RSA E CASA SOGGIORNO BENEDETTI
CARTA DEI SERVIZI



Una residenza sanitaria e assistenziale all'avanguardia

Un ambiente confortevole e familiare
dedicato a chi necessita di assistenza diretta e continuativa
nell'affrontare la quotidianità
fornisce cure mediche, assistenza infermieristica e riabilitazione

Cos'è l'Apsp Benedetti di Mori? - Il benvenuto del presidente e del direttore	*pagina 2*
Principi sull'erogazione del servizio	*pagina 3*
Presentazione - la storia; la struttura	*pagina 3*
Organi e organizzazione	*pagina 5*
Autorizzazione e Accreditamento	*pagina 6*
La Residenza sanitaria assistenziale e la Casa di soggiorno	*pagina 9*
Accettazione, ingresso e cura della rete affettiva	*pagina 10*
Modalità d'ingresso	*pagina 11*
Mission e politica per la qualità	*pagina 13*
I servizi offerti	*pagina 18*
Diritti e doveri dei residenti	*pagina 27*
Standard di qualità	*pagina 29*
Osservazioni e reclami	*pagina 29*
La retta	*pagina 30*

Gentile utente,

La carta dei servizi è un patto tra l'Azienda pubblica di servizi alla persona (Apsp) Cesare Benedetti di Mori e i cittadini. È un documento con cui l'Apsp si impegna formalmente sui servizi che eroga e sulla loro qualità; è dunque strumento di tutela dell'utente e dei suoi familiari, che possono costantemente verificare le attività svolte ed essere coinvolti in prima persona con suggerimenti o reclami, indirizzati direttamente alla direzione. Questo contribuisce al processo di continuo miglioramento cui l'Apsp punta da sempre.

L'Apsp fornisce diversi servizi:

- Residenza sanitaria assistenziale (Rsa)
- Casa soggiorno
- Posti letto a pagamento
- Fisioterapia per utenti esterni
- Hospice
- Centro diurno (in convenzione e a pagamento)
- Servizi infermieristici e assistenziali, domiciliari e ambulatoriali
- Ambulatori specialistici (geriatria, dietologia, diabetologia, psicologia-psicoterapia, neuropsichiatria infantile, logopedia e terapia del dolore)

Questa carta dei servizi è dedicata alla **Residenza sanitaria assistenziale (Rsa) e alla Casa soggiorno** ed è una guida alle prestazioni, agli obiettivi e alle modalità di verifica e controllo della qualità, individuate per garantire la migliore assistenza. È uno degli strumenti di garanzia del sistema di miglioramento dei servizi, viene aggiornata periodicamente e almeno ogni 3 anni. La Benedetti vuole rendere il più possibile confortevole e partecipativa la permanenza dei suoi ospiti.

Il Commissario Straordinario
Tiziano Mellarini

Il Direttore
Dott.Antonino La Grutta

Quante sigle! cosa significano?

Nel documento vengono utilizzate alcune sigle. Asuit: Azienda sanitaria universitaria del Trentino; Apsp: Azienda pubblica di servizi alla persona, che identifica le strutture come la Benedetti. Altra sigla utilizzata è Rsa: Residenza sanitaria assistenziale: il classico servizio noto a molti come "casa di riposo". Uvm è l'Unità di valutazione multidisciplinare, che analizza le domande di inserimento nelle Rsa e nei Centri diurni. Pai è il Piano assistenziale individualizzato, redatto per ogni utente.

PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO



L'Apsp Benedetti dà concreta applicazione ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", specificati nella direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994.

Eguaglianza: *va intesa come divieto di discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità rispetto ai bisogni dei residenti.*

Imparzialità: *i comportamenti nei confronti dei residenti devono ispirarsi a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.*

Continuità: *l'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni immotivate.*

Diritto di scelta: *il residente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori, ove consentito dalla normativa, in particolare per i servizi distribuiti sul territorio, rispettando e promuovendo l'autodeterminazione del residente non autosufficiente.*

Partecipazione: *il residente ha diritto di accesso alle informazioni, in possesso del soggetto erogatore, che lo riguardano e può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.*

Efficacia ed efficienza: *il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.*

Innovazione: *sostenere lo sviluppo di nuove idee, ricercare la flessibilità e la libertà di azione.*

Tutti gli operatori e professionisti che lavorano qui uniformano i propri comportamenti a questi valori.

PRESENTAZIONE

BREVE STORIA DELL'APSP BENEDETTI



La costituzione dell'azienda risale al 1851 per iniziativa di alcune persone, delle quali non si conoscono i nomi a causa della distruzione degli atti durante il conflitto mondiale 1914-1918, incaricatesi in un'apposita commissione. Con atto del 7 settembre 1850 la rappresentanza comunale di Mori incaricava un'apposita commissione «di tutte le indispensabili incombenze per l'erezione di un pubblico ospitale in Mori».

«La commissione era, in principio, determinata di far l'acquisto di un pezzo di terreno dai fratelli Sembenico e di intraprendervi sopra una nuova fabbrica ma che per inopinate difficoltà e per dispendio sommo decampò da

questo progetto e si pose in trattative per comperare allo scopo indicato una casa in Villanuova». Con atto del 19 giugno 1851 «la commissione per la costituzione di un ospitale in Mori» acquista da Giuseppe Dalla Vecchia la sua casa in Villanuova liberandola da ipoteche e pagando al venditore 2395,50 fiorini aurei».



Alla costituzione la casa era adibita ad ospedale e ricovero per indigenti e inabili al lavoro appartenenti al Comune di Mori. Con dispaccio dell'I.R. Ministero di Stato del 4 dicembre 1856, n. 26641 l'ospitale civile veniva assunto nel numero dei nosocomi pubblici generali. L’amministrazione faceva capo al Comune di Mori rendendosi probabilmente autonoma dopo il 1858 dal momento che con decreto dell’I.R. Pretura di Mori del 20 ottobre 1858 «per l’onor del paese e per tutelare la causa del povero bisognoso in un modo più preciso ed energico si promuove la sussistenza d’un civico ospitale in Mori con amministrazione propria e separata da quella del Comune». La pia opera fu denominata "Ospedale ricovero Mori" e amministrata dalla Congregazione di Carità. Con decreto prefettizio del 22 febbraio 1939, n. 44467/12 l'istituto di cura finora denominato Ricovero sito nel comune di Mori è classificato come "Infermeria mista".

Successivamente la denominazione è stata ulteriormente modificata e precisamente:

- il 13 maggio 1961 il comitato di amministrazione dell’ente con deliberazione n. 4 provvede a modificare la denominazione in "Infermeria ricovero di Mori";
- il 18 dicembre 1969 con deliberazione n. 24 si assume la denominazione "Casa di riposo Cesare Benedetti”, ma la deliberazione non fu mai approvata dall’organo tutorio, rimanendo così la precedente denominazione;
- nel gennaio 1985, con l’approvazione del nuovo statuto, l’ente assume la nuova denominazione in “Soggiorno Cesare Benedetti”.

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

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

Tra gli anni ’60 e ’70 la struttura venne trasferita da Villa Nuova all’attuale collocazione.



Il 1° gennaio 2008, ai sensi della legge regionale 21.09.2005 n. 7, è stata costituita l’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Cesare Benedetti.
Con la trasformazione in Azienda è stato possibile aprire nuovi servizi per il territorio, tra cui già nel 2012 l’Hospice, i posti non convenzionati a pagamento e la fisioterapia per esterni (servizio di recupero e rieducazione funzionale per utenti esterni).
Nel 2014 sono poi partiti il servizio di centro diurno a pagamento, gli ambulatori specialistici e a seguire il servizio infermieristico e assistenziale, domiciliare e ambulatoriale.

