

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “Cristani - de Luca”

MEZZOCORONA

- Provincia Autonoma di Trento -

Carta dei Servizi

allegato A) delibera del Consiglio di Amministrazione n. 29 del 18 novembre 2022

La Carta dei Servizi è stata inizialmente approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione nr. 1 del 29.01.2003.
La seconda edizione è stata approvata con delibera nr. 45 del 23.08.2011 e successivamente revisionata in data 14.11.2012.
La terza edizione è stata adottata con delibera del Consiglio di Amministrazione nr. 41 del 23.10.2017.
Da ultimo, la quarta edizione è stata approvata con delibera del Consiglio di Amministrazione nr. 29 del 18.11.2022.

IL PRESIDENTE
Umberto Lechthaler

IL DIRETTORE
Luigi Chini

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le diamo il benvenuto all'A.P.S.P. "Cristani - de Luca" ed abbiamo piacere di presentarLe la nostra Carta dei Servizi che descrive le attività ed i servizi offerti dalla nostra Azienda ed in cui sono contenute alcune informazioni utili per il soggiorno presso la nostra struttura.

Questo documento vuol essere altresì un "patto" tra il nostro Ente e coloro che si avvalgono dei nostri servizi, nonché un impegno a soddisfare i bisogni, le esigenze e le aspettative degli ospiti, dei relativi familiari.

Siamo consapevoli di quanto sia importante e nel contempo delicato il nostro compito, per cui ci adoperiamo ad operare sempre con la massima diligenza, professionalità e umanità al fine di assicurare salute, benessere e dignità alle persone ed offrire quotidianamente servizi personalizzati per garantire loro la migliore qualità di vita.

*Il Consiglio di Amministrazione e tutti i
collaboratori*

Presentazione della Carta dei Servizi dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona «Cristani - de Luca»

La Carta dei Servizi è il documento con cui l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (A.P.S.P.) "Cristani - de Luca" dichiara i servizi che offre all'utente, il livello di qualità che intende garantire e le modalità con cui tale livello viene definito e verificato.

La Carta dei Servizi è un patto scritto che sancisce e codifica gli impegni che l'Azienda, nella sua attività di assistenza socio-sanitaria, socio-assistenziale e alberghiera, assume nei confronti degli utenti, dei loro familiari e della comunità ed è messa a disposizione dei propri fruitori per consentire loro di esercitare consapevolmente il proprio diritto di scelta. Questa quarta edizione della Carta dei Servizi, in continuazione di un percorso iniziato nel 2002:

- attiva un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate, in un'ottica di trasparenza a tutela del cittadino utente e dei suoi familiari;
- definisce le finalità e gli obiettivi che si intendono raggiungere garantendo al fruitore gli strumenti di verifica della qualità offerta;
- verifica l'andamento dei servizi attraverso la definizione di indicatori per la misurazione della qualità e della quantità delle prestazioni;
- afferma il diritto al reclamo, con la rilevazione e l'analisi dei segnali di disservizio al fine di rimuoverne le cause.

Tale processo di sviluppo e di qualificazione coinvolge tutti i soggetti interessati al buon andamento del servizio: residenti e loro familiari, utenti dei servizi non residenziali, personale, volontari, amministratori e collaboratori.

L'augurio è che questo documento sia sempre più uno strumento che renda tutti partecipi del costante impegno a porre al centro del lavoro il benessere dell'utente anche nella difficile fase della non autosufficienza; per questo è importante che ogni attività sia gestita in sintonia con il diritto dello stesso:

- ad essere trattato con dignità nel rispetto della propria individualità, del proprio vissuto, delle proprie esigenze ed aspettative, della libertà di pensiero e di culto;
- a ricevere assistenza sanitaria adeguata;
- a mantenere e se possibile migliorare la propria autonomia residua;
- ad essere informato sulla propria situazione sanitaria e sulla vita della Casa;
- ad essere coinvolto nelle attività proposte nel rispetto dell'inclinazione personale.

La Carta dei Servizi è composta di diverse sezioni e di alcuni allegati:

- la sezione "INTRODUZIONE GENERALE DELL'ENTE" è costituita da una presentazione dell'Ente e della sua storia, dalla descrizione della struttura, dall'enunciazione dei principi e valori di riferimento, dei fattori generali di qualità riconosciuti dall'Ente e degli scopi che lo stesso si prefigge di raggiungere attraverso la sua struttura organizzativa;
- la sezione "RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)" presenta i servizi residenziali offerti e le modalità di accesso agli stessi;
- la sezione "CASA SOGGIORNO" relativa al servizio connesso in regime alberghiero;
- la sezione "ALLOGGI PROTETTI" presenta i servizi offerti presso la Residenza protetta "Centro S. Gottardo";
- la sezione "ALTRI SERVIZI" presenta i servizi offerti agli utenti esterni e le modalità di accesso agli stessi;
- la sezione "PARTECIPAZIONE" riguarda le modalità di partecipazione e collaborazione alle attività dell'Ente.

- gli “ALLEGATI” alla Carta dei Servizi contengono le informazioni di carattere generale utili nella quotidianità, le tariffe dei servizi attivati, i principali riferimenti, gli standard di qualità ed il modulo per i reclami, suggerimenti ed apprezzamenti.

La Carta dei Servizi è revisionata ed aggiornata in caso di modifiche sostanziali all'organizzazione dei servizi e/o di istituzione di nuovi servizi; gli allegati, invece, possono essere oggetto di più frequenti rivisitazioni.

SEZIONE 1 – INTRODUZIONE GENERALE DELL'ENTE

Un po' di storia: dalla fondazione dell'Ente alla trasformazione in A.P.S.P.

La “Casa Cristani - de Luca - Soggiorno per Anziani” è nata dalla fusione di due precedenti legati, la Fondazione Giovanni Baron Cristani ed il Legato Francesco de Luca. Di seguito una sintesi storica tratta dallo Statuto.

FONDAZIONE GIOVANNI BARON CRISTANI

Il 25 agosto 1859 moriva a Mezzocorona il barone Giovanni Cristani di Rallo, il quale dopo aver disposto dei suoi beni immobili situati nei Comuni di Mezzocorona, Mezzolombardo e dei capitali ipotecari collocati a Roverè della Luna a favore degli ammalati poveri, aveva ordinato che per questi venisse costruito in Mezzocorona un ospedale.

Fra i beni lasciati dal baron Cristani vi era pure una casa che, giusta la volontà del testatore, doveva servire a sede del nuovo ospedale.

