionali (es. punto prelievi e fisioterapia per utenti esterni).



L'Ente, inoltre, offre servizi integrativi o alternativi al ricovero, in particolar modo il servizio pasti a domicilio per gli anziani o per i soggetti disagiati residenti nei comuni limitrofi o il bagno assistito, in collaborazione con il servizio sociale della Comunità delle Giudicarie.

## CENNI STORICI

La “Rosa dei Venti – a.p.s.p.” di Condino trae origine da un lascito della signora **Chiminoli Maria ved. Cattoi**, che devolse le sue sostanze allo scopo di istituire nel Comune di Condino una fondazione con il fine di provvedere all’assistenza dei poveri inabili al lavoro. Tale fondazione si costituì a Condino nell’anno 1935 con denominazione “**Pia Casa Provvidenza**”.

L’Amministrazione iniziò la propria attività il 01 gennaio 1935 in uno stabile impegnato con i fondi anticipati dalla locale Cassa Rurale ed Artigiana, e poi definitivamente acquistato utilizzando i lasciti e gli utili di gestione.

Antica sede di via Battisti anni 60



Nel mese di novembre 1963, verificata la fatiscenza, fu abbandonata la vecchia sede perché non più idonea, e l’Istituzione fu trasferita nello stabile adiacente, appositamente costruito negli anni 1961-1963.

Dalla fondazione hanno prestato servizio di assistenza le Suore di Maria Bambina, inviate dalla sede di Trento e ritiratesi poi per carenza di personale, nell’anno

1986. Da allora è stato assunto personale laico qualificato.

Negli anni dal 1989 al 1991 sono stati eseguiti lavori di ristrutturazione ed ampliamento di tutto l’edificio, con contestuale rinnovo dell’intero arredamento ed attrezzatura; ciò ha permesso la creazione di nuovi spazi comunitari di carattere sanitario, assistenziale e sociale, estensibile con idonea regolamentazione, anche ad utenti esterni.

Nell’anno 1992 è stato quindi approvato un nuovo Statuto, con il quale è stata modificata la denominazione dell’Ente in “**Casa di Soggiorno per Anziani**”.

Nel 1998 la Casa di Soggiorno per Anziani ha acquistato dal Comune di Condino l’ex scuola materna, confinante a nord con la sede dell’Istituzione. Lo stabile è stato completamente demolito, ricostruito e collegato funzionalmente con l’edificio originario, trasferendo alcuni servizi ed attività (es. uffici amministrativi, palestra di fisioterapia, stanze residenti, ecc.).



Edificio “Blocco B” anni 80

In applicazione della L.R. 7/2005, l’Ente, con decorrenza 01 gennaio 2008, si è trasformato in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ed il Consiglio di Amministrazione ha approvato il nuovo Statuto, modificando la denominazione della neonata Azienda in “**Rosa dei Venti – a.p.s.p.**”.



## DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona dispone di 76 posti letto, dei quali 67 come Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) e riservati a persone in stato di non autosufficienza, mentre gli altri 9 come Casa di Soggiorno, per ospiti autosufficienti.

Il complesso si trova a 444 metri sul livello del mare e dista circa 65 chilometri, sia da Trento che da Brescia; è costituito da due edifici (il nuovo blocco A e l'originario blocco B), collegati funzionalmente da un corridoio vetrato.

Il blocco B è circondato da adeguati spazi verdi e si articola su sei piani così distribuiti:

- piano seminterrato: autorimessa, spogliatoi personale, magazzini, locali cucina, lavanderia, locali impianti tecnologici.
- piano terra: sala soggiorno, saletta TV, cappella, camera mortuaria (ardente), servizi igienici, sala da pranzo, spazio lettura, ufficio Coordinatore dei Servizi e del Servizio Animazione.



Immagine ingresso nuovo edificio

- primo piano: n. 9 stanze degli ospiti (sei da due letti e tre singole), sala da pranzo per ospiti completamente dipendenti con veranda esterna, locale bagno clinico attrezzato, locali di servizio, cucinino di piano.