ORGANI e ORGANIZZAZIONE

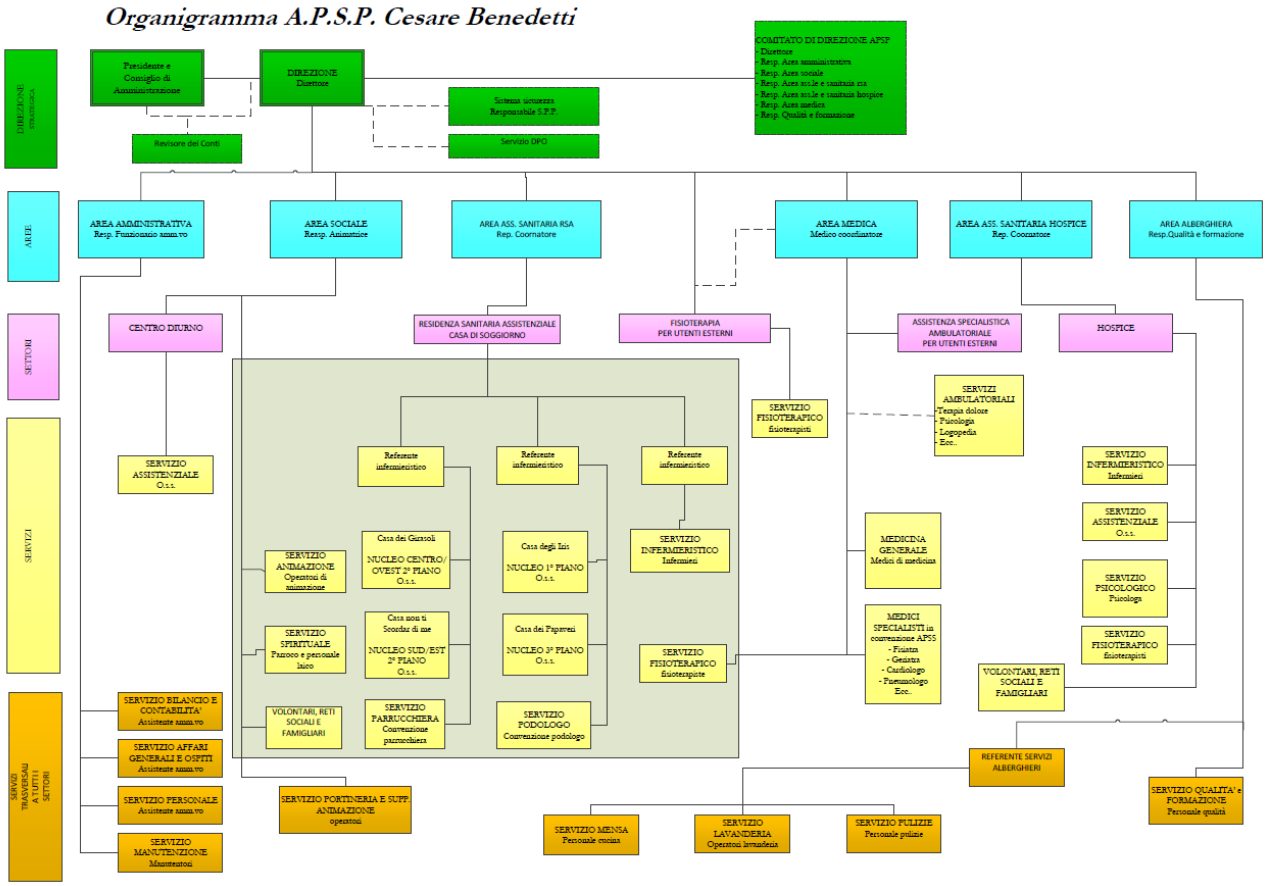
L’Apsp Cesare Benedetti ha sede legale in via del Garda n. 62 a Mori (Tn).
È iscritta al registro delle Apsp, tenuto presso la Provincia Autonoma di Trento: “CESARE BENEDETTI”, data di iscrizione 1 gennaio 2008 codice progr. PAT252008BEN.
Il numero di telefono è: 0464-075001, il fax 0464-071219.
Indirizzo e-mail di riferimento: segreteria@apsp-cesarebenedetti.it - PEC: amministrazione@pec.apsp-cesarebenedetti.it

I componenti del Consiglio di Amministrazione sono:

Commissario Straordinario Tiziano Mellarini

Il revisore dei conti dell’Ente è il dott. Franco Piccinelli.

L’organizzazione dell’Ente pur nella sua maggior complessità difficile da sintetizzare, si può descrivere graficamente con l’organigramma che segue.



AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO

Vengono rilasciate dagli uffici provinciali, che operano una valutazione sistematica e periodica per verificare il possesso di determinati requisiti relativi alle condizioni strutturali, organizzative e tecnologiche che influiscono sulla qualità dell'assistenza.
Attualmente l'Apsp Benedetti è autorizzata e/o accreditata per i seguenti servizi:

- 2 posti letto per casa di soggiorno, autorizzati con determinazione del Dirigente del Servizio Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento n. 265 del 22/06/2006;
- 102 posti letto di Residenza Sanitaria Assistenziale, autorizzati con determinazione del Dirigente Servizio Organizzazione e Qualità delle Attività Sanitarie n. 41 di data 1/03/2012 e successiva determinazione del Dirigente del Dipartimento Salute e Solidarietà sociale n. 88 del 22/04/2016; accreditata, da ultimo, per la funzione residenziale di Rsa con determinazione del Dirigente Dip. Salute e Politiche sociali n. 253 del 25/07/2019.

Con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 27 del 16/09/2014 è stata approvata l'autorizzazione all'apertura dell'ambulatorio per attività infermieristiche e assistenziali a favore di pazienti esterni presso l'Apsp e con deliberazione n. 28 del 16/09/2014 l'esercizio a domicilio delle prestazioni e dei servizi già autorizzati e accreditati in ambito residenziale e semiresidenziale (assistenza socio-sanitara e socio-assistenziale, assistenza infermieristica, riabilitativa e psicologica).
Nell'ambito della sua autonomia statutaria, regolamentare, gestionale e organizzativa l'Apsp intende, nel tempo, implementare la propria offerta di servizi allargando pertanto la sfera di

attività, per esempio seguendo il nuovo iter per l'accreditamento sociale che fornisce la possibilità di offrire nuovi servizi nell'ambito dell'aggregazione funzionale area età anziana (residenziale, semiresidenziale e domiciliare di contesto).

LA STRUTTURA RESIDENZIALE



L'Apsp Benedetti ha sede in via Del Garda 62, a Mori (TN). L'edificio è circondato da un ampio giardino di circa sedicimila metri quadri, nel quale è stato attrezzato un percorso guidato per residenti con difficoltà nella deambulazione; sono stati poi collocati dei gazebo per godere della tranquillità della natura.
La struttura è articolata su quattro piani e comprende stanze singole e doppie (oltre a una tripla). A ogni piano ci sono soggiorno, sala tv e sala da pranzo.
Ci sono poi spazi comuni quali saletta bar, sala lettura, teatro, sala tv, palestra per fisioterapia, soggiorno, sala parrucchiera e sacrestia. Ancora, è presente lo studio medico e ci sono due infermerie: una al primo e una al secondo piano.
È presente anche una cappella per le funzioni religiose. Per le fedi diverse da quella cattolica, è stata dedicata una apposita sala spirituale, a piano terra dell'adiacente (direttamente collegato) Hospice.
Gli spazi comuni possono essere utilizzati anche per trascorrere del tempo coi propri familiari e amici. L'Apsp opera in favore dell'affettività dei propri residenti, anche attraverso la promozione di varie occasioni conviviali durante le quali si può godere della presenza di una persona cara, mantenendo così le proprie relazioni significative durante pranzi, festività ed eventi particolari.



Le stanze sono dotate di arredi e attrezzature in base alle esigenze e ai bisogni dei residenti; c'è anche la possibilità di avere il telefono in camera.

Si può personalizzare l'ambiente con oggetti e arredi personali che hanno un valore affettivo, concordandone l'arrivo in struttura, allo scopo di vivere la stanza anche in tempi e modi diversi da quello del riposo.



Si offre la possibilità di continuare ad accudire i propri animali domestici: per mantenere relazioni significative senza interrompere legami precedentemente creati, oppure per crearne di nuovi.

