



Rosa dei Venti
A.P.S.P.

CARTA DEI SERVIZI A.P.S.P. ROSA DEI VENTI BORGO CHIESE



MANI CHE CURANO, CUORI CHE ACCOLGONO.
Ogni giorno per ogni Persona,
con rispetto, sensibilità e attenzione personalizzata.

INDICE

1. Presentazione
2. Cenni storici
3. Mission, principi e diritto del residente
4. Struttura
5. Organizzazione
6. Organi
7. Coordinamento
8. Servizi sanitari ed assistenziali
9. Progetti
10. Modalità di ammissione
11. Ambito residenziale
12. Ambito semi-residenziale (Centro Diurno)
13. Co-housing
14. Ambito domiciliare e di contesto
15. Servizi per gli esterni
16. Marchio Qualità e Benessere
17. Informazioni di carattere generale
18. Partecipazione dei portatori di interesse
19. Riferimenti normativi
20. Allegati



1. PRESENTAZIONE

Gentile Signora, Egregio Signor,

con la presente “*Carta dei servizi*” l’A.P.S.P. Rosa dei Venti intende presentarsi, fornendole tutte le informazioni di cui ha bisogno, mirando a costruire fin da subito un rapporto di reciproca fiducia, improntato sulla conoscenza, sulla qualità dei servizi offerti, sull’ascolto attivo dei residenti e dei loro affetti.

La carta dei servizi costituisce una sorta di “contratto” che impegna reciprocamente le parti: l’A.P.S.P. ad erogare le prestazioni indicate nella stessa ed il fruitore ad acquisire consapevolezza delle prestazioni di cui potrà usufruire.

Il nostro intento non è solo quello di descrivere cosa facciamo ma far cogliere come lo facciamo.

La nostra assistenza inizia dall’ascolto delle esigenze e prosegue con la presa in carico della persona nella sua globalità. Questo significa assicurare benessere, inteso come salute fisica, mentale e sociale attraverso interventi il più possibile personalizzati e legati al vissuto di ogni individuo. Tutto ciò in un contesto intimo e familiare.



2. CENNI STORICI

La Casa di Soggiorno per Anziani di Condino trae origine da un lascito della signora Chiminolli 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.

Per iniziativa di un comitato composto da autorità civili, politiche e religiose, la fondazione si è costituita in Condino nell'anno 1935 con denominazione "Pia Casa Provvidenza". L'Amministrazione iniziò la propria attività il giorno 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.

Nel mese di novembre 1963, accertatene 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 nell'anno 1986. Da allora è stato assunto personale qualificato in base alle esigenze di servizio.

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 lo stabile dell'ex scuola materna comunale, confinante con la sede dell'istituzione. Tale edificio è stato restaurato e collegato funzionalmente con quello originario, ampliando gli spazi a disposizione dell'istituzione.

A seguito dell'emanazione della L.R. 7/2005 nella seduta del 28.05.2007 il Consiglio di Amministrazione ha approvato il nuovo statuto modificando la denominazione dell'Ente in "Rosa dei Venti A.P.S.P."



3. MISSION

La Rosa dei Venti A.P.S.P. attraverso l'erogazione integrata di tutti i suoi servizi intende valorizzare la singola persona umanizzando e personalizzando ogni intervento proposto. La crescita professionale del personale, l'interscambio ed il collegamento con la comunità esterna vengono considerati fondamentali al raggiungimento di questo obiettivo.

L'Ente si impegna, per i servizi offerti, a rispettare i seguenti **principi**:

- ▶ **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.

Analogamente chiede ai propri residenti e ai loro familiari di impegnarsi a rispettare le regole di gestione interna della casa, richiamate nei documenti "**Regolamento interno**" e "**Regolamento Sanitario**" a disposizione degli utenti sul sito internet.



4. STRUTTURA

Il complesso è costituito da due edifici, (il più recente blocco A e l'originario blocco B) collegati funzionalmente da un corridoio vetrato.

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:

- ▶ **piano seminterrato:** locali impianti tecnologici, magazzini, ufficio manutentore, ufficio ditta appaltatrice servizio di pulizia, archivio.
- ▶ **piano terra:** ingresso, reception, uffici amministrativi, palestra e ambulatori fisioterapici, ambulatorio centro prelievi, sala polivalente.
- ▶ **primo piano:** 8 stanze, salottino di piano, presidio assistenziale, salone parrucchiera, locale di servizio.
- ▶ **secondo piano:** 8 stanze, salottino di piano, presidio assistenziale, bagno clinico attrezzato, locale di servizio.
- ▶ **terzo piano:** 1 stanza, sala riunioni, teatro, salone Centro Diurno, ufficio coordinamento Centro Diurno, sala riposo Centro Diurno.



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

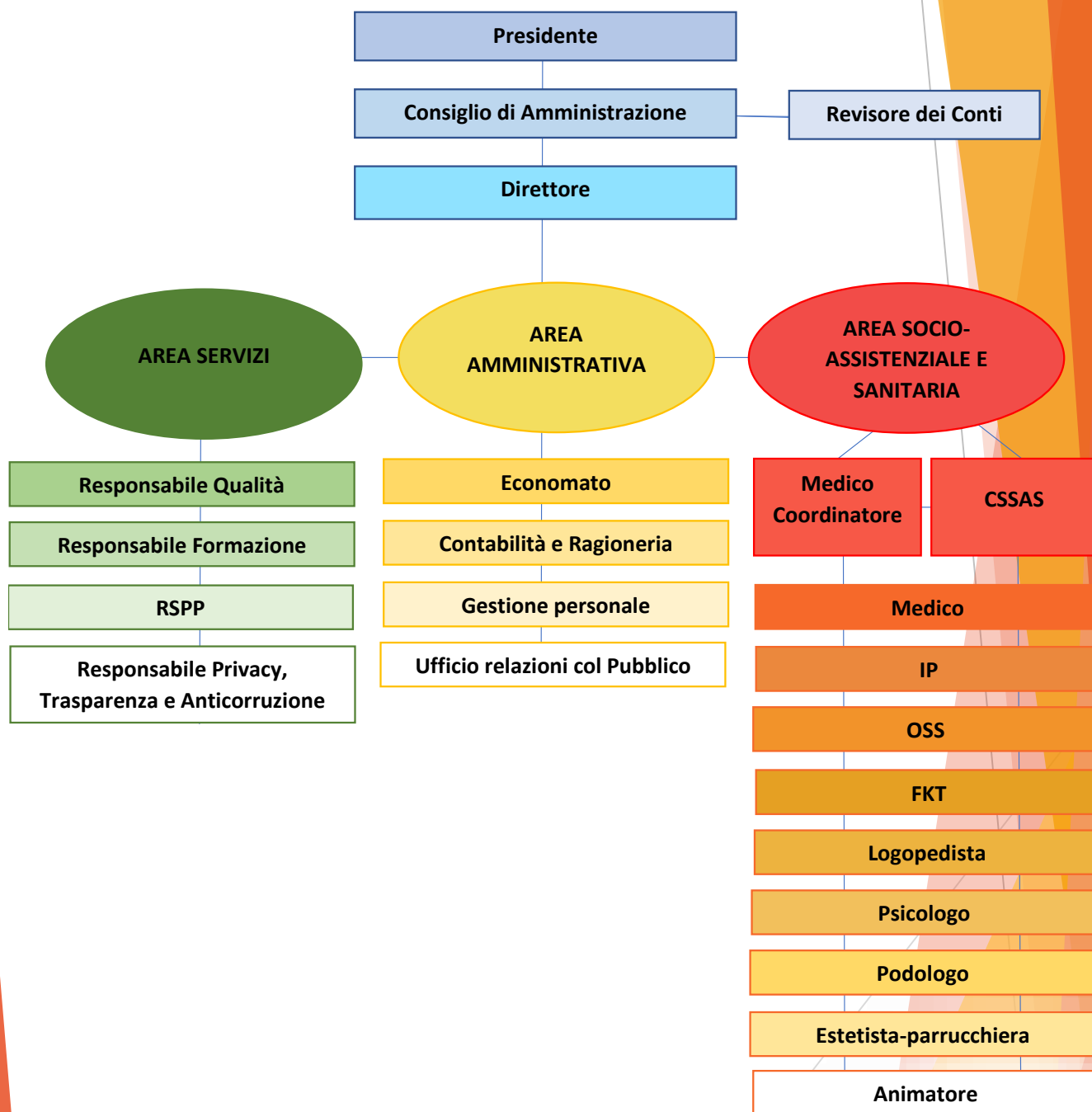
- ▶ **piano seminterrato:** autorimessa, spogliatoi personale, magazzini, locali cucina, lavanderia, locali impianti tecnologici;
- ▶ **piano terra:** sala soggiorno, ambulatorio infermieristico, saletta TV, camera mortuaria, servizi igienici, sala da pranzo, spazio lettura, ufficio coordinamento e ufficio animazione;
- ▶ **primo piano:** 9 stanze, sala da pranzo per gli residenti con maggiore fabbisogno assistenziale con ampia veranda esterna, locale bagno clinico attrezzato, locale di servizio, presidio assistenziale;
- ▶ **secondo piano:** 9 stanze, ambulatorio medico, ambulatorio infermieristico, sala di attesa, terrazzo, locale di servizio, locale farmacia e magazzino presidi;
- ▶ **terzo piano:** 11 stanze, salottino di piano, locale bagno clinico attrezzato, locale di servizio, locale sterilizzazione;
- ▶ **quarto piano:** 7 stanze, salottino di piano, presidio assistenziale, magazzini.

Complessivamente vi sono **53 stanze** (34 doppie e 19 singole). Ogni stanza è dotata di bagno interno con doccia, presa TV e presa per eventuale apparecchio telefonico, se richiesto. Gli spostamenti tra i vari piani sono garantiti da ascensori e scale interne.



5. ORGANIZZAZIONE

ORGANIGRAMMA A.P.S.P. ROSA DEI VENTI BORGO CHIESE



6. ORGANI

► IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione della Rosa dei Venti A.P.S.P. di Borgo Chiese (TN) è composto da cinque membri, nominati dalla Giunta Provinciale di Trento su designazione motivata del Comune di Borgo Chiese (TN). L'attuale Consiglio di Amministrazione è stato nominato dalla Giunta Provinciale con delibera n. 561 del 31.03.2023 e si è insediato in data 11.05.2023 con incarico fino al 10.05.2028. Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di indirizzo, di programmazione e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'Azienda. I Componenti del Consiglio di Amministrazione attualmente in carica sono:

Presidente: Christian Sartori

Vicepresidente: Cristina Faccini

Consigliere: Angelo Antonini

Consigliere: Annamaria Pelanda

Consigliere: Daniele Pizzini

► IL PRESIDENTE

Il Presidente è nominato dal Consiglio di Amministrazione nella sua prima seduta. Tra i suoi compiti più importanti, ha la rappresentanza legale e vigila sull'andamento dell'Azienda, promuove e dirige l'attività del Consiglio e sviluppa ogni utile iniziativa di collegamento con le amministrazioni pubbliche, con gli operatori privati e con ogni altra organizzazione interessata al campo di attività dell'Azienda. E' compito del Presidente curare i rapporti istituzionali con gli altri soggetti del sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio-sanitari, con l'utenza e le relative rappresentanze e con le comunità locali.