In sede di successione Mezzocorona, Mezzolombardo e Roverè della Luna convennero di dividersi il patrimonio Cristani. Mezzolombardo ebbe i fondi situati nella sua circoscrizione; Roverè della Luna ebbe i crediti ipotecari; il resto del legato, con i diritti e gli obblighi derivanti dal testamento, toccò a Mezzocorona. Fra gli obblighi c'era pure il divieto di alienazione dei beni e di vincoli a favore di terzi.

L'ospedale non venne costruito; fino al 1885 se ne può trovare giustificazione nelle condizioni precarie in cui versava il Trentino dopo le guerre del 1859 e del 1866.

Fin dall'inizio l'amministrazione della fondazione fu assunta dal Comune, il quale unì i redditi dei beni legati ai fondi destinati alla pubblica assistenza. All'ospedale non si pensò neanche sul finire del secolo, quando la situazione economica della zona migliorò notevolmente, anzi la casa stessa cessò di far parte del legato.

Con l'istituzione dell'Ente Comunale di Assistenza (E.C.A) avvenuta con legge 3 giugno 1937, nr. 847, l'amministrazione della fondazione venne unificata con quella del fondo poveri e con quella di un'altra fondazione: il Legato Francesco de Luca.

Nel periodo fra le due guerre si iniziò a parlare di ricovero per anziani, per la spesa necessaria più contenuta e per la dichiarata disponibilità del Comune a cedere allo scopo il palazzo Thun, attuale sede della Casa di Riposo.

L'idea si concretizzò, non senza difficoltà, nell'immediato dopoguerra ed il nuovo ricovero venne inaugurato il 25 giugno 1950.

LEGATO FRANCESCO de LUCA

L'istituzione fu fondata il 13 settembre 1773 per volontà testamentaria del nobile Francesco Antonio de Luca di Angebrundl risultante nel testamento olografo del 26 giugno 1772, allo scopo di provvedere all'assistenza dotale di ragazze povere ed oneste oriunde di Mezzocorona e che ivi conservassero il domicilio di soccorso.

Il testamento prevedeva che l'amministrazione dei beni, costituiti da quattro fondi vignati, fosse affidata agli eredi e, in mancanza di questi, alla comunità di Mezzotedesco, ora Mezzocorona.

Con R.D. del 16 marzo 1936 tale amministrazione passò alla Congregazione di Carità di Mezzocorona e successivamente all'E.C.A. di Mezzocorona, in virtù della Legge 3 giugno 1937, nr. 847, pur mantenendo separati patrimonio e gestione. In epoca più recente, essendo venute meno le motivazioni che avevano spinto Francesco Antonio de Luca all'istituzione del fondo, si pensò di modificare le finalità della fondazione. Ciò fu attuato con deliberazione del Comitato di Amministrazione dell'E.C.A. nr. 27 del 19 giugno 1979, approvata dalla Giunta Regionale con deliberazione nr. 1123 del 12 agosto 1980.

Per semplificare i problemi di gestione il Comitato di Amministrazione dell'E.C.A. di Mezzocorona, con provvedimento nr. 23 del 25 maggio 1981, deliberò la fusione delle due fondazioni in un unico Ente che assunse la denominazione di "Casa Cristani - de Luca - Soggiorno per anziani" e che si dotò di uno Statuto, approvato con delibera della Giunta Regionale n° 661 del 05.05.1995, che in particolare precisa: "Scopo dell'Ente è di ospitare persone anziane, di ambo i sessi, aventi il domicilio di soccorso e la residenza nel Comune di Mezzocorona, di provvedere alla loro assistenza in modo adeguato alle condizioni socio-economiche e culturali della comunità locale".

Negli anni ottanta la Casa è stata sottoposta a molteplici trasformazioni strutturali ed organizzative, adeguando gli spazi e potenziando l'organico con personale sempre più qualificato e professionale.

Nel 1986 la "Casa Cristani - de Luca, Soggiorno per anziani" fu riconosciuta giuridicamente come Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficienza (I.P.A.B.); con deliberazione della G.P. nr. 8544 del 28.07.1989 venne classificata come I.P.A.B. di 2ª categoria ai sensi della L.R. nr. 20/88; trascorsi quattro anni, con delibera della G.P. nr. 1491 del 15.02.1993, riclassificata come I.P.A.B. di 1ª categoria.

A partire dalla fine del 2006 l'Amministrazione dell'I.P.A.B. adotta tutti i provvedimenti necessari alla trasformazione in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (A.P.S.P.) ai sensi della L.R. 21 settembre 2005 nr. 7 fino all'adozione dell'attuale Statuto approvato con deliberazione della Giunta Regionale nr. 359 di data 27.11.2007.

Con deliberazione nr. 2984 di data 21.12.2007 la Giunta Provinciale di Trento ha disposto la trasformazione da I.P.A.B. ad Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, Ente di diritto pubblico senza finalità di lucro.

Dal 01.01.2008 l'A.P.S.P. "Cristani - de Luca" è iscritta nel Registro provinciale delle Aziende, istituito presso il Servizio Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento.

Descrizione della struttura

La struttura dell'A.P.S.P. "Cristani - de Luca" si sviluppa su sei piani e dispone di 78 posti letto.

Al piano terra sono situati: entrata principale; cucina centrale e locali di pertinenza; sala da pranzo; cappella; sala polifunzionale, angolo bar con distributore di caffè, bevande e snack; sala riunioni e formazione; palestra di fisioterapia.

Al primo piano si trovano: 14 camere (2 singole e 12 doppie); sala soggiorno; sala da pranzo; sala polifunzionale; cucinetta di servizio; presidio infermieristico; bagno assistito; ufficio dello psicologo; veranda con distributore di caffè; lavanderia e guardaroba; magazzini e locali manutenzione.

Al secondo piano sono situati: 22 camere (8 singole e 14 doppie); sala soggiorno; sala da pranzo; cucinetta di servizio; ambulatorio infermieristico; ambulatorio medico; bagno assistito; ufficio del coordinatore dei servizi socio assistenziali e sanitari; veranda.

Al terzo piano si trovano: 11 camere (4 singole e 7 doppie); sala soggiorno; cucinetta di servizio; bagno assistito; ufficio del servizio animazione; locale adibito a servizio di parrucchiera e pedicure; terrazza.

Al quarto piano si trovano: 4 camere (3 singole e 1 doppia); sala soggiorno con cucina terapeutica; terrazzo.

