

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

R E S I D E N Z A M O L I N O



Carta dei Servizi





R E S I D E N Z A M O L I N O

Via Molino n. 11
38074 – DRO (TN)

Tel: 0464504325
Fax: 0464544119
E-mail: info@residenzamolino.it
Sito: www.residenzamolino.it

**La presente edizione della carta dei servizi - versione 5
è stata approvata con deliberazione
del Consiglio di Amministrazione del 21 aprile 2022**

INDICE

PREMESSA	6
OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI	6
A chi è rivolta la Carta dei Servizi	7
Mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta dei Servizi	7
Pubblicazione della Carta dei Servizi	7
Revisione della Carta dei Servizi	7
SEZIONE COMUNE A TUTTI I SERVIZI DELL'A.P.S.P. RESIDENZA MOLINO	8
Aspetti storici e istituzionali	8
I principi fondanti secondo la nostra mission e vision	9
Soggetti con i quali l'A.P.S.P. interagisce o collabora	10
LA PANDEMIA DA COVID19	10
UBICAZIONE, ACCESSIBILITÀ ED INTEGRAZIONE CON L'ESTERNO	11
GLI ORGANI	13
Il Consiglio di Amministrazione e il Presidente	13
Il Direttore	13
Il Revisore	14
Organigramma e funzionigramma	14
LA PARTECIPAZIONE DEI RESIDENTI E DEI FAMILIARI ALLA VITA AZIENDALE	15
SERVIZI OFFERTI DALLA NOSTRA A.P.S.P. AFFERENTI ALL'AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO SOCIO SANITARIO	16
LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)	16
Le nostre peculiarità	17
L'inserimento in struttura	17
L'accoglienza del nuovo residente	18
Accoglienza e inserimento di un nuovo Utente a pagamento nella nostra struttura	19
Una giornata "tipo" in struttura	20
Personalizzazione dell'assistenza	21
Ritmi di vita quotidiana tra personalizzazione e socializzazione	23
Servizi socio assistenziali e sanitari erogati dalla R.S.A.	24
Congedarsi	33
Accompagnamento nella fase finale della vita	34
Servizi generali	35
Nomina Amministratore di sostegno	38

Servizio formazione, sicurezza e qualità..... 39

Servizio formazione..... 39

Servizio di Prevenzione e Protezione..... 39

Servizio qualità..... 39

Gestione dei reclami e soddisfazione utenza..... 41

SERVIZI AFFERENTI ALL'AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO SOCIO ASSISTENZIALE..... 42

Area anziani – ambito semi residenziale-centro servizi per anziani..... 42

Il servizio di accoglienza giornaliera..... 42

Il servizio mensa..... 42

Il servizio bagni protetti..... 42

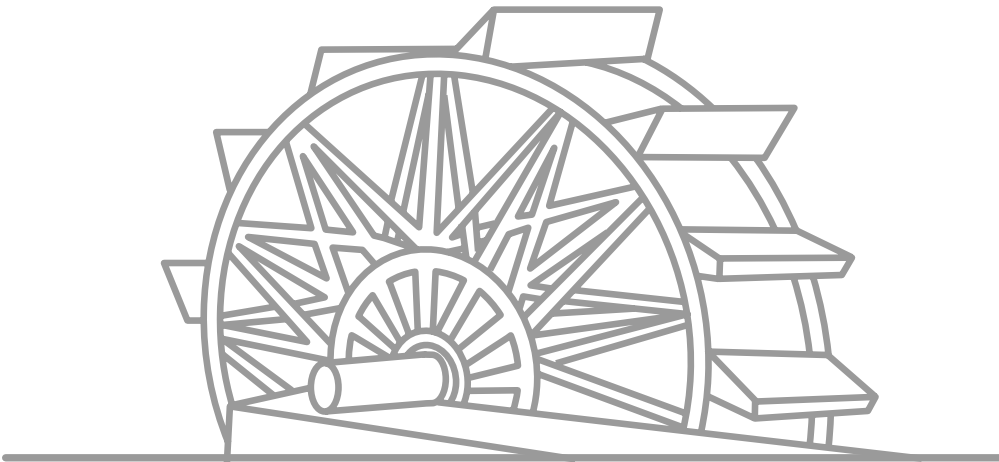
Modalità di accesso..... 43

AREA ANZIANI AMBITO DOMICILIARE E DI CONTESTO IL SERVIZIO PASTI A DOMICILIO..... 44

Modalità di accesso..... 44

STANDARD DI QUALITÀ..... 45

NORMATIVA..... 45



PRESENTAZIONE

La “Carta dei Servizi” 2022 ha lo scopo di favorire la conoscenza della nostra R.S.A. e delle sue potenzialità, di illustrarvi chi siamo e che cosa possiamo fare.

È lo strumento che vuole offrire indicazioni utili alle persone residenti e ai familiari per conoscere la vita all'interno della nostra APSP, ma è rivolto anche ai cittadini della nostra comunità, che possono ricavarne informazioni in caso di necessità.

La complessità del sistema e della sua organizzazione è rappresentata in ogni suo aspetto e mette in evidenza come i diversi servizi di assistenza e cura siano tutti orientati al ben-essere, alla qualità ed al miglioramento continuo, in coerenza con il piano di previsione pluriennale dell'Ente.

Vi si descrivono appunto in premessa i principi che ci guidano nell'erogare i servizi pubblici fondamentali e gli impegni assunti nei confronti di coloro che vivono nella “Residenza Molino”, nonché i servizi integrativi a disposizione di tutti i nostri concittadini sul territorio.

Troverete – ci auguriamo – la risposta alle vostre domande: come si entra in R.S.A. e che cosa offre, come operano coloro che la gestiscono ed i professionisti che si prendono quotidianamente cura degli ospiti. Potrete avvicinarvi alla reale quotidianità delle persone residenti, conoscerne le opportunità di condivisione e relazione, le cure, le attenzioni, le risposte ai loro desideri e bisogni, che sono di fatto i valori quotidiani della operatività dentro la “Residenza Molino”.

Abbiamo cercato di esporre con chiarezza e semplicità le informazioni, con l'intento di renderle facilmente consultabili, nella convinzione che la descrizione dettagliata e schematizzata permetterà di entrare nel merito di ogni aspetto, al fine di verificarne e valutarne la qualità fin dal primo ingresso e lungo tutto l'arco della permanenza.

Con un sogno: diventare il punto di riferimento della nostra comunità. Ai suoi bisogni guardiamo con attenzione, consapevoli che le professionalità, le esperienze, i risultati ottenuti in questi anni, potranno continuare a spendersi non solo all'interno della residenza, ma anche a domicilio e su tutto il territorio.



La presidente Carla Ischia

PARTE I

PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento previsto dalla normativa nazionale e richiamato anche da quella locale, che deve essere adottato per la gestione di taluni servizi pubblici, tra cui quelli sanitari e socio-assistenziali, sia quando sono erogati in via diretta dalle pubbliche amministrazioni, sia quando sono affidati mediante concessione, appalto o convenzione con i Soggetti gestori esterni all'amministrazione. La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", sulla base dei riferimenti contenuti nelle linee guida per l'attuazione della Carta dei Servizi nelle residenze sanitarie assistenziali (Rsa), previsti dalle direttive per l'assistenza sanitaria assistenziale nelle Rsa della Provincia autonoma di Trento" e le "Linee guida per la redazione della Carta dei Servizi sociali e determinazione dei suoi contenuti essenziali" ai sensi dell'art. 20 L.P. 13/2007, approvate con Delibera della P.A.T. n. 11782 del 6 luglio 2018.

- Per i servizi socio-assistenziali l'A.p.s.p. fa riferimento alla Determinazione n. 244 del 05.08.2019 e alla Determinazione n. 387 del 11.10.2019 per accreditamento transitorio del centro servizi per anziani, servizio pasti a domicilio (in convenzione con la Comunità Alto Garda e Ledro).
- Per l'accreditamento per la funzione di R.S.A si fa riferimento alla determinazione del Dirigente Generale n. 79 di data 12/04/2019. Attualmente la Residenza Molino è una struttura autorizzata e accreditata dalla Provincia Autonoma di Trento per la gestione di n. 60 posti letto di Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA). In rapporto di convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (APSS) gestisce il servizio di Presa in carico diurna continuativa.

Obiettivi della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi rappresenta sia uno strumento informativo, un patto con l'utenza chiaro e trasparente sui servizi offerti, sia un efficace strumento di ascolto della cittadinanza e degli stakeholders. Costituisce inoltre uno strumento di autovalu-

tazione e una strategia per favorire il miglioramento continuo della qualità dei servizi anche attraverso un sistema di valutazione partecipata con i destinatari dei servizi. Le valutazioni dei servizi/prestazioni avvengono attraverso specifici standard ed indicatori di qualità individuati, rilevati e periodicamente monitorati.

Attraverso la Carta dei Servizi l'Azienda si impegna a:

- 1. *presentare in modo chiaro e trasparente la struttura e la propria organizzazione;***
- 2. *illustrare l'offerta dei servizi;***
- 3. *adottare standard di quantità e qualità di cui garantisce il rispetto;***
- 4. *informare il cittadino/utente;***
- 5. *ascoltare la cittadinanza e gli stakeholder.***

A chi è rivolta la Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è rivolta alla cittadinanza, agli utenti e loro familiari, ai potenziali utenti, agli stakeholders.

Mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta dei Servizi

Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta dei Servizi, la cui valutazione avviene a cura del responsabile del servizio qualità con cadenza annuale, è fonte di responsabilità contrattuale che, previa analisi del contesto fattuale, è oggetto di sanzioni penali, e nei casi più gravi, con la risoluzione del contratto.

Pubblicazione della Carta dei Servizi

La Carta è pubblicata sul sito internet aziendale www.residenza-zamolino.it, consegnata agli utenti dei servizi e loro familiari.

Revisione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene periodicamente aggiornata in modo partecipativo, con la collaborazione dei referenti di area, il personale dipendente e gli stakeholders. La revisione della stessa ha cadenza periodica e tutte le volte in cui ciò risulti necessario per esigenze contingenti.