► L'ORGANO DI REVISIONE

Il Revisore svolge la funzione di controllo sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione dell'Azienda e viene nominato dal Consiglio di Amministrazione. Attualmente il Revisore dei Conti è il dott. Fabiano Paoli nominato con deliberazione n. 24 del 15.06.2023 con incarico fino al 22.06.2026.

► IL DIRETTORE

Il Direttore, nominato dal Consiglio di Amministrazione, collabora con il Presidente e con il Consiglio di Amministrazione ed è responsabile della gestione amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e socio-assistenziale dell'Azienda, nei limiti delle risorse, delle direttive e degli obiettivi assegnati dal Consiglio di Amministrazione. Attualmente, Direttore della Rosa dei Venti A.P.S.P. è il dott. Matteo Radoani nominato con deliberazione n. 25 del 15.06.2023 con incarico fino al 10.05.2028. Il Direttore è il responsabile della struttura e vigila sul buon andamento di tutti i servizi, ne verifica i risultati, e coordina le azioni di miglioramento ed innovazione. Residenti e familiari possono rivolgersi all'ufficio amministrativo per richiedere un incontro.



7. COORDINAMENTO

IL COORDINATORE SANITARIO (Dott.ssa Sfondrini Giovanna):

Svolge funzioni di coordinamento dell'attività sanitaria che, come definito dalle Direttive della Giunta Provinciale, comprendono:

- ▶ Collaborazione nelle attività di organizzazione della vita comunitaria e nell'accoglimento dei Residenti;
- ▶ Coordinamento dei piani di intervento individuali e controllo di qualità della cura e dell'assistenza in generale;
- ▶ Direzione dell'attività del personale infermieristico e di riabilitazione, sulla base delle indicazioni del medico specialista e del coordinatore dei servizi;
- ▶ Adozione, controllo e vigilanza delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza secondo le norme vigenti;
- ▶ Approvvigionamento dei farmaci forniti direttamente dall'Azienda e vigilanza sul loro utilizzo;
- ▶ Organizzazione di incontri periodici con i medici che svolgono funzioni di diagnosi e cura all'interno della struttura residenziale e partecipazione ad incontri con medici coordinatori di RSA;
- ▶ Coordinamento sanitario dei servizi sanitari per utenti esterni (Punto Prelievi e Riabilitazione e Rieducazione funzionale e Centro Diurno);
- ▶ Raccordo con i medici specialisti e con l'Azienda ed il Distretto;
- ▶ Divulgazione delle nuove evidenze scientifiche e formazione degli operatori di RSA e Centro Diurno sulle buone prassi;
- ▶ Ogni altro adempimento connesso alla gestione sanitaria della struttura.

11



I COORDINATORI DEI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E SANITARI (Infermiera Odorizzi Katiusca e infermiera dott.ssa Morezzi Giulia)

Sono responsabili del buon andamento della struttura, garanti dell'erogazione dei servizi secondo gli orientamenti aziendali, i principi dell'accreditamento e in raccordo con quanto dichiarato nella Carta dei Servizi, nonché del Progetto Assistenziale Individuale. Garantiscono il buon funzionamento dei servizi sotto il profilo della qualità tecnica, organizzativa e relazionale. Assumendo il principio del benessere dell'anziano, indirizzano e coordinano l'integrazione tra i processi socio-assistenziali e sanitari. In particolare l'attività è svolta nei seguenti ambiti:

- ▶ coordinamento del personale di assistenza e sanitario
- ▶ accoglienza del nuovo residente mediante la visita pre-ingresso e gestione della documentazione burocratica necessaria per l'ammissione;
- ▶ promozione dei gruppi di lavoro e verifica dei risultati;
- ▶ programmazione delle riunioni d'equipe atte alla costruzione/stesura del progetto assistenziale individualizzato (P.A.I.);
- ▶ ricerca e promozione, in collaborazione con la direzione dell'Ente, di iniziative, ed interventi volti al costante miglioramento della qualità, dell'efficienza, dell'efficacia dei servizi;
- ▶ cura della gestione dei rapporti con i residenti e i loro familiari, e supporto nella richiesta di pratiche di loro interesse;
- ▶ responsabilità professionale dei risultati delle attività direttamente svolte nonché quelle relative all'organizzazione delle altre figure professionali;
- ▶ Verifica della corretta pulizia degli ambienti.

Nella gestione dell'attività socio assistenziale e sanitaria il Coordinatore dei Servizi si confronta quotidianamente con il medico, il Fisioterapista, l'Infermiere, l'Operatore di Animazione e l'Operatore di assistenza.



8. SERVIZI SANITARI ED ASSISTENZIALI

L'intervento sanitario e socio assistenziale prestato dall'A.P.S.P. Rosa dei Venti è teso alla persona nella sua globalità e mira a favorirne:

- ▶ il benessere, la salute e la dignità;
- ▶ il mantenimento delle sue capacità residue cognitive e motorie;
- ▶ l'umanizzazione delle cure;
- ▶ 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 di assistenza medica è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 20.00, come di seguito specificato.

- ▶ presenza in struttura: **lunedì 8.30-11.30, martedì 9-12, mercoledì 9-12, giovedì 9-12, venerdì 8.30-10.30**; reperibilità diurna nelle altre fasce orarie
- ▶ in caso di **urgenza, nelle ore notturne e nei giorni prefestivi e festivi**, l'assistenza medica è garantita dal **servizio di continuità assistenziale**.

I residenti possono rivolgersi ai medici di struttura su semplice richiesta e/o su segnalazione da parte del personale infermieristico.

I **MEDICI** oltre all'attività di diagnosi e cura, partecipano:

- ▶ alle attività di organizzazione della vita comunitaria;
- ▶ all'accoglienza dei residenti;
- ▶ alla definizione dei progetti di assistenza individuali (PAI);

Se il residente avesse necessità di **assistenza specialistica** il servizio medico prescrive apposita visita e la stessa può essere organizzata in struttura o il telemedicina, per le specialità previste, o presso gli ambulatori ospedalieri. In struttura accedono periodicamente specialisti della Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, quali il medico palliativista, il geriatra, lo psichiatra, ecc..

I medici si rendono disponibili per colloqui con i familiari dei residenti dopo l'attività clinica, previo appuntamento.

14



SERVIZIO INFERMIERISTICO

La presenza dell'infermiere è garantita **tutti i giorni 24 ore su 24** e rappresenta, per i residenti, il **punto di riferimento più immediato** per qualsiasi necessità sanitaria e assistenziale.

L'INFERMIERE:

- ▶ è la figura a cui è affidata la gestione quotidiana degli interventi sanitari e terapeutici;
- ▶ collabora col medico nelle visite;
- ▶ orienta e controlla le attività sanitarie e assistenziali eseguite dal personale socio assistenziale:
- ▶ è attore attivo in fase di ammissione/dimissione del residente;
- ▶ organizza visite specialistiche prescritte per accertamenti;
- ▶ aggiorna la cartella socio sanitaria dei residenti;
- ▶ collabora in equipe nella stesura del PAI
- ▶ attua un controllo giornaliero della dieta e nella gestione delle alimentazioni artificiali;
- ▶ effettua trasfusioni di emo componenti (al bisogno)
- ▶ controlla i parametri vitali dei residenti;
- ▶ somministra la terapia farmacologica, esegue prelievi e medicazioni

L'attività viene svolta secondo protocolli, linee guida e procedure scientificamente validate.



SERVIZIO FISIOTERAPICO

Il servizio di fisioterapia, riabilitazione e rieducazione funzionale dell'A.P.S.P. Rosa dei Venti opera allo scopo di garantire il mantenimento, il recupero delle capacità motorie del residente o il contenimento del peggioramento delle stesse. Il servizio è rivolto ai residenti ed è assicurato da personale qualificato.

Spetta al FISIOTERAPISTA:

- ▶ valutare i bisogni al fine di individuare, pianificare ed attuare tempestivi interventi riabilitativi con l'utilizzo, se necessario, di terapie fisiche appropriate alle diagnosi effettuate dal medico di struttura oppure dallo specialista fisiatra;
- ▶ elaborare, sulla base dei bisogni, programmi multidisciplinari di riabilitazione individuali, di piccolo gruppo o collettivi;
- ▶ supportare, monitorare e coordinare l'attività di movimentazione, posizionamento e trasferimento del residente e l'utilizzo di ausili da parte del personale di assistenza promuovendo uniformità e aggiornamento;
- ▶ svolgere attività valutativa ed organizzativa circa l'individuazione, la fornitura, la consegna e la verifica degli ausili, ortesi e attrezzature adatte e funzionali alla riabilitazione del residente controllandone il corretto funzionamento;
- ▶ attività di formazione e monitoraggio, di tutto il personale di assistenza, per quanto riguarda la normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro;
- ▶ partecipazione all'equipe multidisciplinare nella predisposizione del P.A.I.;
- ▶ segnalare al medico di struttura le necessità dei residenti di consulenza medico-specialistica riguardo le patologie di natura ortopedico-fisiatrica



SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio di assistenza dell'A.P.S.P. Rosa dei Venti assicura la cura ed il supporto del residente nello svolgimento delle attività quotidiane, attraverso interventi personalizzati e attenti al mantenimento delle capacità residue. Tale servizio è rivolto a tutti i residenti di RSA e ai residenti che ne fanno richiesta.

II SERVIZIO ASSISTENZIALE:

È garantito, di norma, da **operatori socio sanitari**. Svolge e assicura in maniera continuativa **nell'arco delle 24 ore, assistenza diretta alla persona**. Nello specifico:

- ▶ fornisce a ciascun residente aiuto e supporto nelle varie attività della vita quotidiana: igiene personale, abbigliamento, deambulazione e mobilitazione, assunzione di cibi e bevande ed espletamento delle funzioni fisiologiche;
- ▶ Monitora le esigenze del residente condividendole con gli altri professionisti per un'efficace presa in carico;
- ▶ dà supporto alle attività sanitarie di prevenzione, cura e riabilitazione, attuando diversi interventi secondo le specifiche indicazioni e la supervisione dell'infermiere o del Coordinatore dei Servizi;
- ▶ partecipa con le altre figure assistenziali nel dare sostegno psicologico e relazionale al residente, favorendo la qualità dei rapporti interpersonali
- ▶ collabora nella sorveglianza continua dei residenti e segnala eventuali situazioni di emergenza al servizio infermieristico.



SERVIZIO ANIMAZIONE

Il servizio di animazione persegue obiettivi volti alla riattivazione e al mantenimento del potenziale cognitivo di ogni singola persona, nonché alla cura dell'aspetto relazionale ed emozionale. Favorisce inoltre l'inserimento dei residenti nella vita di comunità, riducendo il più possibile i rischi dell'istituzionalizzazione e sostiene il mantenimento di hobby e abitudini di vita antecedenti l'ingresso in struttura. Il servizio di animazione è garantito **dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 08.30 -18.00**. A tal fine il servizio, attingendo dal vissuto del singolo, mediante la raccolta biografica, sviluppa in sintonia col PAI, progetti personalizzati volti alla valorizzazione della persona, della sua dignità, espressività, individualità e libertà.