- secondo piano: n. 9 stanze (cinque da due letti e quattro singole), locali di servizio, ambulatorio medico, ambulatorio infermieristico e sala di attesa, cucinino di piano.

- terzo piano: n. 11 stanze (sei da due letti e cinque singole), sala tv, locale bagno clinico attrezzato, locali di servizio, cucinino di piano.

- quarto piano: n. 7 stanze (cinque da due letti e due singole), sala tv, cucinino di piano, archivio e magazzino, terrazza comune.

Complessivamente sono presenti 36 stanze degli ospiti (22 da due letti e 14 singole), per un totale di 58 posti letto, tutte con ampia finestra, e delle quali 21 sono dotate di balcone. Ogni stanza è dotata di bagno interno con doccia, presa tv e presa per eventuale apparecchio telefonico, se richiesto.

Sul lato nord dell'edificio è posta la scala antincendio. Le porte di accesso sono dotate di sistema di sicurezza elettronico.

Gli spostamenti tra i vari piani sono garantiti da due ascensori.

Il blocco A dispone di un giardino esterno e di un campo per il gioco delle bocce e si articola su cinque piani così distribuiti:

- seminterrato: locali impianti tecnologici, magazzini, spogliatoi, ufficio manutentore, ufficio ditta appaltatrice servizio di pulizia.
- piano terra: ingresso, reception, uffici amministrativi, servizio di fisioterapia, servizio cura alla persona (parrucchiera e pedicure), sala polivalente.
- primo piano: n. 5 stanze degli ospiti (una da due letti e quattro singole), servizio Centro Diurno, cucinino di piano, bagno clinico attrezzato.
- secondo piano: n. 8 stanze (tre da due letti e cinque singole), cucinino di piano, bagno clinico attrezzato.
- terzo piano: n. 2 stanze (una da due letti ed una singola), sala riunioni, sala teatro, sala d'attesa, servizio centro prelievi per utenti esterni. Le planimetrie dei piani dei due edifici sono esposte in ogni piano.



Immagine attuale edificio Blocco B

## MODALITA' DI AMMISSIONE DELL'OSPITE

L'ammissione dell'ospite o residente nell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ha modalità diverse, a seconda che lo stesso sia in condizioni di autosufficienza o non autosufficienza.

In entrambi i casi l'ingresso è riservato a persone residenti nella Provincia Autonoma di Trento.

Per accedere **come ospite non autosufficiente** bisogna rivolgersi al proprio medico di famiglia, o all'Assistente Sociale di zona (1), o direttamente al Distretto Giudicarie e Rendena – Unità Operativa Assistenza Territoriale di Tione di Trento (2), i quali attiveranno la procedura per la valutazione/verifica della non autosufficienza.

L'ammissione della persona non autosufficiente avviene quindi tramite il Distretto Giudicarie e Rendena, che mediante una apposita Commissione (Unità di Valutazione Multidimensionale – U.V.M.) valuta il grado di non autosufficienza, stilando una lista “dinamica” che dà il diritto di accesso alla Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.).

(1) per i residenti nei Comuni della Bassa Valle del Chiese il recapito è a Condino c/o Centro Servizi Sanitari (tel. 0465-621844); per i residenti della Alta Valle del Chiese il recapito è a Roncone c/o Casa per Anziani (tel. 0465-900058) e a Tione di Trento c/o la sede della Comunità delle Giudicarie (tel. 0465-339555)

(2) con sede a Tione di Trento in via Presanella, 16 (tel. 0465-321000)

La struttura effettua una visita domiciliare o ospedaliera all'ospite prima dell'ingresso in struttura, allo scopo di presentare i principali servizi offerti e di valutare i suoi bisogni socio-assistenziali e sanitari al fine di favorire un agevole inserimento.

La persona anziana **in stato di autosufficienza** può fare richiesta di ammissione direttamente presso gli uffici amministrativi dell'Ente. Sarà inserita in una lista di attesa e verrà contattata, in ordine cronologico di domanda, non appena disponibile un posto letto. Il posto verrà assegnato prioritariamente alle persone residenti nei comuni convenzionati con l'Ente: Condino, Cimego, Castel Condino e Brione.