I livelli di servizio garantiti sono esplicitati e monitorati internamente, al fine di una revisione periodica. Alcuni di essi sono misurati attraverso il giudizio diretto degli utenti.

PARTE II

SEZIONE COMUNE A TUTTI I SERVIZI DELL'A.P.S.P. RESIDENZA MOLINO

ASPETTI STORICI E ISTITUZIONALI

Nei primi decenni del '900, l'edificio originario, allora un mulino, venne adibito a cascinalo e acquisito dall'Ente Comunale di Assistenza di Dro. Nell'anno 1940 venne trasformato in "Pia Casa di Ricovero" ed un comitato di cittadini volontari si occupò di raccogliere fondi per i lavori di sistemazione. Dal 1945, su richiesta degli ospiti della casa, la direzione dell'Ente fu affidata alle suore dell'ordine di "Maria Bambina". Dall'anno 1951 al 1953 vennero realizzati un consultorio pediatrico, un ambulatorio comunale ed un nuovo reparto donne.

Negli anni '70 ed '80 seguirono continue ristrutturazioni. Negli anni '90 e poi nel 2005 la casa fu nuovamente ristrutturata ed ampliata con l'aggiunta dell'ala a Nord-Ovest, del parco-giardino, del nuovo ascensore e la ristrutturazione dell'area sottotetto al 3° piano.

La costruzione del nuovo edificio è stata ultimata a fine 2017 ed il trasferimento nella nuova struttura è avvenuto il 31/01/2018.

La nuova A.P.S.P. prevede 58 posti letto accreditati ed in convenzione con la Provincia Autonoma di Trento e 2 a pagamento su libero mercato.

I posti letto sono suddivisi in camere doppie e singole.

Il Molino

Il mulino: l'immagine riporta alla fatica ed all'ingegno dell'uomo; il lavoro sulla terra, la macchina del grano, la farina per il pane. La passione ed il sacrificio degli anziani per far crescere nuove generazioni in un ciclo che si rinnova ancora e che ritorna con il cambiare delle generazioni.





I PRINCIPI FONDANTI SECONDO LA NOSTRA MISSION E VISION

La nostra Missione è di prenderci cura della salute dei nostri residenti, del loro benessere psico-fisico, della qualità delle loro relazioni, in collaborazione con la rete familiare e con i servizi socio-sanitari, garantendo il rispetto della personalità e della libertà di ognuno mirando essenzialmente a salvaguardare e promuovere la salute. La sicurezza e la dignità della persona umana.



SOGGETTI CON I QUALI L'APSP INTERAGISCE O COLLABORA

L'APSP interagisce con gli utenti, i potenziali utenti i familiari e cari di riferimento, le altre A.P.S.P. limitrofe e dell'intero territorio provinciale, tramite l'ente di rappresentanza Upipa, l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, il servizio sociale della Comunità di Valle Alto Garda e Ledro, gli altri soggetti istituzionali. Considera fondamentale il radicamento e l'interazione con la comunità droata, il vicinato, l'associazionismo, la parrocchia, il volontariato e le altre organizzazioni del terzo settore profit e non profit.

LA PANDEMIA DA COVID19

Le strutture residenziali per anziani sono contesti particolarmente esposti al rischio di infezione da coronavirus SARS-Cov-2, poiché gli anziani ospiti, oltre ad avere i fattori di rischio, sono generalmente più vulnerabili alle infezioni rispetto alla popolazione generale.

Dal 5 marzo 2020, nonostante le restrizioni causate dal DPCM 4 marzo, l'APSP si è prodigata nel garantire un contatto per il mantenimento del legame affettivo con i familiari cercando di limitare il più possibile i traumi psicologici ed i disagi legati alla situazione.

Purtroppo, diversi servizi aperti al territorio, sono stati sospesi e lentamente riattivati a partire dall'estate del 2021.

il giorno 11 aprile 2022 finalmente l'emergenza pandemica è stata dichiarata superata e quindi si è ripreso ad accogliere i famigliari ed i visitatori dei residenti.

La struttura ha redatto un Piano Covid, approvato dalla Task Force provinciale per una riorganizzazione in sicurezza della quotidianità.

La presente Carta dei Servizi rispecchia la descrizione di una situazione non pandemica, nell'auspicio che la situazione si risolva completamente.

UBICAZIONE, ACCESSIBILITÀ ED INTEGRAZIONE CON L'ESTERNO

La A.P.S.P. Residenza Molino è ubicata nel cuore del paese di Dro.

L'edificio è costituito da tre piani ed il piano interrato.

AL PIANO TERRA SI TROVANO: la reception, un ampio soggiorno comune diviso da pareti mobili, la saletta di animazione, l'ufficio animatore, una sala incontri riservata, lo spazio bar con distributori automatici, una stanza multisensoriale, la palestra, il locale adibito ai servizi di cura della persona, una sala riunioni, gli uffici amministrativi, la cappella, la sala comiato e l'ambulatorio medico.

Nella parte centrale della struttura è presente un giardino interno dove si possono accogliere familiari e residenti.

AL PRIMO PIANO sono ubicate 19 stanze di degenza (8 singole e 11 doppie) per un totale di 30 posti letto. Vi sono poi la sala da pranzo dove vengono serviti i pasti, il soggiorno di piano, una cucinetta, una saletta per il personale, il bagno clinico, l'ambulatorio medico-infermieristico e depositi vari.

Al primo piano c'è una ampia terrazza attrezzata e fiorita.

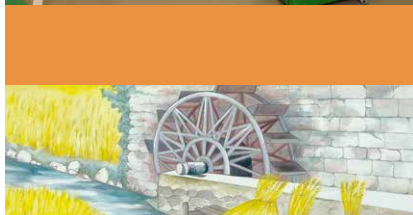


AL SECONDO PIANO si trovano 19 stanze con 30 posti letto (8 singole, 11 doppie), la sala da pranzo, il soggiorno di piano dove possono essere serviti i pasti, una cucinetta, una saletta per gli operatori, l'ufficio del coordinatore, il bagno clinico e depositi vari.

Tutte le stanze dispongono di un apparecchio televisivo, radio diffusione e di un sistema di chiamata infermiera.

Le stanze singole con vista ad ovest della struttura sono dotate di balcone. Ogni stanza è dotata di servizi igienici, fornita di piatto doccia e attrezzati per poter essere usati da soggetti con disabilità.

AL PIANO INTERRATO trovano spazio gli spogliatoi del personale, magazzini, locali lavanderia e guardaroba, locali cucina, le celle frigorifere e il garage. La struttura è circondata da ampie zone verdi, accessibili direttamente dalla struttura ed attrezzate in vario modo (vialetti pedonali, panchine) per garantire la massima fruibilità da parte di residenti e visitatori, nei periodi in cui il clima maggiormente si presta. Vi sono inoltre aree ove ognuno può trovare momenti di tranquillità o dove si possono organizzare attività di gruppo. Il giardino è pianeggiante e non vi sono barriere architettoniche e ciò consente anche ai residenti di poterne fruire, per quanto possibile, in autonomia.



RESIDENZA MOLINO

GLI ORGANI

Il Consiglio di Amministrazione e il Presidente

Il Consiglio di amministrazione è l'organo di programmazione e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'Azienda. Provvede a fissare gli obiettivi strategici, assume le decisioni programmatiche fondamentali dell'Azienda, verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite. Il Consiglio d'Amministrazione dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Residenza Molino" di Dro è composto da cinque membri, nominati dalla Giunta Provinciale di Trento su designazione motivata del Comune di Dro e rimane in carica per 5 anni.

Il Presidente è nominato dal Consiglio d'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. È 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.

Orario di Ricevimento Presidente: previo appuntamento telefonico contattando, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (0464504325).



Il Direttore

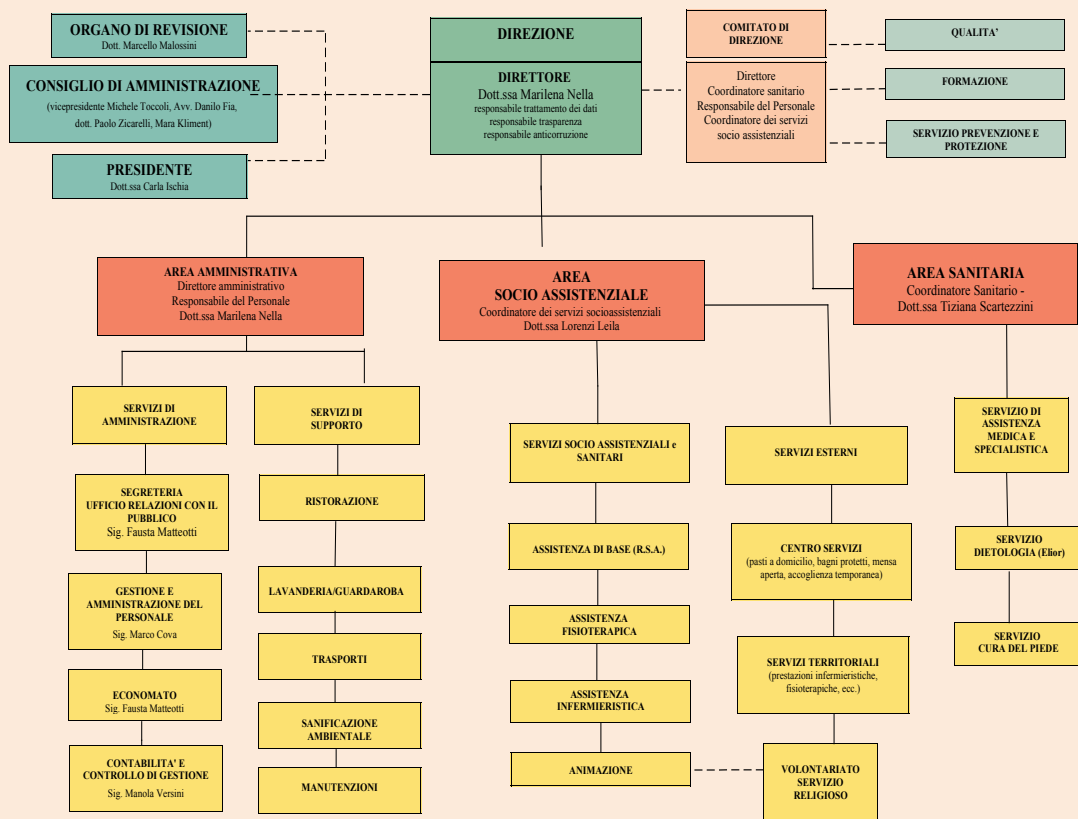
Il Direttore è la figura apicale dell'organizzazione, è responsabile della gestione amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e organizzativa, nei limiti delle risorse assegnate, delle direttive e degli obiettivi assegnati dal Consiglio di Amministrazione. Cura la correttezza amministrativa, l'efficienza e l'efficacia della gestione. Al Direttore competono tutti gli atti di gestione per il buon funzionamento dell'Ente. Orario di Ricevimento Diret-

tore: previo appuntamento telefonico contattando, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (0464504325).