Spetta al **SERVIZIO DI ANIMAZIONE**:

- ▶ programmare ed attuare interventi sociali, culturali e ricreativi in armonia con il contesto di vita quotidiana e con progetti di assistenza individualizzati residenti attraverso la
- ▶ stesura di progetti individuali o di piccolo gruppo;
- ▶ collaborare con il personale della struttura ed i volontari nella realizzazione di tali interventi;
- ▶ contribuire a mantenere o rafforzare i rapporti sociali tra i residenti, la rete familiare ed amicale e la comunità di appartenenza, anche attraverso video chiamate per abbattere le barriere dovute al distanziamento;
- ▶ Raccogliere la storia di vita dei residenti e valorizzare la stessa attraverso la pubblicazione e l'analisi della stessa per la progettazione di nuove attività, in collaborazione con la psicologa;
- ▶ collaborare alla personalizzazione dello spazio individuale del residente e di quello collettivo con lavori, immagini e fotografie.



Il servizio di animazione si avvale per alcune attività della collaborazione del volontariato di singoli e/o di associazioni che oltre ad essere risorse preziose per il servizio e per la struttura, permettono di mantenere un collegamento fra la vita dei residenti, la comunità ed il territorio. L'Ente ritiene importante facilitare i contatti dei residenti con le persone esterne significative sul piano affettivo pertanto, è possibile, previa autorizzazione, il rientro temporaneo in famiglia o presso amici. In questi casi il personale dell'Ente fornisce al residente il vestiario necessario e la terapia farmacologica da assumere nel periodo di assenza dalla struttura.



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 attivo il Servizio di supporto psicologico che si avvale della consulenza di un professionista **PSICOLOGO** alle dipendenze della Rosa dei Venti dal 2025 (Psicologa Dott.ssa Pasi Annalisa).

Mediante questo servizio l'A.P.S.P. Rosa dei Venti offre la possibilità di **momenti di incontro, confronto, supporto con una psicologa** nel caso emerga l'esigenza di affrontare problematiche particolari inerenti l'inserimento e la permanenza in struttura, eventuali difficoltà relazionali e comportamentali, aggravamenti o altro.

L'attivazione del servizio può avvenire su diretta richiesta del residente, del familiare o su proposta da parte degli operatori.

SERVIZIO LOGOPEDICO

Il servizio logopedico è attivo dal 2021. Il **LOGOPEDISTA convenzionato** accede in struttura mensilmente valutando i residenti bisognosi di intervento sia per quanto riguarda l'ambito dell'alimentazione e della deglutizione (disfagia) che per problemi legati al linguaggio.

SERVIZIO PODOLOGIA

Il servizio di podologia è un servizio di cura alla persona finalizzato alla cura delle patologie del piede volto al benessere dell'individuo. Per erogare il servizio la struttura si avvale della consulenza di **PERSONALE SPECIALIZZATO convenzionato** che accede in struttura 2 mercoledì al mese dalle 8.30-11.30.

I residenti accedono al servizio in base alle problematiche, identificate dall'ambito sanitario dell'Ente, e secondo le indicazioni del podologo.



SERVIZIO SEGRETERIA AMMINISTRATIVA E RELAZIONI COL PUBBLICO

Il servizio amministrativo si occupa:

- ▶ fornire informazioni di carattere generale ai residenti, familiari, visitatori o agli utenti dei servizi esterni che accedono alla struttura;
- ▶ segreteria generale: protocollo, pubblicazione atti ed avvisi, registrazioni, relazioni col pubblico...;
- ▶ pratiche amministrative dall'accoglienza alle dimissioni del residente;
- ▶ gestione economale (acquisti, appalti servizi esterni, manutenzioni, ...);
- ▶ gestione contabile (amministrazione residenti, fatturazione e contabilità, controllo di gestione)
- ▶ gestione presenze e stipendi;
- ▶ gestione privacy;
- ▶ custodia del denaro e dei valori;
- ▶ accettazione e fatturazione degli utenti dei servizi esterni (centro prelievi e fisioterapia per esterni).
- ▶ garantisce con particolare attenzione il mantenimento del dialogo e della trasparenza fra la struttura e i residenti/familiari favorendo il diritto a formulare suggerimenti, segnalazioni e reclami, volti a ottimizzare i servizi e le prestazioni fornite.

Gli uffici amministrativi sono aperti:

dal lunedì al venerdì con orario

mattino 08.30-12.30

pomeriggio 14.00-17.00

Recapiti telefonici: 0465-62104

E-mail: info@rosadeiventiapsp.it

Sito internet: www.rosadeiventitn.it



SERVIZIO QUALITÀ E FORMAZIONE

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti ed al fine di garantire una sempre maggiore soddisfazione dei nostri residenti/utenti, ormai da anni è attivo un **sistema di gestione e monitoraggio della Qualità** (Responsabile Salvadori Maristella), orientato a:

- ▶ garantire che la pianificazione delle attività e la gestione dei processi organizzativi sia tenuta sotto controllo e sottoposta a valutazione critica da parte dei soggetti coinvolti;
- ▶ promuovere la crescita professionale e motivazionale del personale garantendo aggiornamento e formazione continua sulla base dell'analisi e valutazione dei fabbisogni formativi;
- ▶ ascoltare la voce di fruitori dei nostri servizi ed attivare opportune azioni in relazione a segnalazioni e suggerimenti;
- ▶ mantenere, migliorare e potenziare il comfort ambientale, le infrastrutture, le attrezzature al fine di garantire la migliore capacità di risposta possibile alle necessità di residenti/utenti, con particolare attenzione alla sicurezza, adeguatezza ed innovazione tecnologica.
- ▶ definire, mantenere e migliorare costantemente le procedure e le buone prassi per l'erogazione ed il controllo dei servizi offerti;
- ▶ definire, rilevare, monitorare ed aggiornare gli Standard di Qualità, ovvero gli obiettivi qualitativi dei vari servizi dell'Ente, dandone successiva comunicazione dei risultati raggiunti ai fruitori di tali servizi;
- ▶ rilevare periodicamente la percezione di gradimento dei servizi mediante indagini di soddisfazione, i cui risultati saranno oggetto di comunicazione ai vari interessati e di analisi per eventuali azioni di miglioramento;
- ▶ adottare piani di miglioramento al fine di far fronte ad eventuali criticità individuate o potenziali ambiti di miglioramento;
- ▶ attivare momenti strutturati di informazione, formazione e sensibilizzazione circa tematiche legate all'area dell'anziano a favore dei volontari impegnati presso l'A.P.S.P. Rosa dei Venti, dei fruitori dei servizi esterni e a tutta la popolazione.

SERVIZIO DI CURA E BELLEZZA

Il servizio di parrucchiera è svolto da personale dipendente dell'A.P.S. P. Rosa dei Venti in possesso di attestati professionali di Parrucchiera con la collaborazione di una volontaria, anch'essa con attestato professionale di Parrucchiera.

- Il salone parrucchiera, situato al primo piano del blocco A è aperto solitamente tutti i giovedì dalle 8.30-13.30 e dalle 14.00 alle 16.00.

È comunque possibile per i residenti chiedere prestazioni aggiuntive a pagamento.



SERVIZIO RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione dell'A.P.S.P. Rosa dei Venti è appaltato a ditta esterna con personale alle sue dipendenze che utilizza spazi ed attrezzature messe a disposizione dall'Ente.

- ▶ La preparazione dei pasti si effettua sulla base del menù, che varia con una ciclicità di quattro settimane e in base alla stagione. Saltuariamente viene proposto un menù speciale per le ricorrenze delle festività.
- ▶ Il residente può prendere visione del menù giornaliero esposto in bacheca a lato della sala da pranzo a piano terra. Il pasto può essere personalizzato o per esigenze dietetiche e sanitarie o per particolari problemi di deglutizione, tenendo comunque conto delle preferenze espresse dal residente.
- ▶ I pasti vengono distribuiti e consumati di norma presso le sale da pranzo.
- ▶ L'introduzione di bevande e alimenti da parte di familiari e visitatori sono possibili ma, per motivi sanitari, devono essere segnalati al servizio infermieristico. L'attuale menù è il risultato di un gruppo di miglioramento intrapreso dalla struttura parecchi anni fa con l'obiettivo di garantire qualità al momento del pasto e un corretto apporto nutrizionale.
- ▶ L'A.P.S.P. Rosa dei Venti dispone di tre sale da pranzo per favorire le diverse necessità assistenziali dei residenti.



► La distribuzione dei pasti avviene nei seguenti orari:

	SALA DA PRANZO PIANO TERRA		SALA DA PRANZO PRIMO PIANO		SALA DA PRANZO CENTRO DIURNO	
	Dalle	Alle	Dalle	Alle	Dalle	Alle
COLAZIONE	07.30	09.30	07.30	09.30	-	-
IDRATAZIONE	10.00	10.30	10.00	10.30	10.00	10.30
PRANZO	11.45	12.30	11.30	12.15	11.45	12.30
MERENDA	15.00	16.00	15.00	16.00	15.00	16.00
CENA	18.15	19.30	18.00	19.00	-	-



SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il servizio lavanderia e guardaroba dell'A.P.S.P. Rosa dei Venti è appaltato a ditta esterna con personale alle sue dipendenze che utilizza spazi ed attrezzature messe a disposizione dall'Ente.

- ▶ Il servizio provvede al **ritiro, al lavaggio e alla restituzione del vestiario e della biancheria** personale dei residenti oltre al lavaggio e stiratura delle divise del personale.
- ▶ Il lavaggio di vestiario e biancheria è previsto con un sistema di tipo industriale.
- ▶ Ai residenti e ai loro familiari quindi suggeriamo di dotarsi di indumenti di facile utilizzo per un quotidiano lavaggio.
- ▶ Nel caso si ravvisasse la necessità di sostituire capi logori e/o di integrare il guardaroba personale del residente, il servizio animazione avverte i familiari/cari, i quali provvederanno alla consegna dei nuovi indumenti.
- ▶ Tutti i capi devono essere dotati del cartellino di riconoscimento.

- ▶ Il lavaggio e stiratura della biancheria piana è affidato a ditta esterna ed è effettuato esternamente alla struttura.



SERVIZIO DI PULIZIA AMBIENTALE

Il servizio di pulizia ambientale dell'A.P.S.P. Rosa dei Venti è appaltato a ditta esterna con personale alle sue dipendenze e attrezzature proprie.

- ▶ Le attività di igiene ambientale sono volte al **mantenimento e al ripristino di condizioni ottimali di igiene** delle stanze e di tutti gli ambienti di vita dei residenti, nonché dei locali di servizio della struttura.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione dell'A.P.S.P. Rosa dei Venti è svolto da personale dipendente dell'Ente.

- ▶ Il servizio si occupa della **cura degli ambienti, delle attrezzature, degli strumenti e degli impianti** della struttura, nonché di tutti i problemi di piccola manutenzione, segnalati dal personale dell'Ente o direttamente dai residenti.
- ▶ Per le manutenzioni più complesse il servizio si avvale dell'assistenza di ditte specializzate esterne convenzionate con l'Ente per i controlli periodici, gli interventi di manutenzione e quelli di emergenza.