Al piano interrato si trovano: uffici amministrativi, direzione e presidenza, spogliatoi per il personale; archivio; locali per impianti tecnologici, server e depositi.

Inoltre, con accesso dall'atrio del palazzo storico, è presente la sala di rappresentanza o sala documentazione storica.

Per consentire a residenti ed utenti esterni un più facile orientamento i piani sono contraddistinti da differenti colori.

Ogni stanza è dotata di un efficace sistema di comunicazione interna che consente al residente di colloquiare con il personale di assistenza, per poter avere in tempo reale una risposta alle esigenze segnalate. Tutti i locali sono dotati di impianto di ricambio d'aria; alcuni sono climatizzati e provvisti di impianto di ossigeno e gas medicali. Ogni posto letto è attrezzato con pulsante di chiamata di emergenza e, secondo i bisogni sanitari del residente, con sistemi elettrici antidecubito, di sollevamento, con materassi o altri ausili preventivi o curativi e predisposto per l'aggiunta di ulteriori ausili (spondine, trapezio,...).

Gli arredi delle stanze (comodini, armadi, poltroncine) sono funzionali alle persone con limitata autonomia; in ogni camera è installato un apparecchio TV. I servizi igienici, dotati tutti di ausili per persone disabili, sono prevalentemente ad uso esclusivo della stanza.

Ad ogni piano è attivo un sistema dei varchi e degli accessi elettronico, al fine di preservare la sicurezza dei residenti affetti da demenza. È inoltre installato in ogni locale un sistema di rilevazione fumo collegato ad una centralina d'allarme antincendio.

La struttura è dotata di un ampio piazzale a piano terra e di una terrazza al primo piano confinante con un giardino arredato a disposizione per una tranquilla passeggiata.

Dal cortile esterno si accede alla camera ardente, realizzata in una nicchia del terreno secondo un'architettura moderna.

La struttura è aperta dalle 7.00 alle 21.00; al di fuori di questo orario è comunque possibile l'accesso, previa comunicazione al personale in servizio.

Alla luce della recente esperienza conseguente all'emergenza pandemica, è doveroso evidenziare che quanto previsto, elencato ed esposto nella presente Carta dei Servizi sarà garantito agli ospiti ed ai familiari compatibilmente con le disposizioni normative vigenti.

La Mission dell'A.P.S.P. «Cristani - de Luca»

La nostra Mission è di garantire servizi di qualità nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona. Secondo una filosofia centrata sulla persona, l'A.P.S.P. "Cristani - de Luca" si impegna ad erogare con professionalità e umanità prestazioni socio sanitarie ed assistenziali a favore di persone anziane e adulte parzialmente autosufficienti e non autosufficienti, operando per il benessere del residente, dei familiari e di tutti i collaboratori che a vario titolo operano in Azienda.

L'impegno dell'organizzazione verso quegli utenti che non possano o non desiderino più abitare nella loro casa è di fornire loro un luogo ove vivere serenamente, aiutandoli a mantenere il più possibile l'autonomia delle loro azioni e delle loro scelte, fornendo risposte adeguate ai bisogni, in modo da consentire ad ognuno di esprimere abitudini, interessi e decisioni proprie nel rispetto della vita all'interno di una comunità.

Principi e valori di riferimento dell'A.P.S.P. «Cristani - de Luca»

I programmi, l'organizzazione, l'attività degli operatori, i rapporti con il residente si ispirano ai seguenti principi e valori:

- Attenzione alla Persona: i servizi sono erogati adottando interventi adatti alle esigenze del singolo, attraverso piani assistenziali individualizzati ed attività personalizzate, al fine di permettere a tutti di usufruire dei servizi stessi senza discriminazione alcuna e nel rispetto del diritto alla salute ed all'assistenza.

- Imparzialità: nei comportamenti e nelle azioni verso il residente il personale opera con trasparenza ed onestà, secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, garantendo così parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato.
- Continuità: l'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni; l'Azienda garantisce assistenza continuativa, 24 ore su 24.
- Riservatezza: il residente ha diritto al rispetto della privacy e alla tutela dei suoi dati personali, nonché all'accesso a tutte le informazioni che lo riguardano.
- Coinvolgimento: l'Azienda basandosi sul principio della partecipazione, coinvolge e responsabilizza il residente e la famiglia nella realizzazione del piano individualizzato, condividendo gli obiettivi di salute. Tale coinvolgimento facilita una reciproca proficua collaborazione.

• Efficacia, efficienza ed economicità: l'Azienda persegue il principio di efficacia, monitorando gli obiettivi di benessere e salute, nonché di efficienza ed economicità verificando costantemente il miglior utilizzo delle risorse disponibili.

L'Azienda, inoltre, mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie, anche in funzione dei suggerimenti per il miglioramento del servizio pervenuti da parte dei residenti o loro familiari.

• Libertà e diritto di scelta: l'Azienda garantisce a tutti i residenti la possibilità di muoversi con la maggiore autonomia e libertà possibile preservando la sicurezza della persona.

Garantisce e favorisce l'autodeterminazione dei residenti nei limiti e con le modalità che le capacità e l'autonomia di ognuno permettono.

Obiettivi istituzionali dell'A.P.S.P. «Cristani - de Luca»

L' A.P.S.P. "Cristani – de Luca", istituzione senza fini di lucro, avente personalità giuridica di diritto pubblico, si propone di prevenire, ridurre o eliminare le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, con l'erogazione di interventi e servizi socio-assistenziali e sanitari.

Secondo i principi enunciati nella L.R. 21 settembre 2005 nr. 7, l'Azienda è inserita nel sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio-sanitari. Partecipa, in quanto soggetto pubblico istituzionale, alla programmazione sociale e socio-sanitaria e di governo delle politiche sociali, in forma diretta o associata, secondo modalità definite dalla Provincia Autonoma di Trento e/o dalla Comunità di Valle Rotaliana-Königsberg.