L'accogliente e spazioso teatro viene utilizzato sempre più spesso non solo per incontri ed eventi dedicati ai residenti e al personale, ma anche gratuitamente offerto ad associazioni ed enti esterni del territorio che lo richiedano. Anche questo è un modo per promuovere l'incontro e la relazione tra interno ed esterno, sviluppando un maggior senso di comunità e partecipazione, con l'obiettivo di migliorare l'integrazione tra la struttura e il territorio. Periodicamente vengono pubblicizzate iniziative di formazione e informazione aperte all'esterno, agli anziani del territorio, ai loro caregiver, ai volontari.



Sono state organizzate più volte nel corso degli anni serate o pomeriggi sull'invecchiamento attivo, con accenni alla tematica della sarcopenia, della dieta per mantenersi in forma, soprattutto dopo una certa età, in collaborazione con i professionisti interni, in questo caso i fisioterapisti e la dietista che collabora con l'Apsp.

Sono stati svolti anche corsi di alimentazione con la dietista, dal titolo "*Perdere peso… senza perdere la testa*" oppure, a margine del corso di attività motoria svolto in collaborazione col Comune di Mori, sono stati promossi incontri coi fisioterapisti dal titolo "*Tenersi in forma anche in estate*", con realizzazione e consegna di un libretto di esercizi da fare in casa. Sono stati organizzati molteplici incontri sulla demenza con la psicologa "*Accompagnare nella demenza*" aperti a tutti i volontari, familiari e alla Comunità territoriale; cicli di incontri formativi-informativi territoriali, in *Webinar,* proposti da Upipa per i familiari. L'Apsp Benedetti ha partecipato alla ricerca con l'ambulatorio di psicologia "*Psicologia e invecchiamento: la ricerca in Apsp*", uno studio volto a esplorare i bisogni psicologici dell'invecchiamento, proponendo successivamente uno spettacolo a tema "*Invecchiamento e cura-riflessione di un caregiver*" rivolto a tutta la cittadinanza.

In passato ci sono state serate relative all'accudimento e mobilizzazione dei non autosufficienti a domicilio, dedicate ai familiari e caregiver che operano sul territorio, in particolare sul tema della disfagia con la dietista e sulla movimentazione e ausili con i fisioterapisti. In quelle occasioni si è colta l'opportunità di presentare i servizi per esterni offerti dall'Apsp, che possono contribuire al benessere e al mantenimento degli anziani a

domicilio, orientando verso l'accesso di servizi utili e idonei.
L'Ente intende proseguire con convinzione su questa strada anche nei prossimi anni, incentivando le attività formative e di sensibilizzazione dedicate agli anziani, ai loro familiari e ai caregiver che risiedono sul territorio.
Nel Piano della Formazione triennale dell'ente, all'interno dell'*Area relazione comunicazione e sviluppo strategico*, sono stati a tal proposito pianificati degli interventi formativi rivolti ai volontari e/o ai familiari, utenti e caregiver sul territorio riguardanti le attività elementari di accudimento degli utenti, l'invecchiamento attivo e le dinamiche relazionali. Si prevedono incontri periodici organizzati dall'Apsp e dedicati a familiari, assistenti, volontari e territorio su questi temi: principali patologie dell'anziano e invecchiamento attivo; norme igieniche e concetti di rischio biologico; comunicazione e relazione con il residente; privacy e riservatezza dei dati; alimentazione, idratazione e disfagia; movimentazione, deambulazione assistita, ausili.

LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE E LA CASA DI SOGGIORNO

L'Apsp Benedetti è una struttura accreditata dalla Provincia autonoma di Trento e convenzionata con l'Azienda provinciale per i servizi sanitari (Asuit) come Residenza sanitaria assistenziale (Rsa) per la gran maggioranza dei suoi posti letto e, come Casa di soggiorno, per 2 posti letto. È inoltre autorizzata per alcuni altri servizi, descritti nella sezione "I servizi offerti".

La **Rsa** fornisce servizi di carattere sociale, assistenziale e sanitario; risponde a chi necessita di trattamenti continui, ad anziani non autosufficienti, a chi non è curabile a domicilio e a persone non autosufficienti o con gravi disabilità fisiche o psichiche.

La Rsa fornisce:

- assistenza sanitaria medica, infermieristica e socio assistenziale; trattamenti riabilitativi per il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona;
- riattivazione psico-sociale e prevenzione della sindrome da immobilizzazione;
- assistenza alla persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;
- attività sociali e di integrazione col territorio e altre strutture e centri di riabilitazione.





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

ACCETTAZIONE, INGRESSO E CURA DELLA RETE AFFETTIVA

AMMISSIONE IN RSA

POSTI CONVENZIONATI	***POSTI NON CONVENZIONATI***
L'ammissione alla Residenza sanitaria assistenziale (Rsa) è disposta, su domanda dell'interessato e nel limite dei posti letto disponibili, dall'Unità di valutazione Multidisciplinare (Uvm) del Distretto sanitario Centro-Sud: "strumento operativo" per la valutazione dei bisogni e degli interventi che meglio rispondono alle esigenze della persona. L'Uvm può essere attivata: • dallo stesso interessato o dai suoi familiari; • dal medico di base; • dai responsabili dei servizi socio-assistenziali territoriali; • dalle unità ospedaliere. L'Uvm, a cui partecipa anche il medico di base, raccolte tutte le informazioni utili a una valutazione multidimensionale, si riunisce di norma con cadenza settimanale e, comunque, entro 15 giorni dalla richiesta di attivazione per la definizione del progetto individualizzato di intervento e l'inserimento del nominativo dell'utente nella lista di attesa. Nel momento in cui si rende disponibile un posto in Rsa, la direzione informa l'Uvm del Distretto, che provvede a comunicare il nominativo della persona, valutata non autosufficiente, da inserire nella struttura.	La domanda di accoglimento in posto di Residenza sanitaria assistenziale (Rsa) non convenzionato con l'Azienda provinciale per i servizi sanitari (Asuit) viene avanzata dall'interessato o da un suo familiare o persona di riferimento su apposito modulo reperibile all'ufficio amministrativo dell'Apsp Benedetti o scaricabile dal sito dell'ente www.apsp-cesarebenedetti.it. Una volta compilato, il modulo va consegnato alla struttura, che fornirà tutte le informazioni del caso. I criteri di ammissione sono definiti dal consiglio di amministrazione dell'ente e verificati da un'apposita commissione. La commissione incaricata, attraverso strumenti di valutazione predefiniti (nel dettaglio si tratta delle schede Barthel funzionale e mobilità, Exton Smith, Assistenza infermieristica e Short portable minimental status) stabilisce un punteggio e informa il richiedente o un suo familiare della tariffa che andrà a pagare: base o maggiorata per i residenti della provincia di Trento o completa per i residenti fuori provincia.

AMMISSIONE IN CASA SOGGIORNO

L'ammissione dei soggetti autosufficienti in Casa di soggiorno è disposta sulla base di una graduatoria interna; la domanda, viene avanzata dall'interessato o da un suo familiare o persona di riferimento su apposito modulo reperibile all'ufficio amministrativo dell'Apsp Benedetti o scaricabile dal sito dell'ente www.apsp-cesarebenedetti.it.
Quando si libera un posto per autosufficiente, gli uffici provvedono a contattare telefonicamente il richiedente individuato, che è tenuto a comunicare l'accettazione del posto nei termini che gli sono indicati. L'ingresso effettivo avviene il giorno concordato.
L'ingresso può essere differito in caso di ricovero ospedaliero o altro comprovato impedimento. In questi casi, l'onere economico è a carico del richiedente, in quanto la struttura mantiene il posto letto a sua totale e completa disposizione.

MODALITÀ D'INGRESSO

Una volta individuato il soggetto che deve entrare, questo o i suoi familiari vengono contattati per concordare il giorno e l'ora del colloquio pre-ingresso. Il colloquio è finalizzato ad approfondire la conoscenza della persona, a raccogliere ulteriori informazioni per predisporre l'accoglienza e a illustrare la casa e i servizi che fornisce. Durante il colloquio viene anche fissata la data dell'ingresso.
L'accoglienza del residente avviene, nel giorno e ora concordati, da parte dell'equipe, che provvede alla presentazione della struttura, del compagno di stanza e dei servizi offerti dall'azienda.