Su richiesta, il personale della struttura è disponibile all'illustrazione dei servizi offerti, mediante breve visita guidata, garantendo la massima trasparenza verso l'utente.

Il nuovo ospite può scegliere, in base alle disponibilità dell'Ente, di alloggiare in stanza doppia o singola.

Per agevolare l'inserimento nella struttura del nuovo residente e mantenere un legame con i propri ricordi è stimolata e caldeggiata la possibilità di "personalizzare" la propria stanza da letto e le relative pertinenze con oggetti e mobili portati dal domicilio (es. quadri, fotografie, soprammobili, armadi, cassettiere, ecc.).



Camera letto singola

Al fine di agevolare il mantenimento dei legami familiari, l'Ente permette su richiesta assenze temporanee dell'ospite dalla struttura, garantendo la conservazione del posto, fino ad un massimo di 15 giorni all'anno.

## **ORARIO DI VISITA**

L'orario delle visite durante la giornata è libero, purché nel rispetto delle specifiche esigenze dei residenti. La struttura viene aperta alle 7.00 e chiusa alle 21.00.

In casi particolari i familiari possono, in accordo con l'infermiere in turno, fermarsi in struttura a prestare assistenza al proprio congiunto anche in orario notturno, nonché usufruire del pasto, previo acquisto del buono presso gli uffici amministrativi.

## **PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.)**

Per garantire una assistenza mirata, una equipe multi professionale formata da medici, infermieri, operatori socio sanitari, e fisioterapisti valuta e ascolta successivamente all'ingresso i bisogni del nuovo residente e dei suoi familiari; sulla base di ciò si pongono obiettivi condivisi e si pianificano strategie di intervento, soggette a periodica revisione.

## ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI RSA E CASA SOGGIORNO

### SERVIZI SANITARI E SOCIO ASSISTENZIALI

L'intervento sanitario e socio assistenziale è teso alla persona nella sua globalità e mira a favorire la partecipazione attiva del residente, il mantenimento delle sue capacità residue cognitive e motorie e un dignitoso accompagnamento e supporto nelle varie fasi della vita, limitando forme di accanimento terapeutico, privilegiando invece la rilevazione sistematica del dolore e il conseguente trattamento.

### SERVIZIO ASSISTENZA MEDICA

Il servizio provvede alla gestione dei bisogni sanitari dei residenti e comprende tutte le prestazioni di prevenzione, cura e riabilitazione; tutto ciò è svolto in collaborazione con gli altri servizi della struttura, attraverso un costante confronto.

Il servizio è assicurato da medici di provata esperienza che sono presenti in struttura per 15 ore settimanali, dal lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 12.00; al di fuori di questi orari, i medici garantiscono comunque l'assistenza medica urgente.

In struttura accedono periodicamente specialisti della Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, quali fisiatra, dermatologo, psichiatra, ecc. I medici sono generalmente disponibili per colloqui con i parenti dei residenti in tarda mattinata.

L'ambulatorio medico si trova al secondo piano dell'edificio blocco B.



### SERVIZIO INFERMIERISTICO

E' garantito da personale infermieristico qualificato che attua interventi di prevenzione, cura, riabilitazione e palliazione. Gli infermieri collaborano con le altre figure professionali operanti nella struttura, per ottenere risultati coordinati ed efficaci.

L'infermiere garantisce la continuità degli interventi, per raggiungere gli obiettivi sanitari ed assistenziali descritti nel P.A.I.

La "Rosa dei Venti" ha scelto di garantire la presenza dell'infermiere con continuità, 24 ore su 24.

L'ambulatorio infermieristico si trova al secondo piano dell'edificio blocco B.



## SERVIZIO FISIOTERAPICO



Questo servizio ha la funzione di mantenere e migliorare il grado di autonomia dei residenti; il fisioterapista svolge in via autonoma o in collaborazione con altre figure professionali gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione.

Il servizio è garantito da personale dipendente e convenzionato, presente in struttura dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e dalle ore 13.30 alle ore 17.00. A turnazione viene assicurata la presenza del fisioterapista una volta al mese, nella

giornata di sabato, con orario dalle ore 08.00 alle ore 12.00 .