Il Revisore

Il Revisore svolge la funzione di controllo sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione dell'Azienda e viene nominato dal Consiglio di amministrazione.

Organigramma e funzionigramma



RESIDENZA MOLINO

LA PARTECIPAZIONE DEI RESIDENTI E DEI FAMILIARI ALLA VITA AZIENDALE

Noi crediamo nell'importanza della Famiglia e quindi ci impegniamo ad accogliere e coinvolgere i familiari nella vita del residente per favorire il loro benessere, in una logica di rispetto e fiducia reciproci.

L'A.p.s.p. di Dro favorisce il coinvolgimento e la partecipazione attiva dei residenti e loro familiari alle scelte organizzative di carattere generale, attraverso due loro rappresentanti che rimangono in carica per due anni e sei mesi dalla loro elezione.

I rappresentanti dei residenti hanno una funzione:

- **consultiva** rispetto a tutte le problematiche di carattere generale relative all'impostazione e all'organizzazione dei servizi erogati;
- **propositiva**, attraverso la formulazione al Presidente di proposte, anche scritte, che poi saranno riferite in Consiglio di Amministrazione, in ordine all'impostazione e all'organizzazione dei servizi erogati.



SERVIZI OFFERTI DALLA NOSTRA A.P.S.P. AFFERENTI ALL'AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO SOCIO SANITARIO

L'A.P.S.P. "Residenza Molino" di Dro è autorizzata dalla Provincia Autonoma di Trento ad organizzare e gestire servizi residenziali e non residenziali, rivolti a persone autosufficienti o non autosufficienti secondo specifiche normative.

Il servizio offerto è

- LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)

PARTE III

SEZIONE SPECIALE PROPRIA DI CIASCUN SERVIZIO E INTERVENTO

LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) è una struttura nella quale, in forma residenziale, sono organizzati servizi socio-sanitari-assistenziali integrati a prevalente valenza sanitaria, rivolti a persone non autosufficienti non assistibili a domicilio.

La R.S.A. "Residenza Molino" dispone di 58 posti letto convenzionati con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (A.P.S.S.) di Trento per Ospitalità definitiva rivolta ad anziani non autosufficienti che, per le loro condizioni psico-fisiche o sociali, non possono essere assistiti a domicilio

La Residenza Sanitaria Assistenziale, dispone di n. 2 posti letto per persone non autosufficienti a pagamento.

I servizi erogati sono considerati come la risposta organizzativa alle esigenze assistenziali che emergono dall'analisi dei bisogni del residente e pertanto modificabili nel tempo. A garanzia della qualità dell'assistenza il personale di tutti i servizi contribuisce alla pianificazione e gestione delle attività.

LE NOSTRE PECULIARITÀ

- La stanza multisensoriale: uno spazio dedicato al benessere e al rilassamento dei sensi.
- Progetto Spazio Dialogo: un momento di ascolto individualizzato del residente allo scopo di coglierne i bisogni più profondi per migliorare la personalizzazione dell'assistenza.
- Progetti di terapia complementare (Pet Therapy, musicoterapia, nordic walking...)
- Ampia partecipazione delle associazioni di volontariato nella quotidianità della struttura
- Spazi disposizione per organizzare delle feste private in occasioni speciali (per es. il proprio compleanno).



L'INSERIMENTO IN STRUTTURA

L'inserimento nella R.S.A. avviene contattando l'Unità Valutativa Multidimensionale (U.V.M.) istituita nel Distretto Sanitario di appartenenza dell'anziano, attraverso il Medico di Medicina Generale o il servizio sociale del territorio, oppure dall'ospedale dove la persona interessata è ricoverata.

- L'U.V.M. territoriale procede alla compilazione della scheda di valutazione multidisciplinare (S.V.M.) il cui punteggio finale determina la posizione nella lista d'attesa per l'ingresso in R.S.A. (le liste sono dinamiche ed ordinate in base alla valutazione di gravità effettuata dall'U.V.M.: sono quindi soggette a continue revisioni e riposizionamenti in conseguenza di nuovi casi valutati).
- A fronte della disponibilità di un posto letto nella R.S.A., la persona viene contattata dall'U.V.M. sulla base della graduatoria.

La struttura dispone altresì di due posti a pagamento (non in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento) per persone non autosufficienti.

L'accesso è subordinato esclusivamente a specifica richiesta da presentare agli uffici amministrativi dell'ente e contestuale disponibilità.

Le tariffe giornaliere aggiornate sono pubblicate sul sito aziendale.

L'ACCOGLIENZA DEL NUOVO RESIDENTE

Per il residente e la sua famiglia l'ingresso in struttura rappresenta un momento molto delicato che deve essere organizzato e gestito in maniera tale da limitare il più possibile i disagi che potrebbero verificarsi a seguito del distacco dal proprio ambiente di vita.

Nel momento in cui l'U.V.M. comunica il nominativo alla R.S.A., l'Ufficio U.R.P. provvede a contattare il familiare di riferimento del residente per tutti gli adempimenti burocratici necessari all'ingresso.

Contestualmente, il Coordinatore dei Servizi fissa un colloquio pre-ingresso (possibilmente in presenza) per una prima conoscenza reciproca.

Il colloquio pre-inserimento ha molteplici scopi tra i quali:

- favorire una prima conoscenza tra le persone coinvolte;
- presentare la struttura, l'organizzazione e la Carta dei Servizi;
- raccogliere le prime informazioni assistenziali, sanitarie e di vita per poter accogliere il nuovo residente nel modo migliore;
- consegnare l'elenco della dotazione minima di biancheria richiesta.

La data e l'ora per l'accoglimento in struttura vengono concordate nel corso del colloquio pre-ingresso o tramite accordi con il responsabile della struttura di provenienza.

Il nuovo residente è invitato a portare con sé tessera sanitaria, fotocopia della carta d'identità e la documentazione sanitaria disponibile.

Nel corso della degenza potrà rendersi necessario effettuare dei cambi di stanza, sulla base di mutate esigenze assistenziali a seguito di valutazione da parte dell'equipe multidisciplinare.

Al fine di rendere più familiare e personalizzata la stanza, chi lo desidera può portare con sé qualche piccolo oggetto personale di valore affettivo (quadri, soprammobili, fotografie, libri, piccoli mobili) nei limiti degli spazi disponibili.

La vicinanza di parenti o amici viene incoraggiata per affiancare il residente in particolari momenti:

- di malessere e/o difficoltà;
- per semplice compagnia e/o orientamento;
- per accompagnare a visite mediche;
- per partecipare a vari momenti di svago.

Dal momento dell'ingresso in struttura, la persona rinuncia automaticamente al proprio medico di medicina generale al quale subentra il medico coordinatore dell'Ente. Questi, provvede a fissare un colloquio con il nuovo residente al fine di garantire la tempestiva e completa presa in carico dal punto di visto sanitario ed assistenziale.

L'accoglimento viene di norma effettuato nei giorni feriali.

ACCOGLIENZA E INSERIMENTO DI UN NUOVO UTENTE NELLA NOSTRA STRUTTURA

L'accesso degli utenti non convenzionati con l'U.V.M. su posto letto non convenzionato è subordinato esclusivamente a specifica richiesta (da presentare agli

uffici amministrativi dell'ente) e contestuale disponibilità. La persona che entra verrà assistita dai seguenti operatori sanitari: OSS, infermieri, fisioterapisti, medici come per i residenti convenzionati. I farmaci non vengono forniti dalla A.P.S.P., ma devono essere prescritti dal proprio medico di medicina generale e portati da casa, in

confezioni integre sulle quali sia leggibile la data di scadenza. Per garantire un'assistenza adeguata, almeno due giorni prima dell'ingresso, gli utenti o i loro familiari sono tenuti a fornire i seguenti documenti:

- un certificato medico che descriva le sue principali malattie;
- l'elenco stilato dal medico di medicina generale dei farmaci assunti, completo di dosaggio e orario di assunzione.



Durante la permanenza in struttura, solamente il Medico di Medicina Generale dell'utente, potrà fornire le impegnative per i farmaci, gli esami del sangue, gli esami strumentali, le visite specialistiche, i trasporti in ambulanza.

UNA GIORNATA "TIPO" IN STRUTTURA

La giornata del residente inizia con il risveglio per quanto possibile naturale e dalle ore 6.15 iniziano le attività di igiene, vestizione e alzata. Segue l'accompagnamento nella sala da pranzo per la colazione, servita dalle 7.30. Nello stesso arco di tempo viene distribuita la colazione per gli utenti che non si possono alzare.

Dopo la colazione, nella sala polivalente del piano terra, in palestra o in giardino, si svolgono attività riabilitative, ludico-ricreative e culturali.

Durante la mattinata vengono servite bevande calde e/o fredde di varie tipologie.

Nel corso della mattina e del pomeriggio i residenti vengono accompagnati ai servizi e assistiti nelle loro necessità.

Il pranzo e la cena vengono consumati nelle sale da pranzo del piano di appartenenza.

Dalle ore 11.45 viene servito il pranzo. Per gli utenti a letto il pranzo viene servito in stanza alle 11.30.

Per gli utenti che necessitano di una particolare assistenza durante l'alimentazione, è assicurata la presenza di personale assistenziale ed infermieristico. Dopo pranzo, chi desidera riposare nella propria stanza viene accompagnato in camera e aiutato dagli operatori di assistenza nella messa a letto.