L'equipe si riunisce entro 21 giorni dall'ingresso del residente per definire il progetto di assistenza individualizzato (Pai), in condivisione con il residente stesso e con un famigliare.



Tutto quanto interessa il residente sarà annotato nella "cartella clinico–sanitaria–assistenziale informatizzata personale" e verrà poi condiviso col residente stesso, il suo familiare di riferimento o il suo amministratore di sostegno/tutore.



Il senso dell'ingresso, e il tempo a esso dedicato dall'ente, serve a stabilire un rapporto di fiducia iniziale, base per il coinvolgimento futuro della rete familiare. L'ente tende infatti a coinvolgere i familiari e a favorire momenti di intimità coi propri cari, in particolare per compleanni, festività e ricorrenze.

MISSION E POLITICA PER LA QUALITÀ

La **mission** dell'Apsp Benedetti è garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'utente, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psicologici, fisici, sociali e spirituali, attraverso un'assistenza qualificata e continua, in stretta collaborazione con la famiglia.

La **politica per la qualità** che ne deriva, vede l'Apsp Benedetti di Mori impegnata a:

- Definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali e interdisciplinari, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscono il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del residente.
- Perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio mutidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano oppure contenendo il peggioramento delle stesse.
- Garantire al residente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, attraverso la formazione continua del personale, al fine di sostenerne la motivazione e di aggiornarne le competenze professionali, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona.
- Promuovere l'impegno alla cultura per la sicurezza, rischio clinico, non clinico e occupazionale, responsabilizzando tutti al fine di adottare un insieme di comportamenti individuali e organizzativi basati su valori condivisi, i cui fondamenti sono rappresentati dalla conoscenza dei rischi delle attività.
- Collaborare per una maggior apertura ai servizi offerti al territorio, volta al miglioramento della vita del singolo e della collettività e all'integrazione tra i residenti nella struttura e la comunità di Mori e dintorni.
- Collaborare per una maggiore apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'Azienda sanitaria e il Comune di Mori, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.
- Razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante dei processi di erogazione dei servizi, che tengano conto delle risorse disponibili.



Tale tipologia interventistica si fonda quindi, oltre che su una politica per la qualità tesa al perseguimento di uno standard elevato dei servizi e al miglioramento continuo degli stessi, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A ciò si aggiunge la consapevolezza che per un soggiorno ottimale del residente risulta fondamentale **l'umanizzazione**, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'organizzazione di un servizio qualitativamente elevato.

INTERVENTI IN MATERIA DI QUALITÀ

Molti sono gli elementi che concorrono a stabilire un buon rapporto tra coloro che abitano la casa e le persone che a vario titolo vi lavorano. L'Apsp Benedetti si impegna periodicamente a rilevare la percezione sui servizi e le aspettative dei residenti e dei familiari attraverso questionari, interviste, focus group (gruppi di emersione).
All'interno del sistema qualità, le **indagini sulla soddisfazione dei servizi** contribuiscono a fornire informazioni utili per lavorare nella logica del *miglioramento continuo*.
Sulla base dei risultati, l'ente è in possesso di un indispensabile contributo per la costruzione e l'indirizzo delle attività, passando anche tramite la revisione e l'aggiornamento degli **standard di qualità** dichiarati all'interno di questo documento. Gli standard sono oggetto di un costante monitoraggio, il cui risultato costituisce anch'esso una delle basi sulle quali vengono programmati i piani di intervento e di miglioramento.
Altri strumenti di rilievo e monitoraggio della qualità dei servizi di cui si occupa direttamente il servizio qualità sono: indicatori clinici, eventi avversi ed eventi sentinella, segnalazioni scritte e verbali fornite da residenti e familiari, progetti di audit clinico e ulteriori rilevazioni che risultano via via necessarie. Tutto ciò è meglio chiarito nel Manuale Qualità dell'Apsp.

IL MARCHIO Q&B - QUALITÀ E BENESSERE

Altro strumento per la gestione della qualità è l'adesione volontaria al **Marchio "Q&B - Qualità e Benessere"**: progetto promosso da Upipa (Unione provinciale istituzioni per l'assistenza) e creato col coinvolgimento di tanti amministratori, residenti, familiari, politici e dipendenti di diverse strutture del Trentino. Il progetto ha portato alla creazione di un marchio di qualità: *Marchio Q & B - Qualità e Benessere* ® – "L'arte della Qualità della Vita nelle Strutture Residenziali per Anziani".

Il Marchio è uno strumento di valutazione reciproca e partecipata. Pone al centro il punto di vista dell'utente, la comunità, il confronto (benchmarking). Il marchio rende misurabile ciò che è importante (non importante ciò che è misurabile), è attento alla dimensione esistenziale e si focalizza sulla qualità della vita.

La sempre maggiore presenza di ingressi con forme di patologie dementigene ha stimolato la creazione di un ulteriore modello, denominato "*Dementia friendly*" in grado di misurare la qualità della vita in nuclei specialistici.
Il livello di qualità delle prestazioni è misurato attraverso 104 *indicatori*, strutturati su 12 *fattori* - corrispondenti ad altrettante dimensioni significative per la qualità della vita e il benessere in Rsa - che a loro volta si dividono in *determinanti*.
Il sistema di valutazione prevede 5 tipologie di analisi: la verifica documentale, l'osservazione ambientale diretta, i gruppi di emersione coi residenti, i gruppi di emersione col personale e l'osservazione etnografica. È prevista inizialmente un'autovalutazione interna che prende in esame i vari indicatori. C'è poi la valutazione esterna effettuata dal "team di audit": commissione che si ferma in struttura per un'intera giornata, anche pranzando coi residenti. L'obiettivo della visita è *validare* l'autovalutazione interna. Se questo avviene, l'ente ottiene il titolo di "Benchmarker" e può partecipare ai confronti tra le Rsa partecipanti, sia trentine che fuori regione, utilizzando i risultati ottenuti per renderli pubblici e per lavorare sui punti critici: la logica è quella del miglioramento continuo, tipica dei sistemi di qualità.

I FATTORI DI QUALITÀ INDIVIDUATI DAL MARCHIO "Q&B"[1]

1. *RISPETTO* inteso come possibilità di vedere riconosciuti dall'organizzazione il rispetto dei ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy e della riservatezza dei dati, della dignità della persona e dei suoi valori.
2. *AUTOREALIZZAZIONE* intesa come possibilità di attuare ancora autonomamente le proprie aspirazioni, desideri, passioni, stili di vita e sentirsi appagati e soddisfatti di ciò, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza.
3. *OPEROSITÀ* intesa come possibilità di vedere espresse, promosse e valorizzate le capacità, le attitudini, le abilità, le competenze del residente nell'agire quotidiano e nella gestione del tempo libero, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza.
4. *AFFETTIVITÀ* intesa come possibilità di sviluppare e mantenere relazioni affettive ed emotive autentiche anche all'interno della residenza, sia con persone sia con oggetti personali e animali significativi.
5. *INTERIORITÀ* intesa come possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati per il raccoglimento spirituale (nel rispetto del pluralismo religioso), per riflettere sul sé e sul senso della vita anche affrontando l'esperienza della morte.
6. *COMFORT* inteso come possibilità di fruire di un ambiente fisico, nel quale la persona vive e opera, in grado di coniugare le proprie esperienze personali e di vita comunitaria con particolare attenzione alla dimensione familiare.
7. *UMANIZZAZIONE* intesa come possibilità di essere ascoltati nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi e alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza.
8. *SOCIALITÀ* intesa come possibilità di trovarsi inseriti in un contesto sociale e comunitario aperto verso l'esterno, nel quale mantenere la comunicazione e lo scambio con la comunità di riferimento.

[1] Fattori di qualità in "Carta dei Valori", Marchio "Qualità e Benessere – L'arte della qualità di vita nelle Strutture Residenziali per Anziani". "Q&B" è un marchio registrato di proprietà di Qualità e Benessere Srl.