E' previsto l'intervento del medico specialista fisiatra messo a disposizione dalla Azienda sanitaria una volta al mese.

## SERVIZIO ASSISTENZIALE

La finalità di questo servizio è quella di garantire il soddisfacimento dei bisogni di base del residente ed è svolto principalmente da personale qualificato come Operatore Socio Sanitario.

Il servizio è garantito durante tutto l'arco delle 24 ore, con personale in numero variabile secondo le necessità del servizio.



## SERVIZIO ANIMAZIONE

Questo servizio mira ad alleviare l'eventuale disagio psico-sociale dei residenti nel momento dell'ingresso in struttura e durante la loro permanenza, promuovendo attività in grado di mantenere le capacità residue mentali e manuali.

Il servizio di animazione pone particolare attenzione all'organizzazione di eventi che possano far permeare la struttura dalla comunità circostante.



Il servizio di animazione è attivo dal lunedì al sabato.



### SERVIZIO RELIGIOSO

Viene assicurato dal parroco del paese di Condino e da un altro religioso tramite visite, colloqui e celebrazioni liturgiche che si svolgono due volte alla settimana (il lunedì pomeriggio alle ore 17.00 e la domenica mattina alle ore 09.30 con la Liturgia della Parola).

Anche le grandi festività e ricorrenze, come il Natale o la Pasqua, vengono celebrate in struttura

con funzioni particolari e la possibilità di confessione per i residenti, ed adeguatamente pubblicizzate nella bacheca antistante la sala da pranzo.

Inoltre il primo venerdì di ogni mese viene somministrata la Comunione a tutti i residenti che lo desiderano.

### SERVIZIO VOLONTARIATO

I volontari impegnati in ambito socio-sanitario-assistenziale svolgono una preziosa e fondamentale opera di supporto in svariate attività a favore dei residenti:

- deambulazione;
- supporto affettivo e relazionale;
- accompagnamento in occasione di visite specialistiche o esami;
- trasporto ed accompagnamento a gite;
- supporto nell'alimentazione;
- collaborazione nell'organizzazione e gestione di eventi animativi.



### SERVIZIO AMMINISTRATIVO – RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Il servizio si occupa della gestione economico finanziaria dell'Ente, della gestione amministrativa del personale delle relazioni con il pubblico nonché quelli di reception e punto informativo.

Gli uffici, situati all'entrata del nuovo edificio sono aperti dal lunedì al venerdì, con il seguente orario:

- mattino dalle ore 08.30 alle ore 12.30
- pomeriggio dalle ore 14.00 alle ore 17.15 (solo il lunedì)



Recapiti telefonici: 0465-621047 fax 0465-621847  
e-mail: [upipa.condino@mail.infotn.it](mailto:upipa.condino@mail.infotn.it)  
sito internet: [www.rosadeiventitn.it](http://www.rosadeiventitn.it)

## SERVIZIO PSICOLOGICO

Al fine di favorire il benessere psicologico di tutti i soggetti presenti all'interno della struttura, cioè residenti, personale, familiari e volontari, è stato attivato il Servizio di supporto psicologico che si avvale della consulenza di un professionista.

E' possibile utilizzare la consulenza psicologica, previo appuntamento tramite il Servizio Animazione.

## SERVIZI ALBERGHIERI E DI SUPPORTO

La "Rosa dei Venti", per garantire efficienza ed economicità nei servizi offerti ha optato per l'esternalizzazione in appalto dei quelli che sono definiti servizi alberghieri.

## SERVIZIO RISTORAZIONE

Fornisce una alimentazione corretta dal punto di vista igienico-nutrizionale, varia, gradevole e rispettosa delle abitudini o delle esigenze di tutti i residenti.

Il servizio di ristorazione collettiva è affidato a ditta esterna con personale alle sue dipendenze ed utilizzo della cucina ed attrezzatura dell'Ente.

Il menù, vario e differenziato per ogni stagione, è predisposto con la collaborazione di una dietista e personalizzato con l'eventuale dieta prescritta dal medico dell'Ente.