Coloro che preferiscono trattenersi nei soggiorni di piano, possono usufruire di apposite poltrone per un riposo e/o relax.

Dopo il riposo pomeridiano, i residenti vengono alzati e viene loro servita la merenda.





Proseguono poi le varie iniziative ludico – ricreative, riabilitative e culturali fino all'ora della cena prevista dalle ore 18.00.

Dopo cena i residenti vengono accompagnati nelle loro stanze e aiutati a prepararsi per il riposo notturno, assicurando l'igiene personale, i posizionamenti e tutte le altre prescrizioni di carattere sanitario e assistenziale.

Chi lo desidera, può utilizzare i soggiorni di piano per guardare la televisione o per conversare.

Durante la notte sono presenti un infermiere e un operatore dell'assistenza, i quali rispondono alle chiamate degli utenti, provvedo-

no al cambio di postura, all'idratazione, al cambio degli ausili per l'incontinenza, al controllo dei parametri vitali e terapia in corso, all'accompagnamento ai servizi in caso di richiesta.

In caso di necessità viene attivato il servizio di continuità assistenziale dalle 20.00 alle 8.00 (guardia medica).

Gli orari sono indicativi ed è possibile concordare tempi diversi di alzata, messa a letto, o di somministrazione pasti, a seconda delle esigenze ed abitudini di ciascuno.

PERSONALIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA

Affinché tutti i professionisti possano prendersi cura del nuovo residente in modo unitario e coordinato, dopo circa tre settimane di osservazione viene redatto il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.): un unico documento che racchiude la valutazione del potenziale residuo della persona, i suoi problemi, gli interventi che l'équipe progetta per risolverli e più in generale per migliorarne la condizione globale (fisica, psichica e socio/relazionale). In esso sono inoltre indicate le modalità di verifica del progetto, il responsabile, le modalità e i tempi.

Il P.A.I. realizzato dalla nostra équipe è basato sul metodo biografico: non considera solo i bisogni socio-sanitari, ma la globalità della persona, con il suo vissuto e il suo presente, i suoi problemi e le sue risorse, per meglio identificare gli interventi

che l'organizzazione può realizzare per garantire la maggiore personalizzazione della cura e la maggiore qualità possibile delle relazioni.

Il primo P.A.I. viene effettuato durante una riunione dell'équipe multi professionale, alla quale è invitato a partecipare anche il residente o (se non vuole o non può) il suo referente. La pianificazione assistenziale viene rivista almeno ogni sei mesi, o in occasione di ogni cambiamento significativo nella situazione sociosanitaria della persona (ad esempio un aggravamento improvviso).

Ad ogni P.A.I. è sempre invitato a partecipare il residente stesso se può altrimenti un suo referente. Al termine dell'incontro di P.A.I. viene consegnata una copia di quanto stabilito.

Per aumentare la qualità della presa in carico della persona e l'effettiva personalizzazione del servizio, ogni residente viene seguito da un operatore, come referente assistenziale e da un infermiere, come referente sanitario. Questo favorisce il contatto continuo, sul piano professionale e relazionale, tra professionisti e residenti, aumentando la capacità di risposta del personale alle richieste specifiche di questi ultimi. Inoltre, al termine di ogni revisione del P.A.I., viene identificato un responsabile dell'intervento, il quale sovrintende il processo di attuazione degli obiettivi e delle attività programmate al fine di permettere all'intera équipe di raggiungere gli obiettivi che si sono condivisi.

Storie di vita

La raccolta delle storie di vita dei residenti (attraverso la biografia raccontata dai cari e l'autobiografia raccontata dalla persona stessa nel corso della sua permanenza in struttura) rappresenta un momento fondamentale non solo di conoscenza, ma anche di pianificazione di attività personalizzate.

RITMI DI VITA QUOTIDIANA TRA PERSONALIZZAZIONE E SOCIALIZZAZIONE

Nel corso della giornata, alle persone che non riescono a svolgere in autonomia le attività quotidiane, viene offerta un'assistenza personalizzata, finalizzata al benessere e al miglioramento della qualità di vita e mirata a mantenere, valorizzare e potenziare l'autonomia residua, considerando le risorse ancora possedute e stimolandone le capacità.

Un'assistenza mirata a lavorare "con la persona" e non "sulla persona", a riconoscerne l'unicità, affinché possa sentirsi protagonista del processo assistenziale e coinvolta in esso, senza dover soltanto subire passivamente gli interventi assistenziali o sentirsi a disagio e inutile solo perché si trova in uno stato di dipendenza.

Nonostante ci siano degli orari, dei tempi ed un piano delle attività da osservare, si lavora con una certa flessibilità, necessaria per garantire un'adeguata qualità dell'assistenza anche in termini di spiccata personalizzazione.

La giornata è caratterizzata da alcuni momenti specifici in cui gli interventi assistenziali hanno una maggiore rilevanza, collegata alla necessità di supportare le persone con minore autonomia.



SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI E SANITARI EROGATI DALLA R.S.A.

COORDINAMENTO DEI SERVIZI

La funzione di coordinamento dei servizi funge da collegamento e punto di incontro tra i vari servizi, sia interni che esterni (A.P.S.P., Servizio Sociale, ...) e si occupa della gestione del personale in termini sia organizzativi sia di sviluppo professionale (aumento delle competenze, equità nella distribuzione dei carichi di lavoro, bilanciamento tra esigenze organizzative e familiari).

Particolare attenzione viene dedicata all'ottimizzazione dei piani delle attività anche mediante la gestione delle periodiche riunioni mono e interprofessionali nell'ottica di un sempre maggiore coinvolgimento degli operatori in tutti i processi aziendali.

Il coordinatore dei servizi è responsabile della Pianificazione Assistenziale Individualizzata e rappresenta il collegamento con le famiglie dei residenti per tutti gli aspetti assistenziali e socio relazionali (a partire dai contatti iniziali, dalla visita pre-ingresso, ai colloqui di raccolta biografica) anche, e soprattutto, per creare l'alleanza con la famiglia che va mantenuta e valorizzata in quanto risorsa primaria durante la residenzialità. Nella struttura è punto di riferimento per l'ascolto e la presa



in carico delle istanze dei residenti, degli utenti in genere, dei familiari, nonché del personale.

Il coordinatore è autorizzato a fornire informazioni rispetto all'organizzazione dei servizi generali ed assistenziali compatibilmente con gli orari di presenza ed è disponibile ad incontrare i familiari che ne abbiano necessità.

SERVIZIO MEDICO

Il Servizio Medico è affidato a due sanitari che garantiscono l'assistenza sanitaria dalle ore 8.00 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì tramite presidi programmati e al bisogno in casi di urgenze.

Tutti i giorni dalle 20.00 alle 8.00 e dalle ore 20.00 del venerdì fino alle 8.00 del lunedì successivo, il servizio viene garantito dal Servizio di continuità assistenziale (Guardia Medica) dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.

Uno dei medici ha funzioni di Coordinatore Sanitario, le cui mansioni sono, oltre a quelle previste come sanitario, di collaborazione nelle attività d'organizzazione della vita comunitaria, nell'ammissione e nell'inserimento dei residenti, nella pianificazione degli interventi assistenziali, nell'adozione, controllo e vigilanza delle norme igienico sanitarie e di sicurezza, nella vigilanza ed approvvigionamento dei farmaci e presidi forniti dall'Azienda sanitaria.

Per ogni residente viene predisposta ed aggiornata una cartella clinica.

Il coordinatore sanitario è sempre disponibile a parlare con utenti e familiari anche nei loro momenti di presenza in struttura oppure previo accordo telefonico.

Oltre alla necessaria assistenza medica, viene comunque garantita almeno ogni sei mesi una visita medica di verifica e controllo allo scopo di presidiare l'andamento dello stato di salute.

Il medico può essere contattato telefonicamente il martedì dalle ore 16.00 alle ore 16.30 e il mercoledì dalle ore 11.00 alle ore 12.00 esclusivamente per informazioni di carattere sanitario. Riceve per colloqui, previo appuntamento concordato anticipatamente.

CONSULENZE SPECIALISTICHE

Sono attive le consulenze specialistiche con il neurologo, il cardiologo, il dermatologo, il fisiatra ed il geriatra, tramite apposita convenzione con l'Azienda Sanitaria la cui effettuazione dipende dalla possibilità dell'A.P.S.S. di inviare lo specialista presso l'A.P.S.P.. Durante l'effettuazione della prestazione, ogni specialista viene sempre affiancato dall'infermiere, dal fisioterapista o dal medico allo scopo di ottimizzare la consulenza richiesta.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

L'Infermiere è la figura a cui è affidata la gestione del processo assistenziale; è quindi la figura a cui rivolgersi per questioni di salute e di gestione quotidiana dei residenti:

- In sede di consegna, assieme al gruppo degli operatori di assistenza, pianifica gli interventi da eseguire nel corso della giornata;
- Vigila sulle condizioni cliniche dei residenti annotandone le variazioni;
- supervisiona l'attività di mobilitazione in collaborazione con i fisioterapisti e verifica la corretta gestione delle diete in collaborazione con il servizio cucina.
- somministra la terapia farmacologica (orale, intramuscolare, sottocutanea, aerosol, ...) prescritta dal medico e ne monitora gli effetti con la collaborazione del personale assistenziale.

In assenza delle figure responsabili (Direttore e Coordinatore) è il referente per tutti gli aspetti di carattere organizzativo e gestionale.

Qualora fosse necessario l'utilizzo di attrezzature diagnostiche ospedaliere (esami radiografici, ecografici, TAC, **visite specialistiche** fuori convenzione, ecc.), il personale infermieristico si impegna ad organizzare l'uscita del residente per le prestazioni specialistiche.

In questi casi viene informato il parente di riferimento che, se lo desidera, o se la situazione lo rende necessario, può essere presente.

Il servizio infermieristico viene garantito 24 ore su 24.