9. *SALUTE* intesa come possibilità di fruire di azioni di prevenzione, cura e riabilitazione erogate da personale professionalmente preparato, personalizzate e integrate nel contesto di vita quotidiano, evitando forme di accanimento e di sanitarizzazione eccessiva o non gradita.
10. *LIBERTÀ* intesa come possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alle proprie capacità residue, esercitando la libertà di scelta nel rispetto delle regole della civile convivenza e partecipando alle decisioni dell’organizzazione riguardanti la vita quotidiana dei residenti.
11. *GUSTO* inteso come possibilità di fruire di un servizio di ristorazione con un’alimentazione sana, completa, varia e gustosa, adeguata alla libertà di scelta e alle condizioni di salute, senza eccessive restrizioni, collegata alle tradizioni alimentari del luogo e attenta alla valorizzazione della funzione sociale e cognitiva del momento dei pasti.
12. *VIVIBILITÀ* intesa come possibilità di vivere in un luogo caldo, accogliente, confortevole, pulito, con un’atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze dei residenti e del contesto della vita comunitaria.

CERTIFICAZIONE FAMILY AUDIT

È uno strumento manageriale per cambiare la cultura d'impresa e conciliare lavoro e famiglia. Si tratta, dunque, di migliorare le condizioni di chi lavora nell'Apsp, innescando così un ciclo virtuoso di miglioramento continuo.
Il benessere dei lavoratori si riflette, ovviamente, anche sulla qualità dei servizi offerti.
Il Family Audit produce un cambio culturale all'interno dell'organizzazione a vari livelli e nelle prassi gestionali grazie anche al coinvolgimento attivo degli occupati e la possibilità di dare risposte concrete ai bisogni e alle attese del personale. L'Apsp ha aderito a questa certificazione promossa dalla Provincia Autonoma di Trento già nel 2019, mettendo in campo – insieme al gruppo audit interno - una serie di iniziative e attività contenute formalmente in quello che è denominato Piano delle azioni e che diviene annualmente oggetto di valutazione esterna. Una delle più rilevanti è l'azione che riguarda le convenzioni e le scontistiche riservate al personale e ai collaboratori e volontari dell'ente presso gli esercizi commerciali aderenti sul territorio comunale e dintorni.
Per approfondire: https://www.trentinofamiglia.it/Certificazioni-e-reti/Family-Audit

DISTRETTO FAMIGLIA

Nell'ambito del Family audit è stata proposta l'adesione dell'Apsp anche al Distretto Famiglia della Vallagarina, con il quale l'ente ha già iniziato proficuamente a collaborare nel corso del 2021.
Per esempio, all'interno della rete delle aziende che aderiscono al Distretto, coordinata dalla referente territoriale, i nostri residenti sono stati coinvolti nella raccolta di pensieri e immagini su come hanno vissuto la pandemia e hanno ricevuto in cambio una "coccola sonora" a loro dedicata, pensata per attenuare il loro senso di solitudine, dando voce ai loro pensieri e sentimenti, per testimoniare un periodo buio di chiusure mantenendosi però attivi e protagonisti. Il tutto ha infatti dato vita al testo di una canzone e insieme di un video. Altra interessante iniziativa è stata quella di proporre dei webinar aperti a tutti, valorizzando le competenze dei dipendenti delle aziende aderenti.
Per approfondire: https://www.trentinofamiglia.it/Certificazioni-e-reti/Distretti-Famiglia/I-Distretti-famiglia-territoriali/Distretto-famiglia-Vallagarina

DISTRETTO FAMILY AUDIT DELLE APSP

L'ente aderisce fin dalla sua nascita nel 2021 anche al Distretto Family delle Apsp trentine coordinato da Upipa. Anche in questo ambito si prevede un Piano delle azioni, particolarmente corpose, da attuare a livello di Distretto, tra cui citiamo una delle più rilevanti che riguarda le convenzioni e le scontistiche riservate al personale nei vari esercizi commerciali aderenti sul territorio provinciale.
Per approfondire: https://www.trentinofamiglia.it/Certificazioni-e-reti/Distretti-Famiglia/I-Distretti-Family-Audit

I SERVIZI OFFERTI

SERVIZI DI ASSISTENZA

1. SERVIZIO MEDICO



Il medico è a disposizione a tempo pieno e a lui è affidata la gestione sanitaria, di diagnosi e cura degli ospiti e in generale il coordinamento sanitario, in stretta collaborazione con il coordinamento dei Servizi e della Direzione. L'assistenza è assicurata nei giorni feriali dalle 8 alle 20. Nelle restanti fasce orarie, la struttura fa riferimento al servizio di continuità assistenziale (guardia medica).
Per tutta la durata del ricovero in Rsa, è sospesa la scelta del medico di medicina generale. Per quanto riguarda invece i posti non convenzionati (a pagamento) e Casa soggiorno, il residente può scegliere tra medico della casa o altro medico di medicina generale.
Sono previste, inoltre, consulenze medico specialistiche nella struttura, sulla base di apposita convenzione con l'Azienda sanitaria, relativamente alle specialità più rilevanti, in base alle necessità e ai piani assistenziali degli ospiti. Ulteriori consulenze specialistiche vengono effettuate su richiesta del medico in ambito ospedaliero o poliambulatoriale.

2. SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico è garantito tutti i giorni, 24 ore su 24 e punta a raggiungere gli obiettivi fissati dal Pai (piano assistenziale individualizzato). L'infermiere individua i bisogni degli utenti e secondo criteri di priorità pianifica l'assistenza, in condivisione con gli altri servizi.



3. SERVIZIO FISIOTERAPIA

Viene offerto il servizio di fisioterapia volto al recupero e alla rieducazione funzionale, sia per i residenti dell'Apsp che per gli utenti esterni. L'attività è garantita da professionisti interni e da collaboratori esterni.

4. COORDINAMENTO DEI SERVIZI

Permette di coordinare e ottimizzare il lavoro del personale di assistenza, infermieristico e fisioterapico, operando in collaborazione con medico, personale di animazione, servizi alberghieri e amministrativi.

5. SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

È garantito 24 ore su 24. Il numero di operatori rimane invariato per tutti i giorni della settimana, anche in casi eccezionali viene comunque garantita l'assistenza di base. Il servizio soddisfa i bisogni dei residenti e punta al mantenimento delle capacità residue e al recupero, se possibile, delle capacità funzionali. Gli interventi sono personalizzati per ogni residente.

Nuclei

All'interno dell'Apsp Benedetti l'assistenza è divisa, dal punto di vista strutturale e organizzativo, in 4 nuclei: Iris (1° piano), Non ti scordar di me e Girasole (2° piano) e Papaveri (3° piano). A ogni nucleo è assegnato personale dedicato ed è prevista una notevole autonomia per tutte le principali attività: si pensi, ad esempio, alla presenza in ogni nucleo di una sala da pranzo e di spazi autonomi per la socializzazione.

Il 2023 ha visto la nascita e il processo di trasformazione di un nucleo per i disturbi comportamentali (Girasole), la formazione del personale adibito e la riorganizzazione del nucleo stesso secondo il modello organizzativo *PCC (Person-Centred-Care):* un approccio alla demenza che valorizza la persona e le sue relazioni. L'organizzazione è volta a garantire una maggiore protezione e sicurezza, attraverso la riduzione delle barriere architettoniche, creando spazi ampi e luminosi oltre che di facili accessi al giardino. Il nucleo è supportato da sistemi di sicurezza (tra cui "Ancelia" e una porta d'accesso con codice), uniti a un programma di attività volte a stimolare e mantenere le funzioni cognitive.

La giornata del residente



Inizia col **risveglio** e l'igiene personale, adeguata alle singole esigenze e rapportata al grado di autosufficienza; accompagnamento in bagno e aiuto a chi conserva l'autonomia, oppure igiene a letto e aiuto totale per i residenti non autonomi. Viene sempre garantito il rispetto alla privacy e alla dignità personale. La sensibilizzazione del personale alla riservatezza e al rispetto della dignità viene garantita attraverso l'organizzazione, anche con strategie ambientali quali i paraventi.