La programmazione dei menù tiene conto anche delle preferenze e dei gusti personali dei residenti. Una volta al mese viene proposto un menù tipico la cui scelta viene lasciata agli ospiti.

Menù speciali vengono proposti in occasione delle principali festività religiose e civili (Natale, Pasqua, Santo Patrono, ecc.).

Il menù viene esposto quotidianamente in una apposita bacheca, posta all'ingresso della sala da pranzo.



I famigliari o conoscenti hanno la possibilità di consumare il pasto con il proprio caro in una saletta riservata, oppure insieme agli altri ospiti acquistando gli appositi buoni pasto presso gli uffici amministrativi.

La struttura dispone di due sale da pranzo per favorire la diversa tipologia di ospiti presenti. Per gli ospiti che mangiano autonomamente

viene utilizzata la sala da pranzo situata al piano terra e la distribuzione dei pasti principali avviene in orario compreso tra le ore 11.20 e le 12.00 per il pranzo e tra le ore 18.20 e le 19.00 per la cena. Alla distribuzione in sala da pranzo provvede il cuoco e gli operatori all'assistenza preposti;

Per gli ospiti non in grado di alimentarsi autonomamente è riservata la sala da pranzo del primo piano e la distribuzione è effettuata dall'infermiere in turno, con la collaborazione degli operatori dell'assistenza.

Per far fronte a problematiche di masticazione o di deglutizione sono sempre presenti pasti frullati.

### **SERVIZIO GUARDAROBA E LAVANDERIA**

Provvede al lavaggio, stiratura, custodia e consegna in camera della biancheria personale del residente e di quella piana (lenzuola, federe, tovagliato, asciugamani ecc.) dell'azienda.

La lavanderia è aperta dal lunedì al sabato, dalle ore 06.30 alle 11.30, con la presenza di due addetti.

E' posto a carico degli utenti o dei propri famigliari l'apposizione del contrassegno di riconoscimento sui capi di vestiario personale. L'Ente non risponderà per lo smarrimento di eventuali capi non contrassegnati.

### **SERVIZIO PARRUCCHIERA MANICURE / PEDICURE**

Viene svolto in un locale attrezzato al piano terra del blocco A, sulla sinistra dell'ingresso principale, rispettivamente da una parrucchiera professionale e da una podologa qualificata, entrambe convenzionate con l'Ente. Vengono garantiti il taglio e la messa in piega nonché la cura dei piedi e delle mani, al fine di migliorare la deambulazione e l'aspetto estetico degli ospiti. Per gli ospiti della RSA il costo del servizio è compreso nella retta di degenza.

Presenza in servizio:

- la parrucchiera è presente settimanalmente (il martedì mattina)
- la callista è presente ogni quindici giorni (il secondo e quarto venerdì del mese)



### **SERVIZIO PULIZIE**

La pulizia ordinaria e straordinaria di tutte le aree interne ed esterne dell'Azienda è affidata a ditta esterna con un contratto di appalto.

Questo servizio ha come scopo quello di ricercare, mantenere e migliorare le condizioni

igieniche ambientali;

Il servizio offre:

- pulizia quotidiana delle stanze e degli spazi comuni;
- pulizia straordinaria di tutti gli ambienti della struttura;
- pulizia ausili e attrezzatura varia;

Il servizio è garantito 7 giorni su 7.

## **SERVIZIO MANUTENZIONE**

Il servizio si occupa della manutenzione delle attrezzature, degli strumenti, degli impianti e degli ambienti dell'Ente, affinché tutto possa funzionare al meglio ed in piena sicurezza per gli ospiti e il personale. I manutentori sono presenti quotidianamente con orari flessibili secondo le esigenze e reperibile per gli interventi urgenti.

## CENTRO DIURNO

La “Rosa dei Venti – a.p.s.p.” ha attivato dal 2002, il servizio di Centro Diurno.

Il servizio è rivolto ad anziani e persone parzialmente o completamente non autosufficienti o con gravi disabilità che necessitano di assistenza individualizzata e continuativa diurna.