L'infermiere può essere contattato telefonicamente esclusivamente per informazioni riguardanti lo stato di salute del residente, al mattino dalle 9.30 alle 10.30 o il pomeriggio dalle 15.30 alle 16.30;

SERVIZIO RIABILITATIVO

Il servizio di fisioterapia garantisce interventi programmati di riabilitazione individuale, deambulazione assistita, ginnastica di gruppo, recupero e mantenimento delle attività di vita quotidiana, sulla base delle indicazioni del medico o prescrizioni dello specialista fisiatra.

Il servizio garantisce:

- l'individuazione dei bisogni e la pianificazione di interventi e prestazioni riabilitative appropriate in riferimento alle diagnosi effettuate dal medico specialista e in base agli obiettivi e prescrizioni terapeutiche concordate in sede del PAI;
- elaborazione e attuazione di programmi di prevenzione, cura e riabilitazione (individuali o collettivi) anche in collaborazione con altri servizi;
- attività di supporto, consulenza e formazione al personale addetto all'assistenza di base e personale infermieristico per garantire continuità nelle azioni di mantenimento dell'autonomia fisica del residente;
- valutazione e proposte di adozione di dispositivi (ausili, ortesi, protesi, presidi antidecubito) nei percorsi di riabilitazione allo scopo di mantenere le competenze funzionali dei residenti, addestrare all'uso e verificare periodicamente;
- controllo e valutazione adeguatezza ausili (carrozze, girelli) in utilizzo all'ospite in collaborazione con servizio di manutenzione interna e/o esterna;
- attività di formazione supporto ai volontari presenti in struttura;
- interventi di tipo ambientali al fine di incrementare l'autonomia del residente (es. durante il pasto e altra ADL).



SERVIZIO ASSISTENZIALE

All'équipe assistenziale è affidato il compito di assistere il residente cercando di favorirne l'autonomia, l'autostima, il recupero o il mantenimento delle abilità residue curando in particolare l'aspetto relazionale e umano, stimolando l'espressione delle proprie emozioni e dei propri desideri.

Gli operatori assistenziali collaborano con il personale sanitario nell'effettuazione di interventi preventivi e curativi. Per ogni attività assistenziale di movimentazione il personale è dotato di specifici ausili quali sollevatori, dischi rotanti e teli antiatrito.

Il personale di assistenza è costantemente a fianco dei residenti per garantire loro servizi di cura alla persona nel momento dell'alzata, dell'igiene personale, nella scelta dell'abbigliamento rispettando le loro preferenze, desideri, abitudini individuali e privacy.

Gli operatori di assistenza garantiscono le seguenti prestazioni:

- alzata dei residenti e rimesse a letto;
- mobilizzazione ed il posizionamento;
- igiene personale giornaliera e periodica (bagno o spugnatura a letto);
- gestione degli ausili per l'incontinenza;
- aiuto nell'assunzione dei pasti e delle bevande;
- assistenza durante il riposo pomeridiano e notturno;
- sorveglianza durante la giornata.



SERVIZIO SOCIO-RELAZIONALE

Il servizio sociale e di animazione della residenza si occupa della promozione dell'utente per ciò che riguarda gli aspetti legati alla sfera relazionale.

Attraverso l'organizzazione di attività di animazione di gruppo e/o individuali, avvalendosi anche del prezioso apporto del volontariato, si offrono ai residenti possibi-



lità di svago e di approfondimento dei propri interessi.

All'interno del programma di animazione sono previste attività di tipo manuale, culturale e di intrattenimento. In sala polivalente è esposto il programma mensile. Tale programma viene pubblicato regolarmente sul sito internet dell'Azienda.

L'attività di animazione viene proposta a tutti i residenti che liberamente e/o a seconda delle motivazioni, vengono coinvolti e resi partecipi in prima persona.

Il personale di animazione, nella programmazione delle attività, attinge informazioni dalla Storia di Vita dei residenti, dai loro hobby oppure dai desideri espressi con lo scopo di mantenerli vivi, facilitando la socializzazione con le persone presenti in struttura e la familiarizzazione con gli spazi a disposizione.

Nello specifico, le attività proposte ai residenti sono:

- **in campo ricreativo e manuale:** giochi da tavolo o di movimento, parole crociate, attività ludiche e attività che favoriscano il riorientamento spazio temporale; laboratori di cucina;
- **in campo culturale:** lettura dei giornali e/o riviste (è disponibile la stampa quotidiana), gite mirate in varie zone del Trentino;
- **in campo sociale, relazionale e d'intrattenimento:** momenti di confronto su problematiche attuali, festeggiamenti di ricorrenze interni ed esterni alla struttura, attività di canto e di utilizzo di strumenti musicali, mediazione corporea, utilizzo della Sala Multisensoriale.



VOLONTARIATO ORGANIZZATO

Il volontariato organizzato è considerato un valore aggiunto insostituibile all'interno della nostra struttura. Esso opera principalmente nella collaborazione alle attività di animazione ed ai servizi diretti alla persona. Attraverso un calendario mensile, l'animatore coordina le attività con la realizzazione di laboratori diversificati, in base agli interessi singoli o comuni dei residenti. I volontari rappresentano pertanto una risorsa importante ed un sostegno indispensabile per rendere piacevole e vitale il trascorrere del tempo. Le stesse attività, poi, hanno una ricaduta positiva sui volontari che si sentono partecipi in prima persona e socialmente attivi. A seconda della stagione e delle condizioni climatiche, le proposte di animazione vengono svolte in sala polivalente, soggiorni di piano, in saletta di animazione e/o in giardino.



SERVIZIO DI SUPPORTO PSICOLOGICO

Considerata la particolare tipologia di utenza residente in struttura è attivo un servizio di supporto psicologico rivolto al personale, ai residenti e loro familiari.

Lo Psicologo è presente in struttura settimanalmente ed è a disposizione:

- dei residenti che hanno bisogno di un supporto psicologico per rielaborare un proprio disagio;
- dei familiari che necessitano di un confronto/colloquio per affrontare e gestire le varie fasi di inserimento/permanenza del proprio caro in struttura;
- del personale che necessita di un supporto per affrontare problematiche relative al proprio vissuto lavorativo presso l'A.P.S.P.

I familiari che necessitano di un confronto/colloquio con lo psicologo possono rivolgersi direttamente al professionista contattandolo ai recapiti affissi sulla bacheca dell'ente.

SERVIZIO RELIGIOSO

La struttura garantisce il rispetto di qualsiasi credo religioso. È attivata una convenzione con l'Ordinario Diocesano della Provincia di Trento per lo svolgimento del servizio religioso. Viene assicurata la celebrazione settimanale della Messa in Cappella il sabato e la Liturgia della Parola il martedì. Inoltre, viene assicurata la recita del rosario una volta alla settimana, il venerdì.



SERVIZIO BENESSERE E CURA DI SÉ

Per la cura del benessere e dell'aspetto personale sono proposte prestazioni di:

- pedicure rese da un professionista sanitario;
- taglio capelli per uomini e donne e messa in piega; tale attività è garantita dai dipendenti della struttura;
- cure estetiche, garantita dai dipendenti della struttura.

La lista degli interventi di pedicure è organizzata secondo le indicazioni del servizio sanitario e assistenziale dell'A.P.S.P. e le valutazioni del professionista dedicato.

Il servizio di taglio capelli e messa in piega è attivo per 12 ore/mese. La Residenza mette a disposizione gli spazi e la strumentazione.

Il servizio di cure estetiche è attivo per 8 ore/mese; garantisce servizi di manicure, di pulizia del viso anche mediante il trattamento con creme.



CONGEDARSI

TRASFERIMENTI E DIMISSIONI

Nei casi in cui vi sia il ricovero presso presidi Ospedalieri o vi sia la richiesta da parte della persona stessa di tornare temporaneamente al proprio domicilio, l'erogazione del servizio di R.S.A. è sospeso fino al rientro in struttura della persona, che ha diritto alla conservazione del posto (sino al 30^a giorno con una retta alberghiera ridotta, oltre con l'aggiunta dell'importo della tariffa sanitaria).

Su richiesta del residente, in accordo con il familiare di riferimento, è possibile il rientro a domicilio per una o più giornate concordandolo dapprima con l'équipe sanitaria e successivamente con la direzione. All'utente che si assenta dalla struttura per il rientro temporaneo in famiglia è garantito il mantenimento del posto letto con riduzione della retta alberghiera (esclusi i primi due giorni di vuoto letto), nella misura stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione della struttura. Per la continuità della presa in carico in questi casi la struttura predispone una cartella clinica, che riassume il quadro sanitario, sociale, cognitivo e assistenziale del residente ed in caso di degenza ospedaliera il medico della struttura si tiene informato delle condizioni del residente presso il reparto in cui è ricoverato. La medesima documentazione viene predisposta anche in caso di trasferimento definitivo del residente verso un'altra R.S.A., alla quale viene assicurata la massima collaborazione per favorire un ambientamento non traumatico della persona. Quando le condizioni del residente in R.S.A. e del nucleo familiare di riferimento lo consentono è possibile anche la strutturazione di specifici progetti individualizzati per un graduale rientro definitivo al domicilio.



ACCOMPAGNAMENTO NELLA FASE FINALE DELLA VITA

Quando si avvicina il periodo di fine vita, oltre alla gestione del dolore, si interviene con una riunione di P.A.I. (alla quale s'invita anche la persona di riferimento) nella quale si concordano le modalità di gestione di questo delicato momento.

Successivamente al decesso è previsto un momento di riavvicinamento dei familiari alla struttura con presidente, direttore e animatore, chiamato **"la vita continua"** per Provare ad allentare la tensione ed il dolore provocati dalla lacerazione del tessuto della vita.

E' nostro obiettivo evitare inutili accanimenti terapeutici, nel rispetto delle volontà della persona e delle buone prassi assistenziali e sanitarie. Ci impegniamo per garantire un ambiente idoneo, nel rispetto della riservatezza e della dignità della persona (anche, se possibile e opportuno, con la messa a disposizione di una stanza singola), facilitando l'assidua presenza delle persone care nelle 24 ore con la possibilità di usufruire del pasto o di una poltrona per il riposo, e con frequenti interventi dell'équipe: "quando non sai cosa fare con le mani trasformale in un gesto di tenerezza". E' nostra cura inoltre comunicare in tempo reale ogni variazione dello stato di salute del residente e garantire l'assistenza religiosa (se la persona lo richiede).