Quotidianamente si fornisce la cura del corpo e della persona secondo le sue abitudini di vita.

Nella prima mattinata viene distribuita la **colazione** nelle sale da pranzo o a letto (in base alla condizione clinica). I **pasti** vengono serviti nelle sale di piano, curate con l'idea di evocare l'ambiente caldo e accogliente di una cucina tradizionale.

Per garantire al residente un'adeguata **idratazione**, su tutti i piani sono state create piccole "oasi" con the e acqua naturale e frizzante, oltre alle bevande della merenda.

Per i residenti che lo desiderano o che ne hanno la necessità, c'è la possibilità del **riposo pomeridiano**.

Nel corso della giornata, sia durante la mattina sia durante il pomeriggio, si svolgono le **attività programmate**, volte a **stimolare** o **mantenere** la manualità, le capacità motorie, cognitive, mnemoniche e stimolanti le relazioni. Il personale propone quindi

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

Durante l'anno è inoltre possibile partecipare alle **uscite sul territorio** (nelle zone limitrofe o partecipando a manifestazioni proposte dalle Pro loco o dal Comune) e di carattere aggregativo o culturale (mostre, cinema o teatro).



Anche attraverso i pasti viene garantita la personalizzazione: a seconda dei gusti, delle religioni, delle patologie; il tutto tenendo conto di un giusto apporto calorico e di un'adeguata idratazione. In particolare, per pazienti con difficoltà a deglutire, è stato predisposto uno specifico menù le cui caratteristiche sono una maggiore morbidezza, omogeneità e consistenza, al fine di rendere il pasto meno "sanitarizzato" e più piacevole.

Nell'arco della giornata si svolgono anche le **visite in struttura** da parte di parenti, amici, *caregiver* e volontari. I residenti che ricevono visite possono utilizzare i soggiorni e gli spazi comuni a disposizione a ogni piano e l'ampio giardino. L'accesso alla struttura è libero. Dopo la cena, i residenti sono accompagnati nelle loro stanze e aiutati nella preparazione per il **riposo notturno**, mettendo a disposizione il campanello per l'eventuale chiamata, cercando di creare le condizioni di maggior comfort.
I residenti che lo desiderano, dopo la cena, possono trattenersi in soggiorno e sono accompagnati nella loro stanza più tardi.
Terminata la messa a letto, secondo necessità viene servita una **bevanda calda**.
Durante la notte viene assicurato il servizio con tre operatori e un infermiere, che garantiscono un'assistenza adeguata, sorveglianza continua e controllo.

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

6. SERVIZIO FARMACEUTICO

È assicurata, a favore dei residenti non autosufficienti, la fornitura di farmaci e dispositivi medici di uso corrente e materiale di medicazione. Il farmacista provvede con gli infermieri all'approvvigionamento dei farmaci dal Prontuario terapeutico dell'Asuit. La fornitura gratuita dei materiali e presidi, purché rientranti nel nomenclatore farmaceutico, è riservata alle persone residenti in provincia di Trento e iscritte al Servizio sanitario provinciale. Per chi non beneficia del finanziamento a carico dello stesso Servizio e per i restanti farmaci non compresi nel nomenclatore, l'assistenza farmaceutica è assicurata in base a prescrizione-

proposta redatta dal medico della struttura, coi relativi costi a carico del residente. Per i residenti autosufficienti e per chi occupa posti di Rsa non convenzionati, vige il sistema seguito dalla persona che vive nel proprio domicilio.

7. SERVIZIO SOCIALE E DI ANIMAZIONE



È svolto da un animatore e da altro personale dedicato, presente nelle ore centrali della giornata. Punta alla promozione e gestione degli aspetti sociali e relazionali per i quali è indispensabile il coinvolgimento attivo dei familiari dei residenti e dei numerosi volontari che operano nella struttura.
Mensilmente programma un calendario con attività diversificate in base alle capacità e agli interessi dei residenti. Quotidianamente sono fruibili attività al piano o esterne alla struttura come: lettura di quotidiani e libri, proiezioni di film, documentari, uscite in paese, gite, attività manuali, partecipazioni religiose ecc. Si spazia dalle proposte di attività motorie (per esempio il progetto con utilizzo di biciclette attrezzate "*Riattiviamoci con la FK*"), occupazionali, sociali, ricreative e culturali, ad iniziative di incontro e relazione col territorio e la comunità, nell'ottica anche di uno scambio intergenerazionale, si pensi in particolare alle visite periodiche in struttura degli alunni delle scuole materne ed elementari o ai volontari che sostengono le attività ma soprattutto che creano legami coi residenti. Una particolare attenzione è dedicata ai progetti della "stanza del fare", vengono inoltre proposti laboratori in collaborazione con il Mart e/o esperti di attività pittorico/manuali, musicali o attività assistita con animali.
Un progetto speciale è poi rivolto ai residenti ad alto fabbisogno che rientrano nel nucleo per i disturbi comportamentali (Girasole). Il servizio si propone, nell'ambito della valutazione complessiva del residente e del conseguente Pai (Piano assistenziale individualizzato), di mantenere attive le capacità neuropsicologiche, quali la memoria, la logica, l'orientamento spazio-temporale, ecc.

ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA



8. SERVIZIO PARRUCCHIERA

È svolto in giorni prestabiliti, lunedì e martedì, in un apposito locale al primo piano della struttura, autorizzato e attrezzato. Una volta ogni due mesi è offerto dalla struttura, mentre l'accesso in forma privata ha una tariffa agevolata e viene prenotato con l'aiuto del personale.

9. SERVIZIO PODOLOGO

È a disposizione un podologo esterno che si prenota con l'aiuto del personale. La sua prestazione è offerta dalla struttura e l'accesso è previsto una volta al mese.



10. SERVIZIO RELIGIOSO

Il servizio religioso di fede cattolica è coordinato dal parroco di Mori e/o da un suo incaricato. L'attività religiosa si articola nella celebrazione di una messa infrasettimanale e nella recita del rosario.

Il giorno 11 febbraio, Giornata Mondiale del Malato, vengono celebrati in struttura la Santa Messa e il Sacramento dell'Unzione degli infermi anche per tutta la comunità di Mori e dintorni. La struttura mette a disposizione una sala spirituale, che assicura uno spazio di riflessione e preghiera anche per altri culti diversi da quello cattolico.

11. SERVIZIO TRASPORTO

È previsto un servizio di trasporto per i residenti che non possono usufruire del servizio gratuito fornito dall'Asuit (Azienda provinciale per i servizi sanitari). Il servizio è rivolto a quei residenti che devono effettuare visite o esami specialistici presso altre strutture sanitarie ed è svolto di norma mediante personale di supporto del servizio manutenzione e da operatori di animazione. Tale servizio è a disposizione inoltre, ove possibile, per mantenere le relazioni sociali con l'esterno e per l'accompagnamento a visite ai propri cari. I mezzi sono attrezzati per il trasporto di carrozzine e sono utilizzati anche per uscite e gite, che fanno parte del programma di animazione.



SERVIZI ALBERGHIERI GENERALI

12. SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è gestito internamente all'ente, con personale che opera in collaborazione con una dietista esterna. I pasti vengono preparati e cotti nella cucina interna. Il servizio di vitto è effettuato nelle sale da pranzo e/o nelle stanze di degenza, indicativamente in questi orari:

- colazione dalle ore 7.30 alle 9.30
- pranzo a partire dalle ore 12.00, anticipando l'orario per i residenti non autosufficienti che necessitano di aiuto
- merenda dalle ore 14.00
- cena dalle 18.00, anticipando l'orario per i residenti non autosufficienti che necessitano di aiuto



I menù sono stabiliti per consentire un'ampia scelta, con regimi alimentari normali o dietetici speciali. Sono predisposti col contributo e sotto il controllo di una dietista che fornisce, se necessario, diete personalizzate. Sono differenziati in base alla stagione e la ciclicità è di quattro settimane.