SERVIZIO RELIGIOSO

E' garantito nella struttura un servizio di supporto spirituale e religioso, che si avvale della presenza dei sacerdoti e del diacono dell'Unità Pastorale Sacra Famiglia.

- ▶ La Santa Messa viene celebrata il mercoledì mattina alle ore 09.45
- ▶ 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 e sul volantino pastorale.
- ▶ Il **parroco** è disponibile alle richieste ed ai bisogni individuali di supporto spirituale, alle confessioni e all'unzione degli infermi.
- ▶ La **libertà di culto** è garantita anche a residenti di religioni diverse da quella cristiana cattolica.



SERVIZIO VOLONTARIATO

Il Volontario è bene prezioso. La **collaborazione con i volontari**, gestiti e coordinati dal servizio di animazione, permette alla struttura di arricchire e diversificare alcuni momenti della giornata. Le attività svolte dai volontari sono diversificate sulla base delle attitudini e delle disponibilità personali. I volontari impiegati in ambito socio-sanitario-assistenziale svolgono una preziosa e fondamentale opera di supporto in svariate attività a favore dei residenti:

- ▶ supporto affettivo e relazionale;
- ▶ accompagnamento individuale in occasione di visite mediche o uscite personali;
- ▶ trasporto ed accompagnamento a gite;
- ▶ supporto al servizio parrucchiera;
- ▶ attività laboratoriali di gruppo con i residenti;
- ▶ Supporto a progetti quali acquaticità per interni e nordic walking;
- ▶ collaborazione nell'organizzazione e gestione di eventi animativi.



9. PROGETTI

Da tempo la Rosa dei Venti ha intrapreso alcuni **progetti di miglioramento** che oggi caratterizzano profondamente il servizio offerto.

FARMACO SICURO

Nelle moderne strutture per anziani la quantità di terapia farmacologica che viene assunta dai degenti ha raggiunto livelli molto elevati. I farmaci rappresentano sicuramente un aiuto importante per il benessere dell'anziano ma in caso di un utilizzo errato possono diventare anche molto pericolosi. Dal 2018 la Rosa dei Venti si è dotata di un **armadio robotizzato** per la preparazione della terapia farmacologica che riduce notevolmente i possibili errori di preparazione o somministrazione dei medicinali. Al momento dell'acquisto la Rosa dei Venti era la struttura più piccola d'Italia ad essersi dotata di una tecnologia così avanzata.



KINAESTHETICS

La Kinaesthetics può essere definita come lo studio del movimento umano e della sua percezione. Gli operatori di assistenza partendo dalla formazione e dall'analisi del proprio movimento trovano nuove strategie per **mantenere attive le autonomie residue del residente**. Gli operatori non “muovono” ma “aiutano a muoversi”. Tale progetto è finalizzato a fornire alla persona anziana nuove strategie di movimento facendo leva sulle loro capacità residue e stimolando di conseguenza l'autostima. L'utilizzo di nuove strategie permette di prevenire anche decubiti attraverso microposizionamenti e mobilizzazioni non invasive.

INDICARE SALUTE

Il progetto di Indicare Salute consente di misurare nel tempo l'andamento dei **principali indicatori clinici riconosciuti a livello internazionale per le RSA**. Fra questi vi sono le cadute, la terapia farmacologica, il dolore, la contenzione, le lesioni da pressione, il fine vita. Riteniamo che il primo passo per migliorare la qualità sia misurarla, quindi attraverso un processo di clinical governance perseguiamo l'obiettivo di miglioramento continuo delle prestazioni e di soddisfazione dell'assistito.



ACQUATICITÀ PER INTERNI

Il progetto di acquaticità per residenti interni nasce con l'obiettivo di migliorare il benessere fisico e mentale, promuovere uno stile di vita attivo e sano, favorire la socializzazione e la qualità della vita, prevenire cadute e migliorare l'equilibrio e la mobilità e ridurre dolori articolari e muscolari attraverso l'attività in acqua. Le attività si svolgono presso la **piscina comunale di Borgo Chiese**. Si effettua un percorso di **ginnastica dolce in acqua**, ovvero esercizi a basso impatto per migliorare forza, equilibrio, coordinazione e flessibilità. Viene espletato in 2 edizioni (primavera/estate).



YOGA DELLA RISATA

Lo Yoga della Risata è un esercizio unico, che combina la **risata incondizionata con la respirazione yogica** o pranayama. Chiunque può ridere senza basarsi sulla comicità, sulle barzellette o sulla commedia. La risata viene simulata inizialmente alla stregua di un esercizio fisico, mentre si mantiene il contatto visivo con gli altri nel gruppo e si sviluppa la giocosità. Nella maggior parte dei casi, si arriva presto alla risata spontanea e contagiosa. La scienza ha dimostrato che il corpo non distingue tra risata vera e risata finta. Lo Yoga della Risata è la sola tecnica che consente agli adulti di raggiungere una risata intensa senza coinvolgere il pensiero cognitivo. Va oltre il sistema intellettuale, che, normalmente, agisce da barriera al ridere naturale. Gli obiettivi includono: ottenere benefici sulla salute attraverso cambiamenti fisiologici e biochimici nell'organismo, favorire il benessere fisico ed emotivo, aumentare l'entusiasmo, l'ottimismo e favorire il buon umore. Inoltre, far apprendere ad ognuno la consapevolezza del proprio respiro, favorendo il rilassamento muscolare, mentale ed abbassare notevolmente il livello di stress, infine, sostenere i rapporti tra i vari componenti del gruppo. I destinatari sono gruppi di 10 residenti alla volta per 6 sessioni, una alla settimana.





PET THERAPY

Con il termine “Pet therapy” letteralmente si intende la terapia con animale domestico, d’affezione, puramente non farmacologica; può essere considerata una co-terapia che si affianca alle terapie tradizionali.

La terapia assistita con l’animale è un’attività focalizzata sulla “disabilità” e finalizzata ad ottenere un miglioramento delle capacità adattative del paziente tale da fargli raggiungere compatibilmente con la patologia da cui è affetto il massimo grado possibile di sviluppo delle sue potenzialità fisiche psichiche e sociali.

La finalità del progetto di terapia assistita dall’animale è quella di offrire ai residenti la possibilità di vivere esperienze emotive significative e stimolanti.

E’ molto utile anche nella riabilitazione fisica: le performance motorie migliorano per un’attivazione motoria spontanea nelle attività finalizzate sull’animale, inoltre c’è una riduzione dell’affaticabilità, (accarezzare, spazzolare, porgere croccantini, lanciare la palla per l’attività di riporto, deambulare con il guinzaglio) ma anzitutto il discorso è psicologico; i residenti grazie al cane, liberano le loro energie e ricavano sensazioni di benessere e di calma.

L’attività di terapia assistita con l’animale condotta da professionisti e cani socialmente educati, unita alla preparazione di un’equipe multidisciplinare sono il binomio perfetto per una buona riuscita del lavoro e permettono di rispondere in maniera personalizzata alle esigenze dei singoli residenti durante il progetto, confermando o riadattando gli obiettivi riabilitativi prefissati, creando un valore aggiunto che può solo migliorare la qualità di vita dei nostri residenti.



NORDIC WALKING

Il Nordic Walking è una camminata, praticata con appositi bastoncini, che coinvolge tutto il corpo in modo armonioso e naturale. È un'attività adatta a tutte le età, facile da apprendere e praticabile all'aperto. I benefici principali sono: migliora postura, equilibrio e resistenza, coinvolge fino al 90% dei muscoli, aiuta a controllare il peso e prevenire malattie cardiovascolari, riduce stress e dolori articolari, favorisce la socializzazione. È un'attività dolce, efficace e sicura, ideale anche per anziani o chi riprende a muoversi dopo un periodo di inattività. L'attività è dedicata a piccoli gruppi di residenti e viene erogata in maniera periodica durante l'anno.



VIVI CON NOI

Il progetto parte dalla necessità di incontrare i nuovi residenti e i loro familiari per una presentazione generale della struttura e delle figure che vi operano. Oltre ad una conoscenza reciproca, permette di affrontare alcune tematiche di grande importanza per la qualità della vita e della cura della persona anziana, come il rispetto della libertà e della dignità personale, la rinuncia all'accanimento terapeutico e l'accompagnamento nel fine vita del residente terminale.

Rappresenta un patto con l'utenza, l'inizio di una alleanza che si basa anche sulla conoscenza dei limiti della struttura, che non è da intendersi come un «piccolo ospedale» ma luogo per assistere e prendersi cura della persona nella sua cronicità e per accompagnarla nell'ultimo tratto del suo percorso di vita.

Si approfondiscono i seguenti temi:

- ▶ la filosofia struttura;
- ▶ l'impegno nel mantenimento di una retta bassa, rimarcando la possibilità di contribuire con lasciti e donazioni;
- ▶ la chiarezza su quale siano i servizi offerti e il personale responsabile di determinati servizi;
- ▶ l'evitare eccessiva sanitarizzazione. In struttura sono assenti nuclei AFA e Demenze; per specifici bisogni sono disponibili altre collocazioni, altre RSA più adeguate;
- ▶ la gestione trasparente delle informazioni.



HOME VISITING PRE-INGRESSO

L'Home Visiting pre-ingresso è una **visita domiciliare** effettuata prima dell'ingresso di una persona anziana (o fragile) in una struttura residenziale o semi-residenziale (RSA, centro diurno, comunità alloggio, ecc.). È realizzata dal coordinatore dei servizi. Gli obiettivi sono: conoscere la persona nel suo ambiente abituale, osservando il contesto familiare, abitativo e relazionale; valutare bisogni, abitudini, routine, autonomie e fragilità, in modo più realistico rispetto al solo colloquio in struttura; favorire un ingresso graduale e personalizzato, riducendo stress e disorientamento; stabilire un primo contatto umano con la persona e i familiari, creando fiducia e ascolto; raccogliere informazioni utili alla stesura del progetto assistenziale individualizzato (PAI). Il contenuto della visita sono: osservazione delle condizioni generali della persona; dialogo con l'interessato e/o i familiari; rilevazione di abitudini quotidiane (pasti, sonno, igiene, relazioni, ecc.); valutazione del livello di autonomia e delle eventuali difficoltà; raccolta di eventuali aspettative, paure o dubbi sull'ingresso in struttura. I benefici consistono in una presa in carico più umana e centrata sulla persona, migliore continuità tra vita domestica e struttura, riduzione del rischio di rifiuto, crisi di adattamento o regressione ed ingresso più sereno per l'anziano e i familiari.