Per approfondimenti: <http://www.salute.gov.it/portale/dat>

Disposizioni anticipate di trattamento

Le disposizioni anticipate di trattamento, comunemente definite "testamento biologico" o "biotestamento", sono regolate dall'[art. 4 della Legge 219 del 22 dicembre 2017](#), entrata in vigore il 31 gennaio 2018.

In previsione di un'eventuale futura incapacità di autodeterminarsi e dopo avere acquisito adeguate informazioni mediche sulle conseguenze delle proprie scelte, la Legge prevede la possibilità per ogni persona di esprimere le proprie volontà in materia di trattamenti sanitari, nonché il consenso o il rifiuto su: accertamenti diagnostici, scelte terapeutiche, singoli trattamenti sanitari.

La redazione delle DAT può avvenire in diverse forme: atto pubblico, scrittura privata autenticata, scrittura privata consegnata personalmente dal disponente presso l'ufficio dello stato civile del proprio Comune di residenza, che provvede all'annotazione in un apposito registro, ove istituito.

Nomina del fiduciario e ruolo del medico

La Legge 219 prevede la possibilità di indicare nella DAT un fiduciario, la cui scelta è rimessa completamente alla volontà del disponente. La Legge si limita a prevedere che il fiduciario sia maggiorenne e capace di intendere e di volere. Il fiduciario è chiamato a rappresentare l'interessato nelle relazioni con il medico e con le strutture sanitarie.

SERVIZI GENERALI

SERVIZIO RISTORAZIONE

Il Servizio di Ristorazione viene garantito da una ditta esterna con l'utilizzo della cucina interna dell'A.P.S.P. Residenza Molino. Il menù viene redatto tenendo conto delle regole previste per una dieta bilanciata cercando anche di rispettare quelle che sono le tradizioni gastronomiche locali.

Il menù è stagionale ed ogni stagione è previsto un menù diverso per 5 settimane.

La giornata alimentare si articola in cinque diversi momenti, quali:

- prima colazione;
- spuntino di mezza mattina;
- pranzo;
- merenda;
- cena;

L'Azienda si avvale della collaborazione di una dietista, la quale ha il compito di vigilanza sul menù proposto ai residenti e il controllo della salubrità degli alimenti.

Il menù giornaliero è esposto nelle sale da pranzo della struttura.

La cucina si incarica di preparare e predisporre anche dolci per feste o intrattenimenti.

In occasione di compleanni e feste di altro genere, è consentito l'apporto di dolci confezionati nel rispetto delle norme H.A.C.C.P. da parte di residenti e/o loro familiari, previo accordo con l'infermiere di turno e/o il coordinatore dei servizi.

Nel caso di residenti con particolari patologie o che presentano problematiche legate alla deglutizione e/o masticazione, la cucina provvede ad assicurare alimenti e preparazioni adeguati e diete personalizzate; in questi casi l'assistenza durante la somministrazione del pasto è coordinata dal personale infermieristico, mentre per i residenti impossibilitati a muoversi dalla propria stanza il pasto viene servito con apposito vassoio. È possibile per i familiari usufruire del servizio di ristorazione in struttura in compagnia del proprio congiunto, attraverso il pagamento di una tariffa stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione e dando debito preavviso all'Ufficio Relazione con il Pubblico. In alternativa è possibile, previo accordo con i responsabili della struttura, organizzare l'accompagnamento al domicilio per il pasto in famiglia.

SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

L'attività prevede il lavaggio e il mantenimento della biancheria dei residenti eseguita all'interno della struttura e la gestione e il controllo dell'attività svolta da ditte esterne (lavaggio e stiratura della biancheria piana). Ogni capo viene personalizzato al momento dell'accesso in struttura da parte del servizio.

Il servizio si preoccupa di tenere aggiornato un inventario della biancheria per ogni singolo residente.

La lavanderia non è attrezzata per



il lavaggio di capi delicati (seta, lino, pura lana vergine); per questa ragione si invitano gli utenti a provvedere direttamente al loro lavaggio.

L'Ente garantisce infine il servizio di lavaggio e stireria della biancheria piana (lenzuola, federe, tipologie diverse di asciugamani) avvalendosi di una ditta specializzata.

Eventuali necessità di reintegro della dotazione iniziale di vestiario vengono tempestivamente comunicate ai familiari; in particolare, all'atto dell'ingresso, vengono fornite tutte le necessarie ed utili informazioni affinché il congiunto possa disporre, sin dall'inizio, di un guardaroba consono alle proprie esigenze.

SERVIZIO MANUTENZIONE

Il servizio viene garantito da un manutentore che si occupa della manutenzione ordinaria dell'edificio, degli spazi esterni, dei macchinari per consentire che tutto funzioni con efficienza ed in piena sicurezza.

Per la manutenzione degli impianti elettrici, antincendio, idraulico, riscaldamento e condizionamento dell'aria, ascensori, ossigeno, la residenza si avvale di ditte specializzate. È attiva una specifica procedura per gli interventi d'urgenza.

SERVIZIO PULIZIE AMBIENTALI

È garantita la pulizia e la sanificazione delle aree comuni e degli ambienti di vita dei residenti, principalmente (seppur non in via esclusiva) avvalendosi di un soggetto esterno.

La frequenza degli interventi viene stabilita da un piano/programma, costantemente monitorato, legato al grado di utilizzo di ciascun locale (giornaliero, settimanale, mensile, su richiesta).

Alla ditta compete anche l'igiene del letto, degli arredi ed ausili per la movimentazione.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Ai servizi amministrativi è affidata la gestione amministrativa del funzionamento dell'A.P.S.P., la programmazione e la gestione contabile ed economico-finanziaria, la gestione dei rapporti di lavoro, gli approvvigionamenti di beni e servizi, la gestione dei contratti e degli appalti, la cura del patrimonio di beni mobili e immobili, la cura di affari generali e ogni adem-

pimento previsto dalla legislazione vigente necessario per il corretto funzionamento dell'A.P.S.P.

Gli uffici amministrativi sono situati al piano terra dell'A.P.S.P. "Residenza Molino".

Per ricevere informazioni o documentazione di carattere amministrativo si può contattare l'Ufficio Relazione con il Pubblico (U.R.P.) al numero 0464504325 nei giorni feriali (dalle 9 alle 12.30 da lunedì a venerdì).

NOMINA AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

L'amministratore di sostegno è una figura istituita per tutelare quelle persone che, a causa di un'infermità o di una menomazione fisica o psichica, si trovano nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi.

La misura di protezione dell'amministrazione di sostegno è stata introdotta nel nostro ordinamento dalla legge 9 gennaio 2004, n. 6, che ha attuato una vera e propria rivoluzione giuridica e culturale nella tutela delle persone fragili, affiancando ai più rigidi istituti tradizionali (interdizione e inabilitazione) un nuovo strumento, più flessibile e quindi maggiormente adattabile alla specificità delle singole situazioni.

L'art. 1 prevede, infatti, che "la presente legge ha la finalità di tutelare, con la minore limitazione possibile della capacità di agire, le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana mediante interventi di sostegno temporaneo o permanente".

A tal fine, l'A.P.S.P. "Residenza Molino" chiede che al residente affetto da demenza e/o non in grado di comprendere ed assumere decisioni riguardanti la propria salute, venga assegnato un amministratore di sostegno (ADS).

La pratica di nomina deve essere attivata entro 3 mesi dall'ingresso da parte dei familiari del residente.

Superati i 3 mesi, la struttura provvede in autonomia ad inoltrare la richiesta al tribunale di competenza.

SERVIZIO FORMAZIONE, SICUREZZA E QUALITÀ

SERVIZIO FORMAZIONE

Il servizio è svolto dal Responsabile del Personale che provvede:

- alla rilevazione e all'analisi del bisogno formativo individuale di tutto il personale;
- alla rilevazione e all'aggiornamento degli obblighi formativi previsti da normative o contratti e verifica del loro stato di attuazione, con valorizzazione e certificazione della formazione interna di natura pratica;
- alla pianificazione della formazione e al raccordo tra necessità formative e offerte formative e armonizzazione tra turnistica e formazione.

SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

All'interno dell'A.P.S.P. è presente il Servizio di Prevenzione e Protezione. È stato predisposto il Documento di Valutazione dei Rischi richiesto dalla normativa e il personale viene puntualmente formato in materia di prevenzione antincendio. È stato predisposto, inoltre, un Piano di Emergenza ed Evacuazione, con specifiche procedure operative, finalizzato a ridurre al minimo i pericoli per le persone in caso di eventi calamitosi.



SERVIZIO QUALITÀ

Obiettivo dell'A.P.S.P. è quello di implementare ed adeguare la politica della qualità, partendo in primo luogo dagli utenti, residenti e famigliari che beneficiano dei servizi erogati dall'A.P.S.P. con lo scopo principale di creare e consolidare un rapporto di fiducia con i propri interlocutori, anche attraverso un loro coinvolgimento nei processi decisionali. Il servizio Qualità è affidato a personale dipendente dall'U.P.I.P.A. s.c.

Il Referente del servizio collabora con lo staff di direzione dell'Ente nella promozione e mantenimento di un sistema di qualità finalizzato al miglioramento continuo dei servizi erogati. Tale attività è diretta a promuovere la qualità di vita dei residenti della struttura e la soddisfazione degli utenti dei vari servizi che l'Azienda offre.

Il servizio di Qualità opera in collaborazione con i professionisti della struttura e si occupa della revisione periodica della Carta dei Servizi e degli standard di qualità in essa dichiarati, nella rilevazione periodica di indagini di soddisfazione dei servizi da parte degli utenti, del monitoraggio di indicatori clinici, della revisione e monitoraggio delle procedure interne, della preparazione dell'istruttoria delle visite di accreditamento istituzionale e vigilanza, nell'individuazione e perseguimento di obiettivi di miglioramento.

L'ente aderisce al Modello Q&B "Qualità e Benessere"

La "Residenza Molino" aderisce al progetto di UPIPA (associazione delle A.P.S.P. del Trentino) denominato "Marchio qualità e benessere" che focalizza la sua attenzione su tutti i fattori che incidono sul benessere del residente e sulla sua qualità di vita.