E’ destinato alla persone residenti nella Valle del Chiese. L’obiettivo primario è volto alla socializzazione, riattivazione e mantenimento delle capacità residue delle persone e a favorire il più possibile la loro permanenza nel proprio ambiente di vita, sostenendo nel contempo le famiglie di appartenenza.

Il Centro è aperto dal **lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 17.30** .

### SERVIZI OFFERTI

- Trasporto da e per il domicilio
- prestazioni di cura e igiene personale
- attività varie di animazione e socio-ricreative, culturali ed occupazionali
- servizio mensa
- assistenza infermieristica
- sorveglianza

Per l’attivazione del servizio di centro diurno è necessario rivolgersi all’assistente sociale della propria zona.



## CENTRO SERVIZI

Dal 2010 è stato attivato il centro servizi in convenzione con il Servizio Socio-Assistenziale della Comunità delle Giudicarie.

Tale servizio è rivolto a persone autosufficienti residenti nei comuni di Condino, Brione, Cimego e Castel Condino e prevede la possibilità per persone ultra sessantacinquenni autosufficienti di recarsi autonomamente in struttura per usufruire dei seguenti servizi:

- servizio di manicure, pedicure, parrucchiera
- servizio bagno autonomo o assistito
- Consumazione pasti
- servizio animazione e socializzazione



## TRASPORTO PASTI A DOMICILIO

La Rosa dei Venti A.p.s.p. in convenzione con la Comunità di Valle delle Giudicarie offre il servizio di trasporto pasti a domicilio. Tale servizio, volto ad offrire la possibilità a persone parzialmente autosufficienti di poter comunque rimanere il più a lungo possibile nel proprio ambiente domestico consiste nella consegna direttamente a casa dello stesso pasto proposto agli ospiti residenti. La consegna avviene quotidianamente e per tutti i giorni dell'anno in orario compreso fra la 10.30 e le 12.30.

Per l'attivazione del servizio è necessario recarsi dall'assistente sociale della propria zona.

## **PUNTO PRELIEVI PER ESTERNI**

Dal 2006 è attivo un punto prelievi per analisi di laboratorio convenzionato con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari. I locali si trovano al terzo piano del nuovo edificio (blocco A), con cadenza settimanale **ogni giovedì dalle ore 07.00 alle ore 09.00**. Se il giovedì cade in un giorno festivo il servizio verrà recuperato il lunedì precedente.

L'utente dovrà presentarsi con l'impegnativa medica e parteciperà eventualmente al pagamento del ticket sanitario direttamente all'ufficio accettazione.

Per maggiori informazioni rivolgersi agli uffici amministrativi dell'Ente (tel. 0465/621047 e-mail: [upipa.condino@mail.infotn.it](mailto:upipa.condino@mail.infotn.it))



## **SERVIZIO FISIOTERAPIA PER UTENTI ESTERNI**

Dal 2008 è attivo in convenzione con l'Azienda sanitaria il servizio di recupero e rieducazione funzionale per utenti esterni nella palestra a piano terra del nuovo edificio (blocco A), tramite proprio personale fisioterapico, sia in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Provinciale, che a pagamento.

Nel primo caso è necessaria la prescrizione dello specialista e pagamento del ticket se dovuto, nel secondo è sufficiente rivolgersi direttamente agli uffici amministrativi per prenotare la prestazione. In tal caso i costi delle prestazioni sono i seguenti.

<b>PRESTAZIONE</b>	<b>€</b>
Valutazione Fisioterapica	€ 10,00
Chinesiterapia segmentaria	€ 25,00
Terapie Manuali e Miofasciali	€ 25,00
Riabilitazione Neuromotoria	€ 25,00
Riabilitazione Respiratoria	€ 25,00
Riabilitazione Cardiologica	€ 25,00
Riabilitazione in acqua singola	€ 40,00
Riabilitazione in acqua di gruppo	€ 15,00
Valutazione Ausili/Protesi/Ortesi	€ 22,00
Bendaggio Funzionale (escluso materiale che dovrà essere fornito dal paziente)	€ 25,00
Rieducazione Posturale individuale	€ 25,00
Massoterapia Distrettuale	€ 22,00
Linfodrenaggio Manuale	€ 45,00
Elettroterapia Antalgica	€ 10,00
	€ 13,00
	€ 10,00
Elettroterapia di Stimolazione	€ 10,00
Terapia capacitivo resistiva	€ 30,00
Ultravioletti, Infrarossi	€ 10,00
Ultrasuonoterapia a massaggio	€ 13,00