10. MODALITÀ DI AMMISSIONE

	SU APPUNTAMENTO	LIBERO	SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE COMUNITA' DELLE GIUGIARIE	A.P.S.P.	U.V.M.	NR. ORE SERVIZIO SETT.	POSTI NON CONCENZIONATI	POSTI CONVENZIONATI	POSTI AUTORIZZATI	ALBERGHIERO E DOMILIARI	AMBULATORIALI	SEMIRESIDENZIALI	RESIDENZIALI
R.S.A. - POSTI LETTO BASE					x			64	66				x
				x			2						x
R.S.A. - POSTI SOLLIEVO					x				1	1			x
CASA SOGGIORNO				x			14	14	14				x
CENTRO DIURNO					x		5	15	20			x	
				x								x	
FISIOTERAPIA PER ESTERNI				x		36					x		
CENTRO PRELIEVI						2					x		
CENTRO SERVIZI				x							x		
SERVIZIO PASTI			x							x			

L'ammissione del residente/utente ai servizi posti in essere dall'A.P.S.P. Rosa dei Venti ha modalità diverse, di seguito riassunte. Per maggiori informazioni è disponibile l'ufficio amministrativo.



11. AMBITO RESIDENZIALE

- ▶ I **servizi residenziali (RSA e Casa di Soggiorno)** sono stati creati per garantire le funzioni proprie del nucleo familiare. Rispondono al bisogno, primario e indispensabile, di vivere in un luogo che sia al tempo stesso accogliente e sicuro. La nostra struttura fornisce il massimo comfort assistenziale e sanitario alla persona che si trova in una condizione di non autosufficienza temporanea o permanente.
- ▶ La salvaguardia dei bisogni fondamentali dell'individuo è obiettivo di primaria importanza della nostra azienda. I nostri servizi soddisfano queste necessità con cura ed attenzione, rispondendo a requisiti di personalizzazione, rispetto e umanizzazione. L'A.P.S.P. Rosa dei Venti offre servizi specifici di natura sociale e sanitaria con personale qualificato per l'assistenza diretta e per le attività di tempo libero e di animazione. All'interno della nostra azienda vengono rispettate le abitudini, la cultura, le scelte dei residenti e sono favoriti i contatti familiari e con la comunità locale per raggiungere le finalità dell'autorealizzazione e della socialità.
- ▶ L'A.P.S.P. Rosa dei Venti offre un **servizio di carattere assistenziale e sanitario, destinato a persone anziane, non autosufficienti, non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti continui, affetti da patologie cronico-degenerative a tendenza invalidante che non necessitano di ricovero ospedaliero.**



Accesso RSA

	Posti letto convenzionati	Posti letto non convenzionati
Numero posti	64 posti definitivi 1 posto temporaneo (solievo)	2 posti a pagamento
Soggetto gestore	U.V.M. - Distretto Sanitario	A.P.S.P.
Soggetto richiedente	MMG - Medico Ospedaliero Assistente Sociale - Utente - Familiare	Utente - Familiare
A chi rivolgersi	MMG - Medico ospedaliero Servizio socio-assistenziale territoriale Unità ospedaliera	Ufficio A.P.S.P.
Criteri di accesso	Esito della valutazione multidisciplinare (elenco dinamico) Solo per residenti in PAT	Stato di non autosufficienza
Priorità di accesso	Gravità (punteggio SVM)	Data di presentazione della domanda di accesso
Documenti da presentare	Procedura a carico del soggetto richiedente	Domanda di ammissione Quadro clinico
Tempi	Valutazione da parte di U.V.M.	Gestione della lista d'attesa Priorità a residenti dei Comuni di Borgo Chiese e Castel Condino
Gestione dell'accesso	UVM individua il nominativo dell'utente da accogliere (entro 72 ore dalla disponibilità del posto letto). Il CSSAS contatta la persona di riferimento e fissa la data per il colloquio pre-ingresso	Il CSSAS contatta il referente e fissa la data per la visita e il colloquio pre-ingresso (se possibile a domicilio)



Accesso Casa di Soggiorno

	Posti letto casa soggiorno
Numero posti	14 posti letto
Soggetto gestore	A.P.S.P.
Soggetto richiedente	Utente - Familiare
A chi rivolgersi	Ufficio A.P.S.P.
Criteri di accesso	Dichiarazione dello stato di autosufficienza da parte del MMG, non attivata richiesta di accesso ai posti letto R.S.A. convenzionati e di non percepire l'indennità di accompagnamento Valutazione da parte del Coordinatore dei Servizi A.P.S.P.
Priorità accesso	Data di presentazione richiesta Priorità di accesso è riservata ai residenti dei Comuni di Borgo Chiese e Castel Condino, anche se la richiesta è pervenuta in tempi successivi
Documenti da presentare	Domanda di ammissione Quadro clinico
Tempi	Gestione della lista d'attesa secondo quanto stabilito dal Regolamento Interno
Gestione dell'accesso	Ufficio A.P.S.P. contatta il referente e fissa la data per il colloquio pre-ingresso



INSERIMENTO

Prima dell'inserimento di un nuovo residente, al fine di accompagnarlo nel delicato passaggio dal proprio ambiente familiare alla R.S.A. o Casa di Soggiorno, l'A.P.S.P. provvede ad incontrare l'utente e/o il proprio familiare per illustrare l'organizzazione dei servizi offerti ed effettuando, se possibile, un colloquio di condivisione presso il domicilio.

L'utente e/o il familiare è informato dettagliatamente delle modalità organizzative e viene stretta un'alleanza terapeutica a tutela del benessere del residente e del perseguimento degli obiettivi fissati.

Durante la permanenza del residente i familiari sono messi a conoscenza dei programmi assistenziali e di cura, in modo da rendere efficace la loro collaborazione con il personale di assistenza.

Nel momento dell'ingresso, inoltre vengono garantite le seguenti attività:

- ▶ visita della struttura e presentazione del personale;
- ▶ disbrigo pratiche amministrative (cambio medico, cambio residenza, rinnovo carta identità, eventuale domanda accompagnamento, eventuale nomina amministratore di sostegno, ...);
- ▶ etichettatura capi vestiario;
- ▶ consegna e custodia beni e denaro.



DOCUMENTAZIONE

I documenti da presentare nel momento dell'ingresso sono:

- ▶ carta d'identità;
- ▶ tessera sanitaria;
- ▶ verbale d'invalidità, se in possesso;
- ▶ autorizzazione A.P.S.S. per comodato uso ausili deambulazione e ausili incontinenza, se in possesso;
- ▶ codice IBAN per addebito retta;
- ▶ certificato medico con terapia farmacologica in atto.

Il residente in fase di inserimento può scegliere, in base alle disponibilità dell'Ente, di alloggiare in stanza singola o doppia.

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, mobili, soprammobili, armadi, cassettiere ecc...).

Al fine di agevolare il mantenimento dei legami familiari e col territorio di provenienza, l'A.P.S.P. Rosa dei Venti, autorizza con consenso del medico coordinatore, assenze temporanee del residente dalla struttura, garantendo la conservazione del posto letto, fino ad un massimo di 15 giorni all'anno.



LA GIORNATA TIPO

Il ritmo di vita del residente deve essere rispettato in tutti gli atti di vita quotidiana, un'attenzione particolare è riposta nelle potenzialità del residente, nell'ottica di lasciar fare o aiutare a fare, prevenendo così la dipendenza, stimolando lo stesso nel fare e non nel lasciarsi fare.

AL MATTINO

La nostra giornata inizia con il risveglio naturale, che solitamente avviene entro le ore 9.30 per poter consentire al residente di prendere parte alle varie attività. Il personale di assistenza assicura a tutti i residenti che lo richiedono la necessaria assistenza durante l'igiene personale, l'alzata, la vestizione (assecondando le abitudini e i desideri dei residenti) e l'accompagnamento nelle sale da pranzo per la prima colazione, servita a partire **dalle ore 07.30**, durante la quale è assicurata la presenza dell'infermiere per la somministrazione della terapia orale.

A partire dalle ore 09.00, i residenti che lo desiderano possono partecipare alle diverse proposte: attività di routine come lettura dei quotidiani; risveglio muscolare in gruppo ed altre attività particolari; passeggiate in giardino organizzate dal personale del servizio di animazione, fisioterapico e di assistenza. Accanto a queste attività vengono sviluppati progetti animativi personalizzati. La programmazione settimanale delle diverse attività è esposta alla bacheca posta all'ingresso del salone animazione.



A metà mattinata vengono servite bevande per il progetto idratazione. Nell'arco della mattinata è garantita la cura della persona con la proposta del bagno settimanale in vasca o in doccia. Con l'approssimarsi del pranzo è assicurato ai residenti che lo richiedono l'accompagnamento ai servizi e il lavaggio delle mani.

Il pranzo, salvo momentanea indisponibilità fisica del residente, è servito nelle sale da pranzo. Per i residenti che necessitano di una particolare assistenza durante l'alimentazione o tempi più lunghi per l'assunzione del pasto in autonomia, l'inizio della distribuzione può essere anticipato o posticipato in relazione alle diverse esigenze.

AL POMERIGGIO

Terminato il pranzo, i residenti vengono accompagnati ai servizi, ed assistiti nelle loro necessità. Chi desidera riposare nella propria stanza viene accompagnato in camera. Per coloro che invece preferiscono trattenersi nel salone animazione, dotato di poltrone relax, è sempre garantita la presenza di operatori a disposizione per ogni necessità assistenziale e relazionale.

Durante il pomeriggio il servizio animazione propone con gli operatori progetti personalizzati ed attività individuali e di gruppo, anche con il coinvolgimento di familiari, volontari ed associazioni locali. Periodicamente, e con maggiore frequenza nel periodo estivo, vengono proposte uscite e gite di gruppo, spesso in collaborazione con gruppi di volontari. Dalle ore 15.30 alle ore 16.30 viene servita una merenda.



ALLA SERA

A partire **dalle ore 18.00** nelle sale da pranzo viene servita la cena (valgono a riguardo tutte le informazioni, già precedentemente fornite per il pranzo). Cercando di assecondare le esigenze e le abitudini personali, terminata la cena, i residenti vengono gradualmente accompagnati nelle loro stanze o nel salone animazione dove possono intrattenersi con amici e familiari. Ai residenti che lo desiderano è offerta una tisana calda o una camomilla prima di coricarsi.

DURANTE LA NOTTE

Durante la notte, particolare attenzione viene data ai seguenti aspetti assistenziali: cambio postura, idratazione, cambio ausili per incontinenza; controllo parametri vitali e terapia in corso, accompagnamento ai servizi.

La notte è presidiata sempre da un infermiere e da un operatore di assistenza. In aggiunta alla coppia è sempre reperibile un ulteriore operatore di assistenza per far fronte a necessità improvvise o emergenze notturne. In particolari periodi, dove il carico lavorativo è più intenso, su valutazione del medico coordinatore e/o del coordinatore dei servizi, al posto dell'operatore reperibile viene assicurata la presenza un secondo operatore di assistenza.

In caso di necessità sanitarie l'infermiere può richiedere l'intervento del medico di continuità assistenziale.



L'EQUIPE MULTIPROFESSIONALE E IL PAI

L'equipe multi-professionale è composta da un rappresentante per **ogni figura** presente nella RSA (medico, coordinatore dei servizi, infermiere, oss, fisioterapista, animatore, psicologa).