Il menù, inoltre, è adeguato alla tipologia di utenza e rispetta le usanze del luogo, tenendo pure conto di particolari caratteristiche della cucina trentina e di richieste di residenti e familiari; i prodotti alimentari sono di prima qualità; sono impiegate per la maggior parte carni bianche (esclusivamente di origine nazionale); è data la massima attenzione alla cottura, adeguandola alle esigenze della persona anziana e alle necessità nutrizionali-dietetiche.



Né troppo né troppo poco: le porzioni sono calibrate secondo le esigenze nutritive individuali. In particolare, per pazienti con difficoltà a deglutire, vi è la supervisione di una logopedista. È stato predisposto uno specifico menù le cui caratteristiche sono una maggiore morbidezza, omogeneità e consistenza, al fine di rendere il pasto sicuro e piacevole.

13. SERVIZIO PULIZIA LOCALI

Il servizio è gestito direttamente dalla struttura con l'assunzione di una decina di dipendenti e prevede attività ordinarie e attività straordinarie, secondo un preciso programma settimanale, mensile e annuale, con l'obiettivo di migliorare l'aspetto igienico e di pulizia, ma soprattutto il comfort generale, affinché il residente si trovi come a casa.

14. SERVIZIO GUARDAROBA E LAVANDERIA

Consiste nella presa in carico dei capi di vestiario dei residenti, nella loro etichettatura, nel lavaggio, nella stiratura e riordino. Viene invece affidato all'esterno il noleggio, lavaggio e stiratura della biancheria piana (lenzuola, traverse, federe, ecc).



15. SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Consiste nella manutenzione continua della struttura, del parco, delle apparecchiature, ecc. Per le manutenzioni ordinarie e degli impianti, l'ente si avvale di manutentori interni e di ditte e artigiani esterni. Inoltre, sono stati stipulati idonei contratti per tutte le manutenzioni disciplinate dalla normativa.

16. SERVIZIO TELEFONICO

È possibile avere un proprio telefono in stanza. È dunque possibile fare e ricevere telefonate dall'esterno, che saranno dirottate dalla portineria sull'apparecchio telefonico del nucleo o della stanza di degenza in cui è accolta la persona. È anche possibile digitare direttamente i numeri interni prestabiliti.

17. SERVIZIO DI PORTINERIA

Si occupa di filtrare le chiamate, svolgendo anche il compito di sorveglianza e vigilanza degli spazi comuni a piano terra.

17. SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Gli uffici amministrativi sono aperti dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 15.00 e il venerdì dalle 8.00 alle 13.00. Il servizio amministrativo si occupa dell'espletamento di tutte le attività connesse alla gestione dell'ente, consistenti in attività finanziarie, organizzative, gestionali, inerenti il personale, ecc.

18. SERVIZIO QUALITÀ

Si occupa, in collaborazione con direzione e staff di direzione, della revisione periodica delle carte dei servizi e della definizione e aggiornamento periodici degli standard. Si occupa inoltre della stesura di report e relazioni annuali o semestrali e della gestione dei gruppi di miglioramento della qualità. Cura il monitoraggio degli indicatori clinici e, in collaborazione coi diversi referenti dell'ente, della definizione e progettazione delle azioni attuative degli obiettivi di struttura, della predisposizione del materiale e gestione delle visite di audit relative ai processi di autorizzazione e accreditamento provinciali, delle visite ispettive annuali dell'Asuit finalizzate alle verifiche tecnico-sanitarie, delle visite di Audit del marchio "Qualità e Benessere". Predispone e gestisce l'intero processo di rilevazione della soddisfazione dell'utenza e collabora alla gestione di reclami e suggerimenti e alla creazione e revisione di procedure e protocolli.

19. SERVIZIO FORMAZIONE

Si occupa della rilevazione dei fabbisogni formativi del personale, dell'aggiornamento degli obblighi formativi previsti da normative o contratti e verifica il loro stato di attuazione.
Redige, in collaborazione con la direzione, il piano della formazione dell'Apsp, pianificando gli interventi da realizzare internamente e gestendo tutte le pratiche relative agli interventi formativi esterni, con la focalizzazione sempre maggiore sulla valutazione dei processi formativi e sulla trasferibilità degli apprendimenti nella pratica lavorativa. Monitora tutta la formazione svolta, aggiornando anche il portale online www.ecmtrento.it, dove ogni professionista può trovare, costantemente aggiornato, il proprio dossier formativo.



20. SERVIZIO PSICOLOGICO

All'interno dell'organizzazione è prevista la presenza di uno psicologo, con la funzione di offrire un servizio strutturato di supervisione psicologica all'equipe e, in particolare:

- supporto all'equipe nella gestione di casi complessi;
- supporto all'equipe nel rapporto con i familiari;
- supporto emotivo del personale anche attraverso incontri individuali (rischio *burnout*).

È stato attivato inoltre sporadicamente uno sportello psicologico dove, qualora ne sentano la necessità, i familiari possono richiedere un incontro individuale, in particolare nella fase di ingresso e/o di accettazione della malattia.

21. SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE

È attualmente un servizio consortile condiviso con altre strutture residenziali come la Benedetti, è svolto da un professionista qualificato che ha il compito di coordinare il servizio di prevenzione e protezione dai rischi, e più in generale della sicurezza dei lavoratori all'interno dell'ente. Tra le attività, provvede alla redazione del documento di valutazione dei rischi, del piano delle emergenze, delle procedure antincendio, ecc.

22. SITO INTERNET

L'indirizzo è www.apsp-cesarebenedetti.it; il sito è volto a facilitare la conoscenza della struttura a ogni persona interessata e ad agevolare il trasferimento delle informazioni necessarie ai potenziali fruitori dei servizi. Vi si possono reperire informazioni di carattere generale, riguardanti la storia e la vita della struttura, l'organizzazione, i servizi offerti e le modalità di accesso, le attività proposte e le novità. Il sito raccoglie anche documenti dell'Apsp, consultabili dai cittadini, quali statuto, carte dei servizi, regolamento interno e sanitario.

23. VOLONTARIATO

All'interno della struttura esiste una presenza garantita dai volontari dell'Avulss di Mori, opportunamente formati; ci sono poi altre persone - singole o in gruppo -, come l'associazione Carabinieri, e chi si occupa della gestione della cappella interna, delle proposte musicali e di altre numerose attività sociali e animative come lettura quotidiani, canto, catechesi, ecc. Tutte collaborano con l'attività del servizio animazione per lo svolgimento di attività integrative e complementari rispetto a quelle professionali assicurate dai dipendenti, alle attività di relazione (presenza, ascolto e sostegno personale), a quelle socio-ricreative e culturali che mantengono attivi i legami col territorio e la comunità, in un'ottica anche di scambio intergenerazionale. Le relazioni che si creano possono personalmente arricchire e diventare significative sia per l'anziano che per i volontari stessi.

I volontari "A braccia aperte" collaborano con i professionisti interni nella delicata fase dell'accoglimento in Rsa e favoriscono la partecipazione alla vita comunitaria.

Il volontario va promosso e valorizzato, e ciò facilita la partecipazione e l'integrazione con la

vita comunitaria. A tal fine si propongono periodicamente degli incontri di sensibilizzazione per il territorio e corsi di formazione dedicati, per far conoscere i servizi e le realtà dell’Apsp e informare su quanto necessario per operare al meglio e in sinergia con le varie figure professionali. Coi volontari si svolge un affiancamento iniziale col personale del servizio animazione: per migliorare l’inserimento e la conoscenza della struttura e dei residenti. Il servizio svolto va poi coordinato e quotidianamente integrato con le attività dell’ente, partendo per esempio dall’organizzazione di un “calendario presenze” concordato.
I volontari vengono periodicamente coinvolti in attività formative dedicate oppure come uditori a quelle destinate al personale dell’Apsp.



DIRITTI E DOVERI DEI RESIDENTI

Il rapporto tra residente, familiari e Apsp Benedetti è caratterizzato da reciprocità e, a tal proposito, la carta dei servizi rappresenta un complesso di vicendevoli diritti e doveri.