Per maggiori informazioni rivolgersi agli uffici amministrativi dell'Ente (tel. 0465-621047 e-mail: [upipa.condino@mail.infotn.it](mailto:upipa.condino@mail.infotn.it))

## IMPEGNO PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

### Modello Qualità e Benessere

La “Rosa dei Venti” ha aderito al modello di valutazione reciproca e partecipata della qualità dei servizi residenziali per gli anziani denominato “Modello Qualità e Benessere”.

Attraverso questo strumento l’Ente intende misurare la qualità complessiva dei propri servizi, in confronto paritetico con le altre aziende.

La valutazione ottenuta nel corso del 2011 è stata particolarmente positiva con l’assegnazione alla struttura del titolo di Best Performer nell’ambito della socialità.

Per gli altri fattori oggetto di valutazione i risultati conseguiti sono stati i seguenti:

<b>DESCRIZIONE</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
<b>Rispetto</b>	<b>6,67</b>
<b>Autorealizzazione</b>	<b>8,33</b>
<b>Operosità</b>	<b>6,67</b>
<b>Affettività</b>	<b>8,67</b>
<b>Interiorità</b>	<b>8,33</b>
<b>Comfort</b>	<b>7,33</b>
<b>Umanizzazione</b>	<b>6,00</b>
<b>Socialità</b>	<b>8,5</b>
<b>Salute</b>	<b>5,0</b>
<b>Libertà</b>	<b>6,0</b>
<b>Gusto</b>	<b>6,5</b>
<b>Vivibilità</b>	<b>7,00</b>

Per maggiori informazioni sul funzionamento del “Modello qualità e Benessere” è possibile visitare il sito web: [www.marchioqeb.it](http://www.marchioqeb.it).

## TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI RESIDENTI E LORO FAMILIARI

### **Comitato Rappresentanti dei Residenti**

Al fine di garantire la più ampia trasparenza e partecipazione nelle scelte è prevista la presenza di un comitato di rappresentanza dei residenti. Tale comitato è composto da due rappresentanti, eletti tra i residenti stessi o tra i loro familiari. Il Comitato è sentito regolarmente in modo preventivo dal Consiglio di Amministrazione in relazione alla determinazione delle rette di degenza e in merito a provvedimenti organizzativi e a scelte strategiche particolarmente importanti su cui è chiamato a deliberare.

### **Suggerimenti, osservazioni, reclami, quesiti ed apprezzamenti**

L'Ente tutela il residente attraverso la possibilità di esprimere suggerimenti, osservazioni, apprezzamenti o di inoltrare reclami e/o quesiti sui servizi offerti durante la permanenza in struttura.

Le segnalazioni pervenute saranno prese nella giusta considerazione, al fine di evidenziare gli aspetti problematici e di attuare i provvedimenti migliorativi del caso.

Il residente e/o i suoi familiari possono presentare eventuali suggerimenti, reclami o apprezzamenti attraverso le seguenti modalità:

- a. segnalazione verbale al responsabile del servizio, a seconda della competenza (medico coordinatore per aspetti sanitari, coordinatore dei servizi per aspetti socio-assistenziali e direttore per questioni amministrative), con risposta verbale e risoluzione bonaria di eventuali contenziosi.
- b. compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo allegato alla Carta dei Servizi o a disposizione all'ingresso dell'Ente da via Brione e imbucato nella apposita cassetta delle lettere gialla posizionata all'ingresso della struttura.
- c. Invio messaggio elettronico tramite l'apposito link sul sito web dell'Ente all'indirizzo [www.rosadeiventitn.it](http://www.rosadeiventitn.it)

Le segnalazioni saranno esaminate dalla Direzione, la quale provvederà a fornire risposta scritta in tempi debiti circa eventuali azioni messe in atto.