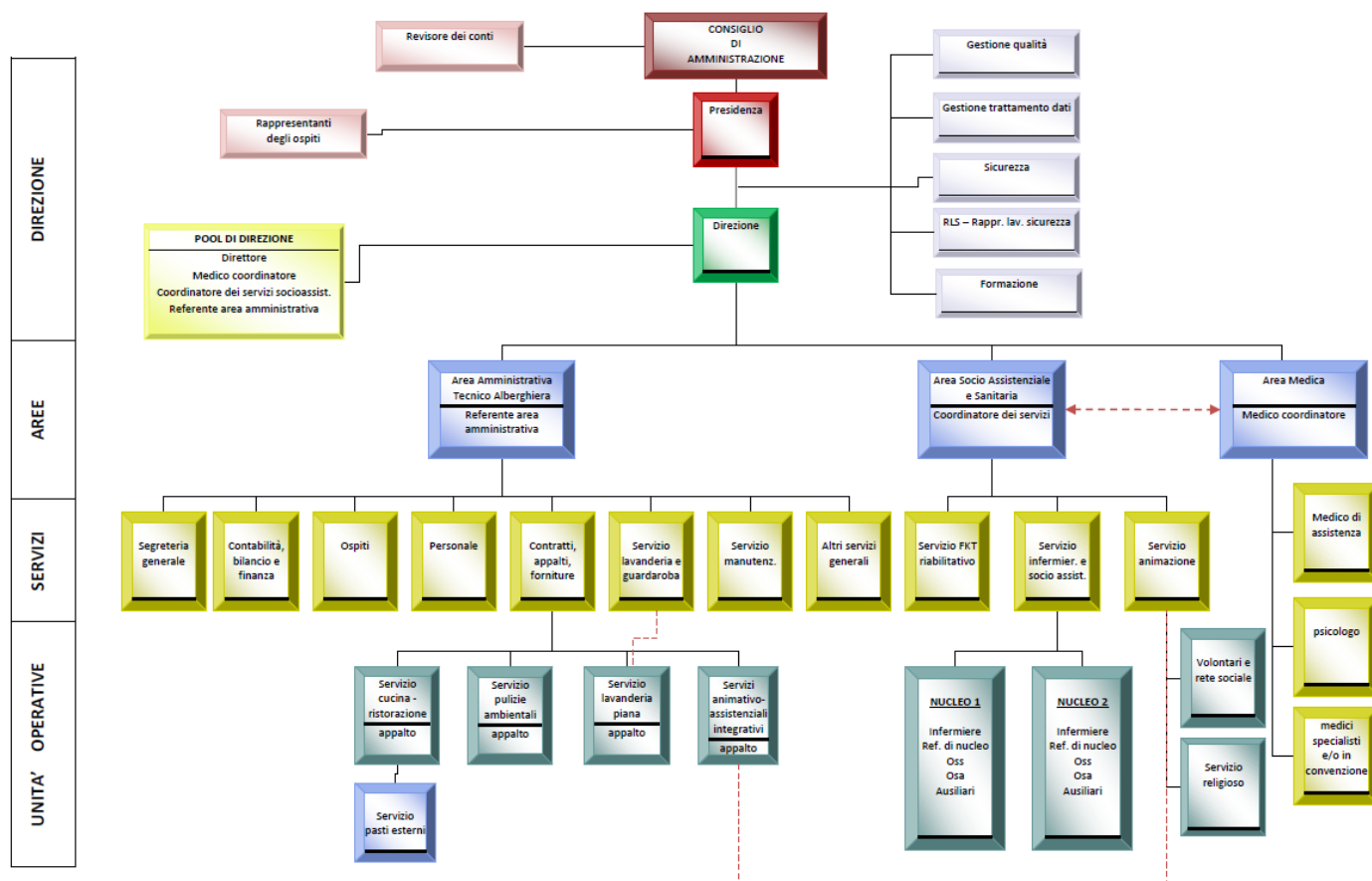
In coerenza con gli obiettivi del Piano Socio-Sanitario Provinciale, lo scopo dell'A.P.S.P. "Cristani - de Luca" è di contribuire alla cura e presa in carico di persone bisognose di assistenza e, considerandone i peculiari bisogni fisici, psichici e sociali, di garantire loro una qualità di vita il più possibile elevata attraverso un'assistenza qualificata e continuativa ed un modello organizzativo centrato sulla persona; tutte le attività ed i servizi offerti prestano particolare attenzione al rispetto dell'individualità, alla riservatezza e dignità della persona e si svolgono in stretta collaborazione con la famiglia, con i servizi del territorio e con il volontariato.

La struttura organizzativa

Un'attenta gestione aziendale per l'erogazione di servizi di qualità prevede un'organizzazione funzionale e trasparente, con ruoli definiti e regole precise, che sappia riconoscere le conoscenze, favorire la professionalità delle persone che vi operano e che agisca coerentemente rispetto agli impegni presi.

L'organigramma dell'A.P.S.P. "Cristani - de Luca" descrive la posizione gerarchica delle figure coinvolte nella gestione all'interno della struttura organizzativa.

L'organigramma aziendale è strutturato su tre principali livelli: gli organi istituzionali; la struttura centrale rappresentata dalle aree; i servizi con le unità operative, come graficamente rappresentato di seguito.



Gli organi istituzionali sono costituiti dal Consiglio di Amministrazione, dal Presidente del Consiglio di Amministrazione, dal Direttore e dal Revisore dei Conti.

Il Consiglio elegge tra i suoi membri il Presidente; ha la responsabilità di definire le linee di indirizzo e gli obiettivi strategici dell'A.P.S.P., di promuoverne l'attuazione e verificarne il raggiungimento. È composto da sette membri compreso il Presidente, nominati dalla Giunta provinciale di Trento su designazione motivata del Sindaco del Comune di Mezzocorona. La durata in carica del Consiglio di Amministrazione è di cinque anni.

Al Presidente è conferito il compito di rappresentare l'Ente nelle sedi istituzionali e politiche.

Il Revisore dei Conti, nominato dal Consiglio di Amministrazione, assume un ruolo di garante verso l'esterno della correttezza dei comportamenti amministrativi e legali messi in atto dall'Azienda, collabora con il Consiglio nella funzione di controllo, esercitando la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria ed esprime rilievi e proposte per il conseguimento di una migliore efficienza, efficacia ed economicità della gestione aziendale.

Il Direttore è nominato dal Consiglio di Amministrazione; ha la responsabilità di tradurre in piani ed azioni concrete le linee strategiche e gli obiettivi fissati dal Consiglio; è responsabile delle scelte operative e dell'andamento della gestione; vigila sul buon andamento di tutti i servizi e ne verifica i risultati, anche sul piano economico - finanziario, fatto salvo quanto previsto dallo Statuto e dai Regolamenti. Per l'espletamento del suo ruolo il Direttore si avvale della collaborazione dei responsabili di area ed indirettamente di tutti i collaboratori delle unità operative.