L'equipe si riunisce **settimanalmente** per l'elaborazione del PAI, il **progetto assistenziale individualizzato** che è lo strumento di sintesi del progetto globale sulla persona, consente la presa in carico di bisogni/problemi, di desideri/abitudini inerenti la sfera personale, relazionale/sociale, clinico-sanitaria, valorizza le capacità, le funzionalità e le potenzialità dei residenti.

Orienta l'organizzazione al lavoro per obiettivi favorendo il benessere del residente, dei suoi cari e degli operatori attraverso:

- ▶ il colloquio iniziale con il residente e/o le persone di riferimento per la raccolta biografica;
- ▶ la valutazione del residente tramite l'utilizzo di test di valutazione riconosciuti scientificamente;
- ▶ le informazioni derivanti dall'osservazione dei residenti, da parte degli operatori, registrate nelle consegne;
- ▶ la formulazione e la diffusione di obiettivi realistici e specifici, pianificati nel tempo e misurabili mediante indicatori.

Il P.A.I. è il risultato di un processo metodologico di lavoro multidimensionale costruito con il coinvolgimento di tutta l'equipe multiprofessionale e condiviso con la famiglia e/o il residente, tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri. Viene predisposto all'ingresso ed aggiornato semestralmente o quando se ne presenti la necessità. Il familiare o altra persona di riferimento è coinvolto, al fine di costituire un'alleanza ed un imprescindibile rapporto di fiducia, nella stesura del primo P.A.I. e delle revisioni, se emergono particolari problematiche.



DIMISSIONI

Il residente ed i suoi familiari, potranno decidere in qualsiasi momento di interrompere la permanenza presso l'A.P.S.P., presentando esplicita domanda di dimissione.

Il medico della R.S.A. provvederà a predisporre la lettera di dimissione che verrà consegnata al familiare di riferimento al momento stesso delle dimissioni.

Saranno consegnati tutti i documenti personali del residente (carta d'identità, tessera sanitaria, ...) e l'ufficio provvederà a restituire eventuali depositi di denaro e/o preziosi che erano stati depositati in cassaforte.

FINE VITA

La Rosa dei Venti si è impegnata molto per garantire che vi sia qualità anche nell'ultimo tratto di vita. In questo particolare momento riteniamo che la qualità sia determinata dal mantenimento della dignità, dall'assenza di dolore, dalla vicinanza dei familiari, dalla condivisione delle scelte terapeutiche e delle informazioni, dal non rimanere soli.

La struttura si impegna a garantire tutte queste cose mettendo a disposizione gratuitamente una stanza singola adatta ad ospitare anche i familiari.



12. AMBITO SEMI-RESIDENZIALE (CENTRO DIURNO)

Il centro diurno è una **struttura semiresidenziale** a carattere **diurno** in cui sono erogati servizi socio-sanitari a favore di **persone anziane autosufficienti e parzialmente non autosufficienti non allettate**. Il servizio è diretto a garantire la permanenza della persona al proprio domicilio ma garantendo la possibilità di trascorrere la giornata in un ambiente comunitario e protetto.

In relazione alla tipologia degli utenti, il centro offre attività terapeutiche e riabilitative, attività socio-educative atte a garantire l'integrazione sociale, prestazioni di cura ed igiene della persona, servizio ristorazione e servizio di trasporto. Tali servizi possono integrare gli interventi di assistenza domiciliare ed essere luogo di incontro sociale, culturale, ricreativo e di ristoro. Per ogni utente è prevista la definizione di un piano assistenziale individualizzato.



Accesso al Centro Diurno

	Posti Convenzionati	Posti Non Convenzionati
Numero posti	15 posti	5 posti
Soggetto gestore	U.V.M. - Distretto Sanitario	A.P.S.P.
Soggetto richiedente	Medico di Medicina Generale - Assistente Sociale	Utente - Familiare
A chi rivolgersi	Medico di Medicina Generale, Responsabile dei Servizi Socio-assistenziali territoriali	Ufficio Amministrazione A.P.S.P.
Criteri accesso	Esito della valutazione multidisciplinare (elenco dinamico)	Data di presentazione richiesta Valutazione da parte dell'U.V.M.I. e dell'A.P.S.P.
Documenti da presentare	Procedura a carico del Soggetto richiedente	Domanda di ammissione Quadro clinico
Tempi	Valutazione da parte U.V.M.	Valutazione immediata da parte della A.P.S.P.
Gestione dell'accesso	Comunicazione da parte dell'A.P.S.P. del posto	Ufficio individua l'utente, contatta il referente e fissa la data per il colloquio pre-ingresso
Apertura	Dal lunedì al venerdì con orario 08.30 - 17.30	Dal lunedì al venerdì con orario 08.30 - 17.30
Modalità accesso	Secondo quanto stabilito dal Piano Assistenziale Individualizzato definito dall'U.V.M.	Secondo quanto concordato dal Piano Individualizzato tra l'A.P.S.P. e l'utente
Costo del servizio	L'utente partecipa alla spesa con una quota stabilita da APSS in base al coefficiente ICEF	L'utente è chiamato al pagamento di tariffa stabilita annualmente dal C.d.A.



ACCESSO POSTI CONVENZIONATI

Le persone interessate ad entrare al Centro diurno, o relativi familiari, attraverso il **Medico di Medicina Generale** o **Assistente Sociale** possono presentare domanda di accesso all'Unità Valutativa Multidimensionale (**UVM**) del Distretto sanitario Centro Sud sito a Tione di Trento in Via Presanella.

L'UVM formula gli elenchi dinamici delle persone dichiarate eleggibili, a seguito di valutazione multidimensionale geriatrica, e gestisce gli accessi ai Centri Diurni per anziani.

Per ogni utente è individuato un piano assistenziale individuale (PAI) che definisce tempi e giorni di accesso al servizio e assistenza da assicurare all'utente.

È prevista una compartecipazione degli utenti al costo del servizio che verrà fatturata direttamente dall'APSS.

Per ulteriori informazioni rivolgersi al Distretto sanitario Centro Sud, Servizio Territoriale di Tione di Trento in via Presanella n. 16, tel. 0465 331412.

ACCESSO POSTI NON CONVENZIONATI

Per accedere privatamente al Centro diurno è necessario fare un **colloquio preliminare con il Coordinatore** per mettere a fuoco le esigenze della persona e le necessità della famiglia, per poi concordare un piano assistenziale.

Se c'è disponibilità la Coordinatrice fa compilare il modulo di ammissione al servizio. L'accesso al Centro diurno può essere periodico o occasionale, per far fronte a esigenze improvvise e momentanee. Le fasce orarie di presenza al Centro diurno possono essere di ampiezza variabile e individualizzata (mattina, pomeriggio o giornata intera.)



Il centro diurno ha queste finalità:

- ▶ promuovere la domiciliarità favorendo il mantenimento del soggetto al proprio domicilio;
- ▶ offrire alla persona un'alternativa alla vita a domicilio provvedendo alla miglior vita quotidiana possibile;
- ▶ mantenere/migliorare le capacità funzionali, comportamentali, cognitive, affettive-relazionali in coerenza con il piano assistenziale individualizzato (PAI), attraverso un'assistenza qualificata e personalizzata;
- ▶ sostenere i familiari nella gestione della cura e assicurare la loro partecipazione all'organizzazione delle attività e la conoscenza del tipo di assistenza erogata;
- ▶ valorizzare la presenza dei volontari per coadiuvare e qualificare l'attività, per favorire i rapporti dell'utente con l'esterno e per una più efficace integrazione con la rete dei servizi e con le risorse del territorio;
- ▶ assicurare una flessibilità organizzativa che consenta di rispondere in maniera efficace alle diverse richieste;
- ▶ promuovere l'integrazione con la comunità, facilitando la partecipazione degli utenti alla vita quotidiana.



SERVIZI

Il Centro diurno assicura i seguenti servizi:

- ▶ servizio di trasporto da e per il domicilio;
- ▶ supporto continuativo nella gestione delle necessità quotidiane;
- ▶ igiene personale secondo le indicazioni del piano di assistenza individualizzato;
- ▶ esercizi di stimolazione cognitiva;
- ▶ attivazione motoria di gruppo;
- ▶ supervisione per la corretta assunzione dei farmaci;
- ▶ prestazioni infermieristiche al bisogno;
- ▶ servizi mensa e supporto per una corretta alimentazione;
- ▶ animazione e socializzazione, comprese iniziative di coinvolgimento dei familiari e collegamento con il territorio, finalizzate a promuovere l'inclusione sociale e lo scambio inter-generazionale.

Gli utenti possono accedere privatamente alle prestazioni di riabilitazione fisica, di podologia e di parrucchiere/barbiere messe a disposizione dall'A.P.S.P. Rosa dei Venti. Per quanto concerne la gestione dei farmaci, gli utenti del Centro diurno o i loro familiari sono tenuti a presentare un elenco compilato e sottoscritto dal Medico di Medicina Generale delle terapie in uso e relativa posologia. Sono tenuti altresì a portare con sé i farmaci da assumere.



METODOLOGIA ASSISTENZIALE

Il Centro diurno offre ai propri utenti un ambiente accogliente e un'assistenza sensibile alle esigenze, alle preferenze, alle capacità e alle potenzialità individuali. Si propone di dare loro tutela e assistenza e di promuovere partecipazione sociale, benessere e salute. Pone al centro del servizio la persona intesa come soggetto caratterizzato da identità, valori, conoscenze, capacità e affetti. Le attività sono improntate al rispetto della libertà, della dignità e dell'autodeterminazione.

Il servizio diretto all'utente è definito di concerto con lo stesso e con i suoi familiari e formalizzato in un piano assistenziale individuale. In coerenza con quanto emerge dall'analisi della condizione, delle esigenze e delle risorse personali dell'utente, sono definiti gli obiettivi, le prestazioni e i criteri da seguire nell'assistenza diretta alla persona. Il piano assistenziale individuale viene aggiornato periodicamente o al bisogno, in base all'evoluzione delle condizioni personali dell'utente e agli esiti delle valutazioni fatte di concerto dall'equipe multi-professionale, dall'utente e/o dai familiari, dai servizi sociali (assistente sociale) e dal servizio territoriale sanitario (U.V.M.).

SEDE E APERTURA

Il Centro diurno è ubicato al **terzo piano del blocco A** con accesso diretto da Via G. Goglio, 1.

E' aperto **dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30**, salvo festivi infrasettimanali.



GIORNATA TIPO

Il Servizio assicura, al bisogno, il trasporto accompagnato dell'utente dal domicilio al Centro Diurno e viceversa.

All'arrivo in struttura è previsto un momento di accoglienza degli utenti. Segue un momento idratazione mattutina.

Durante la giornata vengono proposte attività programmate quali: laboratori di attività sociale e ricreative, pratiche di cura alla persona, ginnastica dolce, momenti di socializzazione e di animazione. Alcune attività possono essere svolte anche in giardino e con la collaborazione del servizio animazione della RSA, salvo periodo emergenziale

Alle 11.45 viene distribuito il pasto. Dopo la consumazione del pasto è possibile fare un riposo pomeridiano.

Nel pomeriggio viene distribuita la merenda.

Alle 17.30 avviene il ritorno al domicilio. L'utente può fermarsi dopo le 17.30 e consumare la cena presso la RSA adiacente al Centro diurno se autonomo per successivo rientro a domicilio.