Nell'ambito di questo progetto *"misuriamo ciò che è importante"*, ossia ciò che fa star bene il residente e rileviamo anche attraverso gruppi focus con i residenti e con il personale, i nostri punti di forza e le nostre criticità in un'ottica di miglioramento continuo.



GESTIONE DEI RECLAMI E SODDISFAZIONE UTENZA

Qualsiasi disservizio o violazione dei principi indicati nella "Carta dei Servizi" può essere segnalata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) dell'Ente in forma scritta (attraverso gli appositi moduli disponibili al piano terra) o verbale. Nel caso di reclamo presentato direttamente alla Direzione o al Coordinamento, viene redatto un breve verbale sottoscritto dal residente o utente o familiare.

Il modulo può contenere proposte di miglioramento, richieste di chiarimenti riguardanti l'organizzazione dei servizi, segnalazioni di disservizi, contestazioni e reclami. Al momento della presentazione del reclamo, il residente o il familiare deve fornire tutte le informazioni utili in suo possesso (motivo del reclamo, precisa contestualizzazione dei fatti) affinché gli uffici competenti possano provvedere ad una puntuale verifica.

Il reclamo deve riguardare un fatto specifico, personale del residente o del familiare e deve sempre essere riconducibile ad un disservizio. Entro un tempo massimo di 15 giorni dalla presentazione del reclamo l'amministrazione si impegna a riferire al residente o al familiare l'esito degli accertamenti e a fornire, contemporaneamente, il termine entro il quale provvederà all'eventuale rimozione delle irregolarità riscontrate.

Periodicamente l'A.P.S.P. promuove indagini di soddisfazione rivolte agli utenti dei vari servizi (residenti, familiari, utenti del servizio pasti a domicilio e mensa) per rilevarne il livello di qualità percepita e far emergere punti di forza, aree da migliorare, suggerimenti e osservazioni.

Nel corso dell'anno, oltre ai momenti di ascolto e convivialità quotidiani, sono previsti altri momenti "ufficiali" in cui accogliere le istanze dei residenti come i focus group previsti per il modello di valutazione della qualità della vita "Qualità e Benessere" ed il progetto "Spazio Dialogo".

SERVIZI AFFERENTI ALL'AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO SOCIO ASSISTENZIALE

AREA ANZIANI – AMBITO SEMI RESIDENZIALE-CENTRO SERVIZI PER ANZIANI

Il Centro Servizi è un servizio semi-residenziale a carattere diurno la cui attività concorre con altri servizi, e in particolare con i servizi legati alla domiciliarità, a favorire la permanenza delle persone nel proprio ambiente di vita e di relazione, evitando il ricorso al collocamento in struttura residenziale.

Il Centro servizi dell'A.p.s.p. "Residenza Molino" è gestito in convenzione con la Comunità di Valle Alto Garda e Ledro.

Presso il centro è possibile usufruire delle seguenti prestazioni:

IL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA GIORNALIERA

Il servizio è destinato agli anziani autosufficienti o con parziale grado di compromissione e agli adulti destinatari di interventi di assistenza domiciliare.

Oltre alle prestazioni relative al servizio mensa e cura ed igiene personale, il Centro offre la possibilità di partecipare ad attività di animazione, socializzazione ed occupazionali. La struttura è aperta di norma tutti i giorni della settimana.

IL SERVIZIO MENSA

Il servizio prevede la possibilità di consumare il pasto presso la mensa della Residenza Molino in un orario a scelta compreso tra le 12.30 e le 13.30.

Il menù proposto sarà lo stesso previsto per gli ospiti residenti con la possibilità di variazioni sulla base delle indicazioni dietetiche prescritte dal medico curante.

Il servizio potrà essere autorizzato per tutti i giorni della settimana, comprese le festività.

IL SERVIZIO BAGNI PROTETTI

Il servizio prevede di norma, l'effettuazione di un bagno settimanale presso i locali della residenza. Il bagno sarà effettuato



nel rispetto delle procedure esistenti e dello stato di salute della persona. I prodotti sono messi a disposizione dalla struttura. Restano esclusi eventuali prodotti farmaceutici necessari per bagni medicati.

Se richiesto, è possibile usufruire del servizio trasporto dal domicilio alla struttura e viceversa con o senza accompagnamento.

L'accompagnamento della persona non deambulante, dall'abitazione alla fermata dell'automezzo adibito al trasporto è a carico dei familiari. Il servizio è attivo nei giorni feriali.

MODALITÀ DI ACCESSO

I servizi sono attivabili tramite richiesta al Servizio Socio Assistenziale della Comunità Alto Garda e Ledro, Viale Rosmini n. 5 - 38066 Riva del Garda TN.

Le domande, corredate dalla documentazione richiesta, sono raccolte e valutate dalle Assistenti Sociali ai fini di un'erogazione il più possibile individualizzata e coerente con i bisogni rilevati.

AREA ANZIANI

AMBITO DOMICILIARE E DI CONTESTO

IL SERVIZIO PASTI A DOMICILIO

Il servizio di pasti a domicilio prevede la consegna del pasto agli utenti presso il loro domicilio ed una attività di monitoraggio del benessere della persona che usufruisce dello stesso.

Il menù proposto è lo stesso previsto per gli ospiti residenti presso la struttura "Residenza Molino" con la possibilità di variazioni sulla base delle indicazioni dietetiche prescritte dal medico curante.

La consegna al domicilio avviene tra le ore 11.00 e le 13.00 di tutti i giorni della settimana, comprese le festività.

E' prevista anche la possibilità di una doppia autorizzazione - pasto presso la residenza o punto mensa e consegna pasto al domicilio - al fine di avere garantita la prestazione del pasto nei casi di difficoltà nel raggiungimento della struttura o del punto mensa.

Modalità di accesso

L'accesso ai Pasti a Domicilio deve essere autorizzato dal Servizio Sociale della Comunità Alto Garda e Ledro.

I servizi sono attivabili tramite richiesta al Servizio Socio Assistenziale della Comunità Alto Garda e Ledro, Viale Rosmini n. 5 - 38066 Riva del Garda TN.

Le domande, corredate dalla documentazione richiesta, sono raccolte e valutate dalle Assistenti Sociali ai fini di un'erogazione il più possibile individualizzata e coerente con i bisogni rilevati.

standard di qualità: al fine di monitorare l'andamento del servizio, l'A.P.S.P. di Dro, periodicamente svolge un'indagine di soddisfazione degli utenti dei pasti a domicilio, con lo standard di ottenere almeno il 70% degli utenti soddisfatti del servizio.

Per rispondere ai requisiti previsti dall'Accreditamento Socio Assistenziale tramite DPP 9 aprile 2018 n. 3/78/LEG- Allegato 1 e 2, l'A.P.S.P si impegna a intraprendere, in collaborazione agli altri soggetti istituzionali locali, le seguenti iniziative:



STANDARD DI QUALITÀ

*L'allegato 1) esplicita gli standard di qualità che l'A.P.S.P. si impegna ad assicurare a residenti ed utenti; essi rappresentano i **livelli di servizio garantiti**, che sono costantemente monitorati e rappresentano un punto di riferimento sia per gli utenti che per collaboratori della struttura. Per gli utenti, in quanto permettono di conoscere il livello di qualità dello specifico servizio erogato; per i collaboratori, in quanto costituiscono degli obiettivi da perseguire nell'ottica del miglioramento continuo. Gli standard definiti scaturiscono dall'esperienza maturata negli anni e evidenziano alcuni aspetti significativi e caratterizzanti la qualità dei servizi erogati.*

NORMATIVA

I principali riferimenti normativi che regolano le attività ed i servizi descritti nella presente Carta dei Servizi sono:

Legge 07-08-1990 n. 241: "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto d'accesso ai documenti amministrativi";

Decreto Legislativo 12-05-1995 n. 163: "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";

Decreto Legislativo 30-07-1999 n. 286: "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valuta-

zione dei costi dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”;

Legge 08-11-2000 n. 328: “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato d'interventi e servizi sociali”;

Decreto ministeriale 21-05-2001 n. 308: “Regolamento concernente requisiti minimi e strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale a norma dell'art. 11 della L. 8 novembre 2000 n. 328”;

Decreto del Presidente della Giunta Provinciale 27-11-2000 n. 30-48/leg: “Regolamento concernente “Disciplina in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie e socio sanitarie pubbliche e private ai sensi dell'art. 43 della L.P. 3 febbraio 1998, n. 3”;

Decreto del Presidente della Giunta Provinciale 27-8-2001 n. 28-79/leg: “Regolamento sull'autorizzazione al funzionamento e sulla vigilanza delle strutture socio-assistenziali residenziali e semiresidenziali ai sensi dell'articolo 35 della legge provinciale 12 luglio 1991, n. 14, e successive modificazioni, recante «Ordinamento dei servizi socio-assistenziali in provincia di Trento»;

Legge Regionale 21-09-2005 n. 7: “Nuovo ordinamento delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza - aziende pubbliche di servizi alla persona”;

Legge Provinciale 13/2007

Legge 06-11-2012 n. 190: “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione”

D.lgs. n. 33/2013 art 32, c.1, del Codice della trasparenza della pubblica amministrazione

Legge Provinciale 16-11-2017, n. 14: “Riforma del welfare anziani”

D.P.P. n. 3-78/Leg di data 08-04-2018 recante “Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) Direttive Provinciali per l'assistenza sanitaria provinciale e assistenza a rilievo sanitario nelle residenze sanitarie assistenziali (R.S.A.) approvate annualmente dalla Giunta Provinciale;

Direttive Provinciali per la gestione dei Centri Diurni e del servizio SAD in ADI e ADICP approvate annualmente dalla Giunta Provinciale.



MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il/la sottoscritto/a _____

residente in _____

in qualità di (ospite/parente di) _____

in qualità di operatore ☐ collaboratore ☐

telefono _____

Ha rilevato che/desidera evidenziare _____

Desidera segnalare/suggerire _____

Regolamento Europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati. Codice in materia di protezione dei dati personali, recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

Data _____ Firma _____

Il presente modulo va inserito nella cassetta portlettere collocata nell'ingresso della struttura, oppure recapitato nell'ufficio amministrazione, oppure spedito per posta.