La principale funzione aziendale dell'A.P.S.P., il core business, riguarda l'attività sanitaria e socio-assistenziale a cui fanno capo il medico coordinatore ed il coordinatore dei servizi socio assistenziali e sanitari; si rinvia alla seconda sezione di questo documento per la definizione dei loro ruoli e responsabilità.

Fattori generali di qualità del servizio

Nel rispetto di quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27.01.1994, l'A.P.S.P. "Cristani – de Luca" individua i seguenti fattori generali di qualità del servizio:

Approccio multidimensionale e lavoro in équipe

Nel rispetto dei principi che guidano la politica della qualità dell'Ente si garantisce un approccio multidimensionale ai problemi sanitari, assistenziali e sociali della persona accolta, attraverso il lavoro in équipe per obiettivi e risultati secondo una filosofia assistenziale centrata sulla persona.

Formazione ed aggiornamento continuo

Il personale impiegato nelle attività di carattere socio-assistenziale e sanitario è dotato di formazione professionale specifica. L'Ente investe inoltre sulla formazione continua del personale attraverso corsi di aggiornamento pianificati, di norma su base annuale e formalizzati con l'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione del "Piano triennale di formazione". Al fine di perseguire la sicurezza per il residente e l'operatore, l'appropriatezza ed umanizzazione delle cure, l'Ente propone al personale un costante aggiornamento, secondo una logica di miglioramento della qualità ed a garanzia alla continuità assistenziale richiesta dai servizi.

Considerata l'importanza del volontariato nei servizi alla persona, sia di RSA che in ambito residenziale e territoriale, l'A.P.S.P. promuove momenti specifici di formazione per i volontari che a vario titolo collaborano con l'Ente.

Allo scopo di mantenere le relazioni con il territorio e di assumere un ruolo all'interno delle risorse socio-assistenziali, l'Ente organizza, anche in collaborazione con partner istituzionali, momenti informativi/formativi destinati ai caregiver ed alla cittadinanza di carattere divulgativo su tematiche legate all'invecchiamento.

Per maggiori dettagli si rinvia al piano formativo aziendale aggiornato annualmente.

Monitoraggio sul corretto utilizzo delle risorse

Il monitoraggio sul corretto utilizzo delle risorse è attuato con incontri periodici di verifica delle attività svolte sia a livello di pool di direzione che nei singoli settori operativi. Tale attività è supportata dall'utilizzo di appositi strumenti informatici (strumenti di rilevazione presenze automatizzati, rilevazioni magazzino, analisi costi dei diversi servizi, ecc.) che consentono una valutazione in corso d'anno delle diverse attività e l'aderenza dei risultati che si stanno conseguendo agli obiettivi prefissati.

Organizzazione del lavoro

Il personale dispone di strumenti informativi per la raccolta delle informazioni sui residenti per organizzare le attività a seconda dei bisogni rilevati e con l'obiettivo di rendere uniforme e condiviso il metodo di lavoro e l'approccio ai problemi della persona. Questi strumenti sono: piani di lavoro, piani assistenziali, procedure operative, ecc.

Igiene e sicurezza degli ambienti di lavoro

L'Ente ottempera agli obblighi relativi all'igiene ed alla sicurezza degli ambienti di lavoro stabiliti nel D.Lgs. 81/2008 con l'elaborazione e l'aggiornamento del documento di valutazione dei rischi, del piano di emergenza e con la sorveglianza sanitaria nei confronti degli operatori addetti ai diversi servizi. Tutti i lavoratori sono informati e formati in relazione ai rischi a cui sono esposti nell'espletamento delle attività lavorative quotidiane e sulle misure di prevenzione da adottare. La struttura è dotata inoltre delle attrezzature e degli ausili necessari che consentono al lavoratore di operare nel rispetto delle norme di sicurezza per la sua salute, quella dei colleghi e delle persone assistite.

Convenzioni con le scuole di formazione per operatori sociali e sanitari

L'Ente collabora con la Provincia e gli Istituti di formazione territoriali ospitando i tirocinanti dei corsi per Operatore Socio-Sanitario; con l'Università per gli studenti dei corsi di Laurea in Scienze infermieristiche ed in Fisioterapia; con la Scuola di formazione in medicina generale per i tirocini dei medici di base. È disponibile inoltre, periodicamente, nell'ambito del progetto "alternanza scuola-lavoro", per esperienze di stage di allievi di Istituti secondari superiori del territorio.

SEZIONE 2 - RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)

I servizi di RSA si configurano come risposta a bisogni di soggetti in condizioni di non autosufficienza temporanea o prolungata, articolando gli interventi secondo modalità che salvaguardino le fondamentali esigenze della persona ed assicurino, in relazione alla gravità dei soggetti, i necessari servizi specialistici.

La RSA ospita persone non autosufficienti, con disabilità fisiche, psichiche o sensoriali non assistibili a domicilio.

La RSA è autorizzata all'esercizio dell'attività sanitaria per 76 posti letto convenzionati con l'Azienda Sanitaria, di cui 70 posti base, 1 posto di sollievo, 5 posti per ospiti ad alto fabbisogno assistenziale affetti da gravi demenze.

L'ospitalità temporanea (posto di sollievo) è rivolta a persone non autosufficienti per un periodo massimo di 60 giorni annui, anche frazionabili, al termine del quale la persona rientra al domicilio. Solo in casi eccezionali è accolta definitivamente in RSA: l'obiettivo del servizio, infatti, è quello di sollevare temporaneamente le famiglie in particolari e gravose situazioni di bisogno.

Con determina nr. 192 del 17/12/2014 del dirigente del Dipartimento Salute e Solidarietà Sociale della PAT è stato rilasciato all'A.P.S.P. "Cristani – de Luca" l'accreditamento istituzionale per la funzione strutturale residenziale per nr. 76 posti letto di residenza sanitaria assistenziale (RSA) per ospiti non autosufficienti, poi successivamente rinnovato.

Modalità di accesso ai servizi RSA

AMMISSIONE IN RSA

L'accesso in RSA per persone non autosufficienti residenti in provincia di Trento è autorizzato dall'Unità Valutativa Multidisciplinare (UVM) operante nel Distretto sanitario territoriale di appartenenza.

La persona interessata e/o i familiari attivano l'UVM rivolgendosi al medico di base dell'interessato, al servizio sociale del territorio o al medico ospedaliero in caso di ricovero.