VOLONTARIATO E PROMOZIONE SOCIALE

Alcune attività sociali e di animazione sono organizzate con la collaborazione dei familiari degli utenti e di associazioni di volontariato. Il rapporto con il volontariato, l'associazionismo e la comunità locale permettono agli utenti nuove opportunità di partecipazione ed il mantenimento di legami con il proprio territorio.

ORGANIZZAZIONE

Il Centro diurno è gestito da un'équipe dedicata costituita da:

- ▶ una Coordinatrice che può svolgere prestazioni infermieristiche per gli utenti del centro diurno;
- ▶ un gruppo di operatori socio sanitari dipendenti dell'A.P.S.P. Rosa dei Venti, che svolge anche il servizio di trasporto ed accompagnamento utenti da e per il domicilio;
- ▶ un infermiere di RSA per l'assistenza infermieristica qualora non sia presente la coordinatrice;
- ▶ un fisioterapista distaccato dal servizio di RSA per la ginnastica.

Gli utenti del Centro diurno hanno la possibilità di accedere a pagamento a servizi di podologa, estetista e parrucchiera.



13. CO-HOUSING

Il progetto di cohousing dell' A.P.S.P. Rosa dei Venti nasce per rispondere ai bisogni abitativi e sociali degli **anziani autosufficienti o parzialmente autonomi**, offrendo una formula innovativa di co-abitazione che unisce autonomia, sicurezza e socialità. Il servizio è attivo da giugno 2025.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

- ▶ offrire un'alternativa alla residenzialità classica (RSA)
- ▶ promuovere la socializzazione, prevenendo l'isolamento
- ▶ garantire un ambiente sicuro e controllato
- ▶ fornire supporto nella gestione della quotidianità

SERVIZI INCLUSI

- ▶ **Servizio base:** alloggio, 3 pasti giornalieri presso la struttura, partecipazione alle attività ricreative e animative della RSA, pulizie ordinarie.
- ▶ **Sicurezza:** sorveglianza passiva e domotica, con possibilità di intervento tempestivo in caso di emergenza (cadute, allontanamenti, ecc.).
- ▶ **Volontariato e auto-mutuo aiuto:** coinvolgimento della rete locale di volontari, valorizzazione dell'aiuto reciproco tra utenti e familiari.
- ▶ **Servizi aggiuntivi opzionali** (attivabili su richiesta): lavanderia, prestazioni sanitarie, infermieristiche e fisioterapiche, supporto nella gestione della salute (es. somministrazione farmaci), accesso alla palestra.



DOTAZIONI E AMBIENTI

Attualmente l'appartamento per il co-housing è uno, sito in via C. Battisti n.3 di Borgo Chiese, adiacente all' A.P.S.P. Rosa dei Venti. L'abitazione è composta da: 1 vano ingresso, 1 cucina, 1 ampio soggiorno, 2 camere da letto, 1 bagno. Tutti gli spazi sono arredati con la possibilità per gli ospiti di personalizzare il proprio ambiente di vita.

VANTAGGI DEL COHOUSING

- ▶ maggiore qualità della vita in un contesto di comunità
- ▶ ottimizzazione delle risorse sanitarie e assistenziali
- ▶ possibilità di vivere in autonomia pur con servizi di supporto
- ▶ riduzione dei costi rispetto all'assistenza domiciliare intensiva



14. AMBITO DOMICILIARE E DI CONTESTO

PASTI A DOMICILIO

L'A.P.S.P. Rosa dei Venti, in convenzione con la Comunità delle Giudicarie, offre **a persone con più di 64 anni d'età o a persone adulte con difficoltà di vario genere**, la possibilità di fruire a domicilio di un pasto caldo.

La consegna dei pasti avviene nei comuni di Borgo Chiese e Castel Condino.

Il servizio risponde all'incapacità della persona di confezionarsi cibo e/o al bisogno di una corretta alimentazione.

Il servizio è attivabile tramite il servizio sociale territoriale ed è garantito **7 giorni su 7**.

L'operatore addetto alla consegna del pasto a domicilio, oltre al mero atto di consegna, instaura un contatto relazionale e di supervisione sullo stato di salute psico-fisico del fruitore.

La fatturazione dei Pasti a Domicilio è di competenza del Servizio socio-assistenziale della Comunità delle Giudicarie e tiene conto della situazione economico/patrimoniale dell'utente applicando tariffe differenziate in base all'indicatore ISEE/ICEF.



ATTIVITA' DI EDUCAZIONE, FORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE DELLA POPOLAZIONE LOCALE

La Rosa dei Venti, in qualità di Ente socio sanitario territoriale, organizza in forma autonoma o congiuntamente con le vicine APSP di Pieve di Bono e Storo, **attività di educazione, formazione e sensibilizzazione della popolazione locale.**

A titolo esemplificativo gli argomenti che vengono trattati sono l'invecchiamento attivo, la ginnastica fisica e cognitiva per persone che si avvicinano alla terza età, l'accudimento a domicilio degli anziani affetti da patologie invalidanti, il supporto dei caregiver.

Tali attività saranno pubblicizzate in forma locale grazie anche al supporto delle amministrazioni comunali.



15. SERVIZI PER GLI ESTERNI

CENTRO SERVIZI PER ANZIANI

È un **servizio a carattere diurno**, che si svolge nell'arco dell'intera giornata, finalizzato a favorire il benessere degli anziani e a sostenere la loro permanenza nel proprio ambiente di vita. Tale servizio mira alla prevenzione, all'invecchiamento attivo ed alla promozione dell'inclusione sociale, a cui si affiancano attività di accudimento e cura.

Il servizio è orientato a stimolare, valorizzare e potenziare le abilità e le autonomie degli anziani, promuovere la partecipazione attiva attraverso il coinvolgimento nell'ideazione e realizzazione della attività, anche al fine di prevenire l'isolamento sociale.

Il Centro Servizi è convenzionato con la Comunità delle Giudicarie ed eroga servizi a **persone anziane o con difficoltà di vario genere**, previa richiesta ai competenti uffici della Comunità o del Servizio Sociale Territoriale. Funzioni prevalenti del servizio sono la socializzazione, l'integrazione e la promozione dell'inclusione sociale.



CENTRO SERVIZI PER ANZIANI

Il servizio prevede la possibilità **per le persone, con più di 64 anni e adulte con particolari esigenze**, di accedere in struttura per usufruire delle seguenti attività:

- ▶ Consumazione del pasto;
- ▶ attività di supporto all'igiene personale e alla cura di sé;
- ▶ bagno con assistenza;
- ▶ bagno o doccia in autonomia;
- ▶ parrucchiera;
- ▶ estetista;
- ▶ ~~servizio di podologa;~~
- ▶ attività espressive e creative individuali e/o di gruppo;
- ▶ attività di svago;
- ▶ attività di supporto e promozione delle relazioni interpersonali e di gruppo, attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali

La fatturazione delle prestazioni di Centro Servizi è di competenza del Servizio socio-assistenziale della Comunità delle Giudicarie e tiene conto della situazione economico/patrimoniale dell'utente applicando tariffe differenziate in base all'indicatore ISEE/ICEF.



FISIOTERAPIA PER ESTERNI

L'A.P.S.P. Rosa dei Venti dal 2008 ha attivato il servizio di fisioterapia rivolto alla popolazione.

Sfruttando le competenze del proprio personale viene erogato un servizio riabilitativo sia in convenzione con il servizio sanitario provinciale che in forma privatistica.

OBIETTIVI

- ▶ Offrire un servizio alla popolazione limitando la distanza dal servizio di fisioterapia più accessibile rispettando gli standard garantiti.
- ▶ Apertura verso l'esterno di prestazioni già attive per gli ospiti residenti nella struttura.
- ▶ Rispondere alle direttive provinciali per l'effettuazione di attività di recupero e rieducazione funzionale per utenti esterni presso la struttura.



MODALITA' DI ACCESSO

Ha accesso al servizio ogni cittadino che è iscritto al servizio sanitario nazionale. Per prenotarsi al servizio recarsi presso l'A.P.S.P. o telefonare al numero 0465-621047 interno 3.

- ▶ Per accedere al servizio convenzionato con il SSP è necessario avere la prescrizione specialistica effettuata da un fisiatra aziendale.
- ▶ È possibile accedere in forma privatistica.
- ▶ Il giorno e l'ora dell'inizio delle prestazioni sarà comunicato e concordato con l'utente dal personale fisioterapico.
- ▶ Hanno priorità di accesso gli utenti esterni segnalati dal reparto ospedaliero di ortopedia tramite il progetto Fast Track

Il servizio di fisioterapia per esterni può essere erogato come:

- ▶ **FISIOTERAPIA IN PALESTRA**
- ▶ **FISIOTERAPIA A DOMICILIO**
- ▶ **FISIOTERAPIA IN ACQUA**



GOCCE DI BENESSERE

È un progetto svolto in collaborazione con Spazio Argento.

Consiste in un percorso di **ginnastica dolce in acqua**, ovvero esercizi a basso impatto per migliorare forza, equilibrio, coordinazione e flessibilità.

Le attività si svolgono presso la piscina comunale di Borgo Chiese. Viene erogato in due edizioni (primavera/estate), una volta alla settimana il giovedì.

Questo progetto è dedicato a persone con età ≥ 65 anni, residenti nella Provincia Autonoma di Trento.

FISIOPILATES

Il Fisiopilates è un metodo che unisce i principi della **fisioterapia** con gli esercizi del **Pilates**, con l'obiettivo di migliorare postura, mobilità, forza e controllo del corpo in modo sicuro e personalizzato, soprattutto in presenza di dolori muscolo-scheletrici o patologie.

Questa attività è dedicata ad utenti esterni e viene svolta nel teatro dell'A.P.S.P. Rosa dei Venti ogni giovedì.



CENTRO PRELIEVI

Il Punto Prelievi è un servizio autorizzato e accreditato dalla Provincia Autonoma di Trento e funziona in regime di convenzione, rinnovata annualmente con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari. Effettua **prelievi ematici ed accetta liquidi e materiali biologici per esami di laboratorio**. Gli esami biochimici vengono eseguiti dai laboratori dell'APSS.

Giorni	Orario	Luogo	Prenotazione
GIOVEDÌ (escluso festivi) Max 40 persone	07.00 - 09.00	Presso A.P.S.P. Rosa dei Venti, ingresso principale - piano terra	Solo tramite prenotazione online sistema TreC salute www.trec.trentinosalute.net o al numero telefonico 0461-371037

ACCETTAZIONE E PAGAMENTO PRESTAZIONI

L'utente come da prenotazione online tramite il sistema TreC salute si presenta allo sportello per l'accettazione all'orario indicato nella conferma della prenotazione. Le analisi di laboratorio possono essere eseguite a pagamento anche su liquidi e materiali biologici consegnati direttamente dall'utente munito di tessera sanitaria secondo tariffario APSS.