La struttura si impegna a fornire riscontro scritto in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo.

IN CASO DI INFORMAZIONI RIVOLGERSI A.....

Tipo di informazioni	Servizio a cui rivolgersi
A chi posso rivolgermi per fare domanda di entrare in Rsa?	<i>Medico di famiglia</i>
A chi posso rivolgermi per sapere lo stato di salute del mio caro che vive in RSA?	<i>Servizio medico-infermieristico</i>
Se il mio caro ha qualche abitudine particolare che vuole mantenere a chi la posso dire?	<i>Coordinatore dei servizi</i>
A chi posso chiedere se il mio caro ha mangiato?	<i>Servizio infermieristico-assistenziali (infermieri e OSS)</i>
A chi posso chiedere se il mio caro ha dormito?	<i>Servizio infermieristico-assistenziali (infermieri e OSS)</i>
A chi posso chiedere di potermi fermare a pranzo o a cena?	<i>Servizio assistenziale (OSS) e animazione</i>
A chi posso chiedere di partecipare a qualche gita o attività di animazione?	<i>Servizio animazione</i>
A chi posso rivolgermi per avere la cartella clinica?	<i>Servizio amministrativo</i>
A chi devo chiedere informazioni per il Centro Servizi (pasti a domicilio, bagni)?	<i>Servizio amministrativo</i>
A chi devo chiedere informazioni per il servizio di Welfare Privato (prestazioni infermieristiche e fisioterapiche a domicilio)?	<i>Servizio amministrativo</i>
A chi devo chiedere informazioni sulle rette e tariffe?	<i>Servizio amministrativo</i>



RESIDENZA - MOLINO

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona - Dro

STANDARD DI QUALITÀ

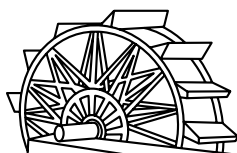
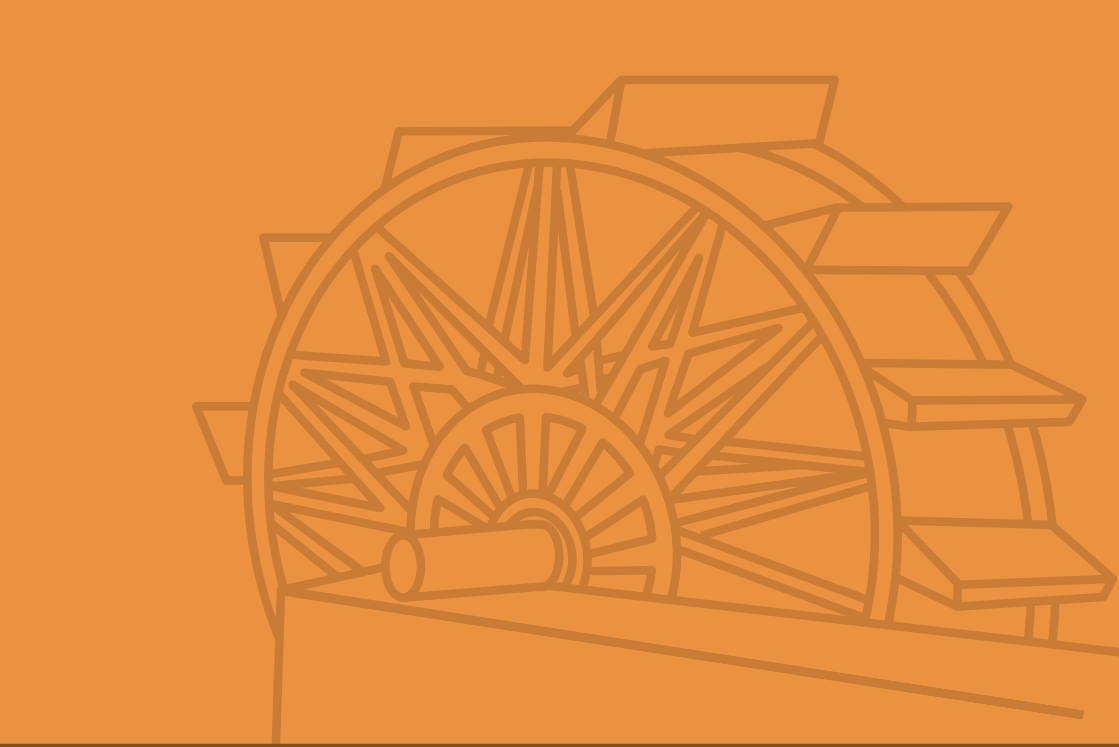
ANNO 2022

Allegato 1 Carta dei Servizi

0,00	AMBITO	FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE	LIMITE DI RISPETTO	RILEVAZIONE
1	Accoglienza e inserimento	Personalizzazione presa in carico	Invito dei familiari/utenti/ caregivers alle riunioni di PAI	<u>N. inviti ai PAI</u> N. PAI effettuati	90%	sistematica
2	Partecipazione e informazione	Partecipazione	Organizzazione di almeno 1 riunione all'anno con i familiari per condividere l'andamento della struttura	Almeno 1 riunione	100%	sistematica
3	Partecipazione e informazione	Partecipazione	Presentazione/ pubblicazione dei risultati dell'indagine di qualità all'utenza	1 riunione all'anno o pubblicazione sul sito	100%	sistematica
4	Cura della persona	Autorealizzazione	Garanzia di almeno 5 prestazioni di parrucchiere all'anno, per ogni residente	<u>N. residenti con 5 prestazioni</u> N. residenti	90%	sistematica
5	Conciliazione tra cura e qualità di vita	Umanizzazione	Monitoraggio quotidiano del dolore a tutti i residenti da parte del personale di assistenza	N. residenti con <u>monitoraggio quotidiano</u> N. residenti	90%	sistematica
6	Accoglienza	Attenzione agli stili di vita	Raccolta della storia di vita del nuovo residente, entro i primi mesi dall'ingresso	<u>N. storie di vita</u> N. nuovi ingressi	90%	sistematica
7	Animazione	Varietà e qualificazione dell'animazione	Garanzia di almeno 3 attività animate al giorno, diverse tra loro	N. attività animate <u>giornaliere differenti</u> N. attività animate giornaliere	90%	sistematica
8	Fisioterapico	Recupero e mantenimento mobilità	Garanzia di una valutazione fisioterapia entro 5 giorni dall'ingresso e rivalutazione periodica in concomitanza della revisione del PAI	N. residenti valutati <u>entro 5 gg. dall'ingresso</u> N. nuovi ingressi	90%	sistematica

9	Prevenzione della corretta movimentazione	Prevenzione rischi da mobilitazione	Verifica da parte dei fisioterapisti della corretta esecuzione delle movimentazioni dei residenti da parte degli operatori, almeno 2 volte al mese	N. verifiche mensili	90%	sistematica
10	Medico	Salute	Effettuazione entro 24 h dall'ingresso della visita medica per i residenti convenzionati.	N. visite effettuate entro 24 h dall'ingresso N. nuovi ingressi	90%	sistematica
11	Infermieristico	Salute	Garanzia della presa in carico infermieristica del nuovo residente, entro 24 ore dall'ingresso	N. prese incarico inf. entro 24 h dall'ingresso N. nuovi ingressi	90%	sistematica
12	Infermieristico	Salute	Ad ogni residente viene garantita la rilevazione mensile dei parametri vitali (frequenza cardiaca, pressione arteriosa, peso, dolore)	N. residenti con rilevazioni mensili effettuate N. residenti	90%	sistematica
13	Ristorazione	Gusto del cibo	Quotidianamente viene effettuato un controllo di qualità dei pasti somministrati, con assaggio diretto e compilazione di apposita scheda, da parte degli operatori di assistenza o degli infermieri	N. controlli cibo giornalieri effettuati con scheda giorni	90%	sistematica
13	Pulizia ambientale	Pulizia e igiene	Mensilmente viene effettuato un controllo della sanificazione ambientale tramite compilazione di apposita scheda	N. controlli ambientali mensili effettuati con scheda mesi	90%	sistematica
14	Guardaroba - Lavanderia	Cura del vestiario	I capi lavati ed etichettati vengono riconsegnati al residente entro 48 ore dall'ingresso	N. riconsegne capi lavati ed etichettati entro 48 h. N. nuovi ingressi	90%	sistematica

15	Servizi semiresidenziali: Centro servizi per anziani		Promozione di attività culturali o ricreative o motorie a favore degli utenti finalizzate a promuovere l'inclusione sociale e lo scambio inter-generazionale.	1 attività	100%	sistematica
16	Servizio domiciliare e di contesto: Pasti a domicilio	Creazione di reti sul territorio	Promozione di 1 iniziativa di informazione/ formazione all'anno riguardante le attività elementari dell'accudimento e della mobilitazione delle persone non autosufficienti a domicilio a favore dei caregiver e dei familiari.	1 iniziativa	100%	sistematica
17			Promozione di un'attività di informazione all'anno sulle possibilità ed iniziative di invecchiamento attivo ed una di informazione e di orientamento nell'accesso ai servizi disponibili sul territorio a favore delle persone anziane e dei loro caregiver.	1 iniziativa	100%	sistematica
18			Promozione di iniziative di supporto nelle attività di assistenza a domicilio, allo scopo di garantire al caregiver tempo per sé, per la propria vita di relazione e lavorativa.	1 iniziativa	100%	sistematica
19			Promozione di 1 azione all'anno di sostegno relazionale a supporto dell'attività dei caregiver, dei familiari e dei volontari.	1 azione	100%	sistematica
20			Promozione di 1 attività all'anno a favore degli utenti e dei caregiver per l'alfabetizzazione nell'utilizzo delle tecnologie che sono oggi a disposizione diretta degli utenti per il controllo di alcuni parametri sanitari o per il supporto alle attività quotidiane.	1 attività	100%	sistematica
21			Promozione di 1 iniziativa all'anno di promozione della cultura del cohousing o del welfare di condominio o del welfare di quartiere, a supporto degli utenti.	1 iniziativa	100%	sistematica



RESIDENZA - MOLINO
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona - Dro