L'UVM, a fronte della presentazione della richiesta, rilevate le condizioni sociosanitarie del richiedente, valutati i bisogni di natura socio-assistenziale e sanitaria, compila la scheda di valutazione multidisciplinare (S.V.M.) e stabilisce l'eventuale stato di non autosufficienza. Il punteggio ottenuto dalla valutazione determina la posizione nella lista d'attesa per l'ingresso in RSA, lista gestita direttamente dall'UVM distrettuale.

In caso di disponibilità di posto letto, l'A.P.S.P. ne dà immediata comunicazione all'UVM la quale individua il nominativo della persona da accogliere. L'Ufficio Ospiti o il Coordinatore contatta il familiare e/o la persona di riferimento e fissa la data per il colloquio preingresso.

ACCOGLIENZA

Prima dell'effettivo ingresso in struttura sarà effettuato un colloquio con l'interessato e/o con il familiare referente per illustrare l'organizzazione dei servizi e per raccogliere informazioni di tipo sociale, assistenziale e sanitario; in tale occasione sarà consegnata la Carta dei Servizi ed il Regolamento interno di RSA.

Il colloquio, che di norma avviene in struttura, è suddiviso in due momenti:

- una prima parte, gestita dal referente dell'Ufficio Ospiti, riguarda l'espletamento di pratiche amministrative e la raccolta della documentazione necessaria per l'ingresso.
- una seconda parte, curata dal Coordinatore dei Servizi, volta alla raccolta di informazioni di tipo sanitario e socio-assistenziali.

Il coordinatore dei servizi assegna la camera al nuovo residente in base alla disponibilità del posto letto e sulla base delle condizioni cliniche descritte nella documentazione sanitaria.

All'ingresso in RSA il nuovo residente ed i suoi familiari sono accolti dall'equipe in servizio: ogni figura, nel rispetto del proprio ruolo, approfondisce le informazioni necessarie a dare continuità assistenziale. In un apposito colloquio il medico raccoglie e fornisce informazioni più dettagliate per completare la valutazione sanitaria.

Viene quindi mostrata la camera, sono indicati gli arredi in dotazione ed è presentato l'eventuale compagno/a di stanza. Si offre un aiuto per sistemare il corredo e si forniscono brevi informazioni su orari ed abitudini nella Casa. Per favorire l'adattamento del residente e mantenere i legami affettivi, chi lo desidera può portare qualche oggetto o arredo personale per rendere la propria stanza più familiare, avvisando preventivamente il coordinatore.

Per facilitare l'inserimento del residente nel nuovo ambiente, i familiari sono invitati a consumare assieme al proprio caro il primo pasto il giorno dell'ingresso.

I Servizi socio-assistenziali e sanitari

I servizi socio-assistenziali e sanitari rispondono alle necessità dei residenti attraverso la rilevazione dei bisogni ed il loro soddisfacimento grazie al lavoro sinergico di tutte le figure professionali presenti in struttura: medici, coordinatore, infermieri, fisioterapisti, referenti di nucleo, operatori di assistenza, animatori, psicologo.

L'organizzazione sanitaria ed assistenziale è strutturata su due nuclei con assegnazione di proprio personale e dotazione tecnica, a cui fanno riferimento residenti con diversa complessità sanitaria e assistenziale.

Il personale dei servizi indossa una divisa colorata, differenziata per professionalità, che riporta il nome e cognome ed il ruolo ricoperto dal dipendente.

LA PERSONALIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA: IL PAI

L'equipe multi-professionale è composta da rappresentanti delle diverse figure professionali presenti nella RSA. I principali scopi che persegue sono di personalizzare l'assistenza erogata attraverso l'elaborazione del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) e di orientare gli interventi assistenziali di tutti gli operatori verso gli obiettivi emergenti.

Il P.A.I., quale strumento di sintesi del progetto globale sulla persona, consente la presa in carico di bisogni/problemi, di desideri/abitudini inerenti la sfera personale, relazionale/sociale, clinico-sanitaria, valorizza le capacità, le funzionalità e le potenzialità dei residenti. Orienta l'organizzazione al lavoro per obiettivi favorendo il benessere del residente, dei suoi cari e degli operatori attraverso: il colloquio iniziale con il residente e/o le persone di riferimento per la raccolta biografica; la valutazione del residente tramite l'utilizzo di test di valutazione; le informazioni derivanti dall'osservazione dei residenti, da parte degli operatori; la formulazione e la diffusione di obiettivi realistici e specifici, pianificati nel tempo e misurabili mediante indicatori.

Il Piano viene predisposto all'ingresso ed aggiornato semestralmente o quando se ne presenti la necessità. Nella stesura del primo P.A.I. e se emergono particolari problematiche anche nelle successive revisioni, il residente, il familiare o altra persona di riferimento sono coinvolti, al fine di costituire un'alleanza ed un imprescindibile rapporto di fiducia; vengono inoltre informati rispetto alle più significative attività assistenziali e sanitarie praticate. Il familiare potrà, comunque, chiedere in ogni momento al personale infermieristico o medico informazioni in merito allo stato di salute del proprio caro.

SERVIZIO DI COORDINAMENTO SOCIO–ASSISTENZIALE E SANITARIO

Il Coordinatore si fa garante dell'erogazione di tutti i servizi rivolti al residente e assicura il perseguimento degli obiettivi definiti dal Piano di Assistenza Individualizzato.

Il Coordinatore dei servizi socio assistenziali e sanitari, ponendo come prioritario il benessere della persona anziana, ha il compito di indirizzare e coordinare l'integrazione dei processi socio-assistenziali garantiti dai diversi servizi.

In particolare il coordinatore:

- è responsabile, con l'équipe multiprofessionale, dell'accoglienza e dell'inserimento dei nuovi residenti in struttura, dell'elaborazione, programmazione e supervisione dell'attuazione dei Piani Assistenziali Individualizzati;
- si occupa dei rapporti con i residenti, con i loro familiari e/o referenti;
- collabora con il coordinatore medico e la direzione per attivare interventi volti al miglioramento della qualità e la sicurezza dei servizi offerti ai residenti;
- collabora con il referente della formazione nell'individuazione dei fabbisogni formativi per l'aggiornamento del personale;
- collabora con il referente della qualità per il mantenimento degli standard prefissati e la verifica periodica nei diversi servizi erogati;
- vigila sulla qualità delle prestazioni e sull'organizzazione del servizio;
- Coordina le attività degli infermieri e del personale di assistenza e ne cura l'inserimento.