Se si ha una prescrizione di un esame inconsueto conviene verificare telefonicamente (tel. 0465-621047) l'accettazione dell'esame stesso. L'elenco degli esami particolari che vengono svolti presso ospedale di Tione di Trento è consultabile sul sito dell'A.P.S.P. Rosa dei Venti

È possibile eseguire gli esami in convenzione con il Servizio Sanitario Provinciale o a pagamento. Le tariffe (ticket) degli esami e le modalità di esenzione sono pertanto quelle stabilite dal Servizio Sanitario Provinciale. Il pagamento del ticket deve essere effettuato tramite POS al momento dell'accettazione. Un ticket aggiuntivo, per ulteriori esami disposti dal laboratorio, può essere successivamente addebitato all'Utente direttamente dall'APSS, con comunicazione a domicilio dell'Utente.



16. MARCHIO QUALITÀ E BENESSERE

La Rosa dei Venti A.P.S.P. aderisce volontariamente e convintamente al marchio Q&B - Qualità & Benessere è uno strumento di valutazione reciproca e partecipata della qualità e del benessere degli anziani nelle strutture residenziali. I valori a cui si ispira sono i seguenti:

- ▶ **RISPETTO** è possibilità di vedere riconosciuti dall'organizzazione il rispetto dei tempi e ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy e della riservatezza dei dati, della dignità della persona e dei suoi valori
- ▶ **AUTOREALIZZAZIONE** è possibilità di attuare concretamente le proprie aspirazioni, desideri, passioni, stili di vita e sentirsi appagati e soddisfatti di ciò, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza
- ▶ **OPEROSITÀ** è possibilità di vedere espresse, promosse e valorizzate le capacità, le attitudini, le abilità, le competenze del residente nell'agire quotidiano e nella gestione del tempo libero, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza
- ▶ **AFFETTIVITÀ** è possibilità di mantenere e sviluppare relazioni affettive ed emotive autentiche anche all'interno della residenza sia con persone, che con oggetti personali ed animali significativi
- ▶ **INTERIORITÀ** è possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati per il raccoglimento spirituale (nel rispetto del pluralismo religioso), per riflettere sul sé ed il senso della vita anche affrontando l'esperienza della morte
- ▶ **COMFORT** è possibilità di fruire di un ambiente fisico nel quale la persona vive ed opera in grado di coniugare le proprie esigenze personali e vita comunitaria con particolare attenzione alla dimensione familiare
- ▶ **UMANIZZAZIONE** è possibilità di essere accolti nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza



- ▶ **SOCIALITÀ** è possibilità di trovarsi inseriti in un contesto sociale e comunitario aperto verso l'esterno e permeabile dall'esterno, nel quale mantenere la comunicazione e lo scambio con la comunità di riferimento
- ▶ **SALUTE** è possibilità di fruire di azioni di prevenzione, cura e riabilitazione erogate da personale professionalmente preparato, personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiano, evitando forme di accanimento e sanitarizzazione eccessiva o non gradita
- ▶ **LIBERTÀ** è possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alla proprie capacità, esercitando la libertà di scelta nel rispetto delle regole della civile convivenza e partecipando alle decisioni dell'organizzazione riguardanti la vita quotidiana dei residenti
- ▶ **GUSTO** è possibilità di fruire di un servizio ristorazione con un'alimentazione sana, completa, varia e gustosa, adeguata alla libertà di scelta e alle condizioni di salute senza eccessive restrizioni, collegata alle tradizioni alimentari del luogo ed attenta alla valorizzazione della funzione sociale e cognitiva del momento dei pasti
- ▶ **VIVIBILITÀ** è possibilità di vivere in un luogo caldo, accogliente, confortevole, pulito, con un'atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze dei residenti e del contesto della vita comunitaria.



qualità & benessere



17. INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

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 la direzione sanitaria, 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.

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.



MANCE E DONI

Il personale dell'A.P.S.P. Rosa dei Venti 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 ai residenti 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 per i familiari richiedere l'utilizzo dell'automezzo aziendale attrezzato per il trasporto disabili, con apposita autorizzazione e dietro rimborso del costo chilometrico (per visite mediche, ritorno al domicilio, ...).

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.

Si chiede l'erogazione un'offerta per il servizio.

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.

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.



18. PARTECIPAZIONE DEI PORTATORI DI INTERESSE

RAPPRESENTANTI DEGLI OSPITI

La partecipazione dei residenti e dei loro familiari è garantita attraverso l'elezione di 2 rappresentanti che svolgono funzione consultiva e propositiva su tutte le problematiche di carattere generale relative all'impostazione ed all'organizzazione dei servizi erogati. Sono eleggibili a rappresentanza, i residenti che hanno residenza abituale nella struttura o un loro delegato. Gli eletti restano in carica 2 anni e mezzo dalla proclamazione.

FOCUS GROUP (GRUPPI DI DISCUSSIONE)

Periodicamente l'A.P.S.P., in occasione delle visite di qualità del Marchio Q&B, propone ai residenti, ai familiari e al personale, incontri gestiti dalla commissione valutatrice esterna. Tali momenti rappresentano uno strumento importante per l'acquisizione di riscontri, in particolare permettono all'A.P.S.P. di raccogliere informazioni sulla percezione dell'utente.

LA NEWSLETTER

L'A.P.S.P. Rosa dei Venti pubblica "La Newsletter" quale strumento di comunicazione per rispondere alla necessità di informare in modo tempestivo di tutto quello che succede nella struttura. La pubblicazione viene inviata a tutti i familiari tramite il canale familiari di WhatsApp.



IL SAPORE DEL TEMPO

Il Sapore del Tempo è il periodico delle sei A.P.S.P. delle Giudicarie. E' una pubblicazione semestrale che raccoglie le attività svolte, i momenti più salienti ed i progetti proposti dalle A.P.S.P..

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Con frequenza periodica l'Ente promuove indagini di soddisfazione dei servizi offerti rivolte a residenti e/o familiari ed utenti dei servizi esterni, al fine di sondare il livello di gradimento percepito degli stessi. In questo modo per l'Amministrazione diventa possibile individuare punti di forza, aree di debolezza e criticità dei servizi erogati, nei confronti dei quali provvedere alla pianificazione di eventuali strategie di intervento ed azioni di miglioramento. I risultati raccolti ed elaborati vengono poi comunicati ai portatori di interesse, con incontri plenari o restituzioni tramite videoconferenze o pubblicazioni sulla Newsletter.

STANDARD DI QUALITA'

Gli standard di qualità indicano gli obiettivi di qualità che l'Ente si impegna ad assicurare agli utenti. Rappresentano il principale strumento attraverso il quale l'utente è messo in condizione di verificare che le prestazioni minime garantite e dichiarate nella "Carta dei Servizi" vengano erogate nelle quantità, nei modi e con le frequenze previste. Attraverso gli standard, l'Ente individua i fattori di qualità che caratterizzano i vari servizi e si assume l'impegno di perseguirli e rilevarli mediante l'utilizzazione di apposite griglie. Gli esiti del costante monitoraggio degli standard vengono raccolti in una verifica annuale, la quale viene resa pubblica in modo da renderne noti i risultati.

In caso di sciopero, vengono garantiti gli standard minimi essenziali di servizio, concordati con le Organizzazioni Sindacali ed in applicazione delle specifiche normative in vigore.



APPREZZAMENTI, RECLAMI E COMUNICAZIONI

L'A.P.S.P. garantisce la funzione di tutela nei confronti del residente attraverso la possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi che si dovessero presentare prima, durante e dopo l'inserimento in Struttura. Per reclamo si intende ogni comunicazione scritta nella quale l'utente, oppure un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata riguardante la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore. Sulla base di tali segnalazioni verranno intraprese azioni volte a poter prevedere possibili miglioramenti delle prestazioni offerte oppure a correggere eventuali disservizi.

Il Residente o il familiare può presentare reclamo con le seguenti modalità:

- ▶ compilando e sottoscrivendo il “modulo segnalazioni e suggerimenti” ritirabile presso la cassetta gialla posta sulla sinistra a fine del tunnel vetrato;
- ▶ lettera in carta semplice, completa di data, firma ed indirizzo del mittente.

Il reclamo o la segnalazione può essere recapitato nell'apposita cassetta gialle oppure consegnato o spedito direttamente presso gli Uffici Amministrativi.

Sarà cura della Direzione dell'Ente provvedere a dare immediata risposta alle segnalazioni ed ai reclami che si presentano di veloce soluzione; nei casi più complessi, si avvierà un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e si fornirà una risposta al cliente/committente entro 15 giorni dalla presentazione, informando anche il Presidente dell'accaduto.

Periodicamente si provvederà ad analizzare attentamente tutte le osservazioni pervenute, e tra queste anche eventuali apprezzamenti, che saranno trattati allo stesso modo dei reclami, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.



19. RIFERIMENTI NORMATIVI

Linee guida PAT	Linee Guida per le Residenze Sanitarie Assistenziali - Indicazioni per l'erogazione in sicurezza delle attività nelle strutture residenziali socio-sanitarie durante la pandemia COVID-19 Versione 4° - 22/12/2020"
Legge 07.08.1990, n. 241	"Diritto di accesso ai documenti amministrativi"
DPR 27.06.1992, n. 352	"Regolamento sul diritto di accesso ai documenti amministrativi"
DPCM 22.12.1989	"Atto di indirizzo e coordinamento dell'attività amministrativa delle regioni e provincie autonome concernente la realizzazione di strutture sanitarie residenziali per anziani non autosufficienti non assistibili a domicilio o nel servizio semiresidenziale
DPCM 27.01.1994	"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
DM Funzione Pubblica 31.03.1994	"Codice di comportamento dipendenti pubblici"
LP 28.05.1998, N. 6	"Interventi a favore degli anziani e delle persone non autosufficienti o con gravi disabilità"
DM 21.05.2001, n. 308	"Regolamento concernente i requisiti minimi strutturali ed organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale a norma dell'art. 11 della L. n. 328/2000
Provvedimento annuale della Giunta Provinciale	"Direttive per l'assistenza sanitaria ed assistenziale a rilievo sanitario nelle Residenze Sanitarie e Assistenziali (RSA) pubbliche e private a sede territoriale ed ospedaliera del Servizio sanitario provinciale (SSP) e relativo finanziamento"
Provvedimento annuale della Giunta Provinciale	"Direttive provinciali per la gestione e il finanziamento dei Centri diurni per e ulteriori disposizioni in ordine a progetti in materia di demenze e iniziative a sostegno della domiciliarità - area anziani"
LP 27.07.2007, n. 13	Politiche Sociali nella Provincia di Trento: disciplina il sistema delle Politiche Sociali e l'organizzazione dei relativi servizi
Reg. DPP 09.04.2018, n. 3-78/Leg	Regolamento di esecuzione LP 13/2007 in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza soggetti che operano in ambito socio-assistenziale
Statuto	Statuto dell'A.P.S.P Rosa dei Venti



20. ALLEGATI

- ▶ Standard di qualità
- ▶ Tariffario



GRAZIE

Rimaniamo a completa disposizione per qualsiasi altra informazione o anche solo per visitare la nostra struttura.

A.P.S.P. ROSA DI VENTI

Via C. Battisti, 6

38083 BORGO CHIESE (TN)

Tel. 0465-621047

e-mail info@rosadeiventiapsp.it