### **Indagini sul grado di soddisfazione dei residenti e loro familiari**

Con frequenza periodica, sarà somministrato ai residenti e ai loro familiari un questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione riguardo ai servizi offerti dalla struttura ("customer satisfaction"), per il miglioramento concreto e continuo della qualità dei servizi offerti.



## INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

### **Trattamento dei dati personali**

Il Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell’interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all’identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

L’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ha la necessità di disporre dei dati personali dei residenti ai fini dell’erogazione delle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie.

I dati comunicati o dei quali l’Azienda viene in possesso sono trattati, anche con l’ausilio di strumenti informatici, esclusivamente per l’erogazione delle prestazioni di assistenza, cura e riabilitazione a tutela della salute del residente, con la garanzia di assoluta riservatezza.

L’autorizzazione all’uso dei dati personali è quindi obbligatoria e il rifiuto a fornirla comporta l’impossibilità per l’Ente di prestare l’assistenza dovuta.

### **Fumo**

Per rispetto della salute propria ed altrui, oltre che per ragioni di sicurezza, è assolutamente vietato fumare nei locali della struttura aperti al pubblico ed in particolare nelle stanze dei residenti, nelle sale e soggiorni, nelle sale da pranzo, in cucina, nell’ambulatorio infermieristico e medico, nei cucinini di piano, in lavanderia, negli uffici amministrativi e nei corridoi.

### **Mance e doni**

Il personale dell’Ente non può ricevere regali in denaro o altra forma per prestazioni inerenti al proprio servizio.

Gli uffici amministrativi sono a disposizione per maggiori informazioni.

### **Oggetti di valore e personali**

Al fine di favorire agli ospiti la possibilità di gestire in modo autonomo il denaro è possibile depositare piccole somme di denaro per uso quotidiano presso gli uffici amministrativi. Sarà possibile in ogni momento ritirare quanto necessario durante gli orari di apertura degli uffici.

L’Ente non risponde di eventuali furti o smarrimenti che dovessero verificarsi nelle stanze di degenza o negli altri locali della struttura.

### **Utilizzo automezzo**

E’ possibile utilizzare il mezzo aziendale attrezzato per il trasporto disabili da parte dei familiari, con apposita autorizzazione e dietro rimborso del costo chilometrico (per visite mediche, ritorno al domicilio, ecc.).

## **Prestito ausili**

L'azienda mette a disposizione degli utenti esterni ausili per disabili quali letti attrezzati, carrozzine, girelli, stampelle, ecc., previa richiesta al servizio di fisioterapia.

Gli ausili in prestito debbono essere tempestivamente restituiti una volta che non sono più utilizzati e comunque entro sei mesi.

## **Retta di degenza**

La retta di degenza a carico del residente e/o dei familiari tenuti per legge al sostegno economico (quota alberghiera) è determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda.

Il pagamento mensile della retta deve essere effettuato entro il giorno dodici del mese successivo.

La retta giornaliera è ridotta, nel caso di assenze temporanee del residente; a tal fine non sono considerati nel calcolo dei giorni di assenza il giorno di uscita e quello di rientro.

Retta alberghiera per ospiti autosufficienti anno 2012: euro 37,95

Retta per ospiti non autosufficienti residenti in provincia di Trento anno 2011: euro 37,95

Maggiorazione stanza singola: euro 5,30

Riduzione retta per assenza temporanea ospite anno 2011: euro 27,68

Questa Carta dei Servizi sarà aggiornata annualmente e comunque in occasione di sostanziale modifica delle informazioni in essa contenute.

Una copia aggiornata sarà esposta ad ogni piano di degenza, nonché presso gli uffici amministrativi.

Per chi fosse interessato è possibile richiedere copia presso gli uffici amministrativi o scaricare copia della stessa accedendo al sito internet: [www.rosadeiventitn.it](http://www.rosadeiventitn.it) all'apposito link.

**DOCUMENTO AGGIORNATO AL 01.01.2012.**



La Rosa dei Venti A.p.s.p.  
è lieta di poter mostrare la qualità  
dei servizi offerti tramite una breve visita  
guidata da prenotare al  
n. tel 0465/621047