Il Coordinatore è disponibile a colloqui sia con il residente che con i familiari e/o referenti, per fornire indicazioni in merito all'assistenza erogata ed all'organizzazione della Casa.

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

L'assistenza alle attività di vita quotidiana è garantita da operatori qualificati (OSS, OSA e Ausiliari di assistenza) nell'arco delle 24 ore. Essi suppliscono alle carenze di autonomia dei residenti nelle loro funzioni personali, come l'igiene quotidiana, il cambio biancheria, la mobilitazione e l'alimentazione, e intervengono sulla base di piani di assistenza, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le priorità assistenziali e i piani individuali definiti nei PAI.

Nello svolgimento delle varie attività l'équipe assistenziale stimola con discrezione e disponibilità la persona al mantenimento delle capacità residue, e, se possibile, al recupero della propria autonomia, promuove la socializzazione e le relazioni interpersonali, prestando particolare attenzione alla comunicazione non verbale degli anziani che non sono più in grado di esprimersi, cercando di interpretarne le necessità e stimolando l'apertura alle relazioni.

Il personale assistenziale è a disposizione dei familiari referenti per le informazioni che riguardano la routine quotidiana dell'anziano.

Per un'erogazione efficace del servizio, sono individuati i *referenti di nucleo* che si occupano di favorire la personalizzazione e la flessibilità degli interventi, ponendo attenzione alle esigenze personali dei residenti (orari, attività, spazi) in stretta collaborazione con le altre figure di reparto. I referenti di nucleo mantengono i contatti con le famiglie per quanto riguarda il corredo e gli effetti personali.

Nello specifico vengono garantiti i seguenti servizi:

Servizio di igiene e cura alla persona: prevede l'igiene quotidiana, l'effettuazione del bagno assistito periodico tramite l'utilizzo di vasca attrezzata o barella doccia, la vestizione con abbigliamento idoneo, rispettando dove possibile le preferenze del residente.

Mobilitazione: in collaborazione con il servizio di riabilitazione viene personalizzata in base al grado di autonomia, anche con l'impiego di ausili. Viene inoltre garantita un'adeguata mobilitazione a letto a

definiti intervalli di tempo al fine di prevenire la sindrome da immobilizzazione (lesioni da decubito, problemi polmonari, contratture agli arti, ...).

Gestione dell'incontinenza: prevede il controllo e il cambio dei presidi per l'incontinenza, il mantenimento, per quanto possibile, dell'autonomia funzionale attraverso l'accompagnamento in bagno, la rilevazione e la registrazione quotidiana della funzione intestinale e urinaria.

Assistenza nell'alimentazione e idratazione: gli operatori provvedono ad assicurare l'idratazione e l'alimentazione in modo personalizzato nell'arco della giornata, monitorando i quantitativi assunti e durante i pasti prestando assistenza agli anziani con minore autonomia, favorendo il mantenimento delle capacità residue.

Assistenza notturna: assicura la sorveglianza e la tutela dei residenti, mediante frequenti controlli nelle singole stanze in base ai livelli di criticità e non-autosufficienza. Durante la notte sono garantiti cambi di postura ed eventuali sostituzioni dei presidi per l'incontinenza. Il servizio è supportato dalla presenza dell'infermiere notturno in grado di soddisfare le eventuali necessità di tipo sanitario.

Accompagnamento alla morte: vi è un'accurata formazione degli operatori, affinché essi agiscano con professionalità e sensibilità nell'affrontare tale doloroso, ma inevitabile percorso. Tutto il personale è impegnato attraverso un lavoro di equipe a favorire la dignità individuale, con un accompagnamento psicologico, sociale e spirituale sia per il residente che per la sua famiglia. Gli interventi sanitari sono rimodulati e si orientano verso le cure palliative, le attività assistenziali vengono guidate dalla ricerca della serenità e del comfort, consentendo la massima vicinanza da parte delle persone care.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico fornisce un'assistenza continua nell'arco delle 24 ore, assicura ai residenti assistenza infermieristica preventiva, curativa, palliativa ed educativa; collabora con l'equipe medica della struttura garantendo la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche.

Nella presa in carico della persona si occupa degli interventi di specifica competenza e si impegna a costruire e mantenere una relazione di ascolto e disponibilità verso la persona assistita, riconoscendone la centralità nel processo di cura, la sua libertà e autodeterminazione.

Collabora nell'equipe multiprofessionale per la redazione del PAI; pianifica l'assistenza quotidiana, indirizzando gli operatori nell'affrontare e gestire i problemi assistenziali dei residenti; partecipa alla stesura e all'aggiornamento delle procedure in uso.

L'infermiere si occupa di mantenere la continuità assistenziale nelle fasi di ammissione e dimissione o trasferimento.

L'infermiere di turno è il responsabile dell'assistenza ed il riferimento più immediato per i familiari che vogliono conoscere lo stato generale di salute del residente nel rispetto della privacy. L'infermiere può fornire informazioni sugli interventi sanitari-terapeutici come:

- controllo, prevenzione e cura delle lesioni cutanee, esecuzione dei prelievi, rilevazione dei parametri vitali, controllo della dieta quotidiana e valutazione della nutrizione, controllo del dolore;
- prevenzione e cura delle cadute e utilizzo della contenzione ove necessaria;
- organizzazione visite specialistiche;
- assistenza e accompagnamento della persona al fine vita.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il servizio di fisioterapia ha come obiettivo il mantenimento della massima autonomia possibile e la stimolazione delle capacità residue per migliorare la qualità della vita ed assicurare il benessere globale dell'anziano; è attivo dal lunedì al venerdì sia al mattino che al pomeriggio.

I fisioterapisti, con la consulenza del medico fisiatra, si occupano della valutazione, della scelta e della verifica di carrozzine, di ausili per la deambulazione e per la prevenzione delle lesioni da pressione.

Il servizio svolge attività di formazione sul campo a favore del personale in materia di movimentazione e mobilitazione nell'ottica di operare in sicurezza tutelando la salute dei lavoratori e dei residenti.

I fisioterapisti sono disponibili per informazioni riguardo gli obiettivi e le modalità dell'attività di rieducazione motoria e la fornitura degli ausili.

SERVIZIO SANITARIO MEDICO

I residenti usufruiscono, al pari di tutti cittadini, del servizio medico di base, specialistico e farmaceutico nell'ambito di apposita convenzione tra RSA e l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (APSS).