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

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

I doveri fondamentali del residente sono:

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



STANDARD DI QUALITÀ



La Benedetti vuole stabilire un vero e proprio patto coi cittadini e gli utenti. Gli standard di qualità sono obiettivi che l'ente si impegna a garantire, nella consapevolezza che ciò richiede notevoli sforzi organizzativi e investimenti in termini di risorse umane e materiali. Il miglioramento continuo rappresenta l'obiettivo che l'ente si pone per il futuro, mentre gli standard rappresentano una garanzia quantitativa e qualitativa di prestazioni che l'ente si impegna ad assicurare nell'immediato. Al fine di consentire all'utente di verificare concretamente il rispetto degli impegni che l'ente assume nei suoi confronti, si riportano nell'*Allegato 1* i fattori di qualità che caratterizzano alcuni aspetti del servizio, dandone anche una misura quantitativa e specificando la percentuale di casi in cui viene garantito lo standard delle prestazioni. Questi standard sono oggetto di controllo costante e di verifiche annuali e/o semestrali da parte del servizio qualità, allo scopo di valutare i risultati conseguiti ed eventualmente aggiornare gli impegni assunti. Anche altri indicatori più prettamente gestionali sono stati scelti e concordati internamente, e anch'essi vengono rilevati e monitorati più volte all'anno secondo quanto previsto nel Manuale Qualità dell'Apsp.

OSSERVAZIONI E RECLAMI

L'Apsp Benedetti garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità di presentare osservazioni a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Il cittadino/utente e/o i rappresentanti dei residenti possono presentare osservazioni inviando alla direzione dell'ente:

- l'apposito modulo, compilato e sottoscritto, che può essere scaricato dal sito internet, richiesto presso gli uffici dell'ente o prelevato autonomamente dall'apposito contenitore al piano terra della struttura;
- oppure una lettera in carta semplice – o un'email - datata e sottoscritta.

La direzione riceve i reclami, le osservazioni e i consigli presentati dai cittadini, dagli utenti e dagli organismi che li rappresentano. Provvede a dare al cittadino/utente immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata e prevedibile soluzione; nei casi più complessi, predispone l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi necessari alla formazione di relazioni o pareri dal responsabile dell'ufficio interessato; predispone una lettera di risposta all'utente entro 45 giorni dalla presentazione del reclamo, provvedendo a informare il presidente dell'accaduto.

Le osservazioni presentate verranno analizzate attentamente, comprese quelle verbali rivolte - e quotidianamente raccolte - dai referenti dei servizi, di cui si tiene traccia formale; il tutto anche al fine di monitorare i problemi esistenti e progettare i miglioramenti dei servizi forniti.

L'Apsp Benedetti garantisce la presa in carico delle segnalazioni di familiari e residenti, ma

vi è la possibilità, qualora le istanze rimanessero non soddisfatte, di rivolgersi all’Urp dell’Asuit.

LA RETTA

Agli utenti è richiesto il pagamento di una retta giornaliera determinata annualmente dal consiglio di amministrazione.
Il residente è tenuto a versare la retta mensile posticipatamente e a saldare le spese extra addebitate, entro 15 giorni dalla data della distinta.
In caso di ritardo verranno conteggiati e addebitati agli inadempienti gli interessi di mora, legalmente previsti, a partire dal primo giorno successivo alla scadenza e fino alla data del versamento.

Dalla retta giornaliera sono escluse le spese per:

- medicinali di uso personale non forniti dall'Asuit;
- trasporto se non assunte dall'Asuit;
- utilizzo del telefono;
- pulizia a secco di indumenti personali;
- servizi personali particolari, servizio parrucchiera e podologo richiesti oltre alla misura determinata dall’ente.

Gli importi previsti per l’anno in corso sono specificati sul sito internet dell’Apsp.



Ogni altra informazione relativa al funzionamento della struttura, così come le norme di riferimento, sono disponibili sul sito internet www.apsp-cesarebenedetti.it.

Come sostenere l'Apsp Benedetti con donazioni

L'Apsp Benedetti ha lo scopo di garantire una qualità di vita il più possibile elevata all'utente, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continua, in stretta collaborazione con la famiglia. L'azione può essere arricchita e migliorata anche con l'aiuto dei singoli cittadini, delle aziende e degli enti che sostengono i progetti con donazioni.



"Carezza" di Margherita Vitagliano

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

Se vuoi aiutarci, la tua donazione può essere eseguita tramite:
c/c bancario intestato a A.P.S.P. CESARE BENEDETTI
IBAN IT37X0359901800000000107268
presso Cassa Centrale delle C.R.T. – Trento

Le elargizioni sono fiscalmente detraibili.



APSP BENEDETTI
VIA DEL GARDA, 62
38065 MORI (TN)

Telefono: 0464 – 075001

Indirizzi e-mail:
segreteria@apsp-cesarebenedetti.it
amministrazione@pec.apsp-cesarebenedetti.it

Sito internet:
www.apsp-cesarebenedetti.it

Allegato 1

Standard di qualità

Dimensione di Qualità	"Criterio": Alla persona viene garantita la possibilità di…	Standard	Indicatore	Percentuale di rispetto
COMFORT	vivere la propria stanza in tempi e modi diversi dal riposo	1.1	I residenti che lo desiderano possono personalizzare la propria stanza con oggetti e arredi personali aventi valore affettivo, secondo quanto promosso al momento dell'accoglimento e come previsto nella specifica procedura	100%
AFFETTIVITÀ	mantenere relazioni significative	2.1	I residenti che lo desiderano possono godere della presenza di una persona cara attraverso la promozione, da parte della struttura, di almeno 6 particolari occasioni conviviali annuali	100%
		2.2	I residenti che lo desiderano possono continuare ad accudire i loro animali domestici in struttura (uccellini, cani, gatti, ecc.), secondo quanto promosso al momento dell'accoglimento e come previsto nella specifica procedura	100%
UMANIZZAZIONE	essere coinvolta nelle decisioni che la riguardano	3.1	Il residente e/o il suo care giver vengono coinvolti in momenti di condivisione delle indicazioni contenute nel PAI, almeno 2 volte all'anno	90%
		3.2	Il residente e/o il suo care giver vengono coinvolti nella narrazione della storia di vita nel momento dell'accoglienza, entro il primo PAI	100%
LIBERTÀ	scegliere rispetto al vivere quotidiano	4.1	I residenti che lo desiderano vengono coinvolti in focus group almeno 6 volte all'anno, riguardanti per esempio le scelte di alimenti da inserire nei menù, le scelte delle uscite esterne da programmare, le attività da proporre in struttura	100%
		4.2	Il medico si impegna a raccogliere le volontà su come gestire l'evoluzione progressiva della malattia, per ogni residente che lo desidera e che ha una diagnosi di malattia inguaribile, minimo 1 colloquio su direttive anticipate	100%
RISPETTO	personalizzare gli orari	5.1	Grado di soddisfazione dei residenti rispetto alla possibilità di personalizzazione dei propri orari quotidiani, con particolare riguardo all'alzata mattutina	80%
INTERIORITÀ	trovare sostegno emotivo e relazionale	6.1	L'equipe si impegna a dedicare un tempo specifico per il momento dell'accoglimento e a mettere in atto delle modalità condivise, secondo le indicazioni previste nella specifica procedura	90%
		6.2	L'equipe si impegna a dedicare tempo e modalità specifiche con almeno un colloquio di sostegno al residente e/o il suo care giver durante l'accompagnamento del fine vita	80%
VIVIBILITÀ	interagire con personale cortese e gentile	7.1	Grado di soddisfazione dei residenti rispetto alla cortesia e gentilezza del personale	80%
	godere di un tempo "di qualità"	7.2	Ai residenti vengono garantiti dei momenti di ascolto individualizzato rispetto alla possibilità di occupare il tempo in modo consapevole e ci si attiva per realizzare le loro preferenze	80%
GUSTO	personalizzare il pasto	8.1	Ai residenti, durante tutti i pasti del giorno viene garantito un menù standard, un menù morbido, un menù frullato, oltre a quelli individuali prescritti per specifiche patologie	100%
		8.2	Ai residenti viene garantito il rispetto delle esigenze alimentari personali, secondo quanto raccolto nella scheda di segnalazioni alimentari	100%