L'A.P.S.P. "Cristani-de Luca" garantisce il servizio dal lunedì al venerdì nelle ore diurne secondo un orario prestabilito; nelle ore notturne, il sabato, la domenica e nelle altre festività il servizio è assicurato dal Servizio di Continuità assistenziale (Guardia Medica).

All'ingresso del residente il medico effettua la prima visita e raccoglie l'anamnesi in collaborazione con i familiari. La documentazione clinica precedente, gli accertamenti diagnostici, terapeutici ed i successivi aggiornamenti sono inseriti nella cartella sanitaria personalizzata. Per la conservazione dei dati sanitari e per assicurarne la riservatezza ci si avvale di un sistema informatizzato, interconnesso con i database dell'APSS.

Il medico collabora alla stesura del PAI e ad i suoi successivi aggiornamenti. L'obiettivo è prendersi cura di ogni singolo residente, promuovendone la salute fisica e psichica con periodiche rivalutazioni diagnostiche e terapeutiche al fine di migliorare o contenere le condizioni patologiche e contribuire al suo benessere, compatibilmente con l'età. I medici e tutta l'équipe sanitaria prestano particolare attenzione nell'accompagnare il residente nell'ultimo tratto della vita, raccogliendo le direttive anticipate di fine vita e assicurando anche il sostegno ai familiari.

I familiari sono sempre coinvolti anche nel caso di particolari decisioni dovute all'aggravamento delle condizioni cliniche dell'anziano, nell'ottica della pianificazione condivisa delle cure.

Il medico predispone le certificazioni e le refertazioni di legge ed è disponibile per colloqui con i familiari in orari prestabiliti (v. scheda allegata).

COORDINAMENTO SANITARIO

Il coordinamento sanitario, affidato al medico della RSA, promuove l'adozione di modelli organizzativi dell'assistenza e della vita nella RSA centrati sul residente, che garantiscano la sicurezza e la partecipazione della persona e la personalizzazione, nell'ottica di un'umanizzazione delle cure rivolta all'ascolto del residente e all'impegno a rendere i luoghi di assistenza e i programmi diagnostici e terapeutici orientati quanto più possibile alla persona, considerata nella sua interezza fisica, sociale e psicologica; favorisce l'adozione e la diffusione, di linee guida clinico-assistenziali validate per assicurare l'efficacia, l'appropriatezza e la sicurezza dell'assistenza; cura l'adozione, il controllo e la vigilanza delle norme igienico-sanitarie; cura la predisposizione e attuazione di misure di prevenzione nei confronti della comunità e dei singoli residenti, secondo le norme vigenti.

CONSULENZE SPECIALISTICHE ED ACCERTAMENTI SANITARI

Ogni residente può accedere, su prescrizione del medico, a consulenze specialistiche interne od esterne alla RSA e ad accertamenti sanitari assicurati dall'APSS; a tal scopo il personale infermieristico provvede a gestire l'intero iter burocratico.

Le consulenze specialistiche erogate in RSA, nei limiti delle disponibilità e risorse professionali dell'Azienda Sanitaria, sono prestate dai seguenti professionisti: geriatra, cardiologo, dermatologo, fisiatra, psichiatra, dietista.

Se sono richiesti esami di laboratorio, gli infermieri provvedono al prelievo dei reperti e al successivo invio al laboratorio di analisi.

La fornitura dei farmaci, presidi ed ausili prescritti è assicurata gratuitamente dal servizio farmaceutico dell'APSS; farmaci che esulano dal prontuario farmaceutico dell'APSS riservato alle RSA sono a carico del residente.

SERVIZIO DI PSICOLOGIA

Il servizio di sostegno psicologico è garantito dalla presenza di un professionista con specializzazione in psicoterapia dell'adulto e dell'anziano. La sua funzione principale è quella di contribuire al benessere emotivo del residente, obiettivo che viene perseguito attraverso le seguenti modalità di intervento:

- Servizio al residente: all'ingresso lo psicologo valuta lo stato cognitivo ed emotivo del residente, attraverso un colloquio e la successiva somministrazione di test (valutazione memoria, orientamento, ecc.). Qualora l'esito della valutazione evidenzia la presenza di difficoltà di tipo psicologico (depressione, ansia, ...), viene attivato un intervento di sostegno attraverso colloqui singoli. L'intervento viene naturalmente attivato anche per quei residenti già presenti in struttura e per i quali ne venga rilevata la necessità.
- Servizio al familiare: la decisione di richiedere l'inserimento di un proprio caro presso una RSA rappresenta sempre un momento delicato, accompagnato talvolta da comprensibili dubbi e preoccupazioni. Lo psicologo è quindi disponibile ad incontrare i familiari per affrontare queste situazioni ed anche per aiutare a comprendere eventuali disagi comportamentali del residente ed individuare insieme l'approccio preferibile in tali casi. Per i colloqui con i familiari è preferibile fissare un appuntamento (v. scheda allegata).
- Servizio in équipe: lo psicologo fa parte dell'équipe multidisciplinare e partecipa alla stesura del PAI, con lo scopo di integrare il suo intervento con quello delle altre figure professionali. Svolge inoltre un'attività di supervisione e supporto emotivo per il personale.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio di animazione è garantito da operatori dedicati, che con la collaborazione di volontari, personale addetto ai lavori socialmente utili, e giovani in servizio civile, operano per dar valore e qualità ai bisogni del residente al fine di mantenere le capacità di relazione e di socializzazione, recuperare gli interessi, prevenire il decadimento cognitivo e mantenere le abilità manuali. In particolare si favoriscono, ove possibile, momenti di aggregazione tra i residenti, condivisione di interessi e passioni, mantenimento delle relazioni con il paese.

Le attività del servizio di animazione prevedono interventi individualizzati o di gruppo secondo un progetto condiviso con l'équipe multidisciplinare ed un programma settimanale prestabilito ed esposto al pubblico.

Il servizio è garantito dal lunedì al sabato con la possibilità per i residenti di scegliere fra le varie proposte. Gli ambiti principali intorno a cui si articolano le proposte animative sono:

- attività motorie;
- attività manuali e di stimolo alla creatività;
- attività ludico-ricreative e di socializzazione;
- attività di mantenimento e di recupero delle capacità mnemoniche e cognitive;
- attività sensoriali.

I compleanni compiuti dai residenti nel corso del mese vengono festeggiati con la partecipazione di cori, gruppi musicali o folkloristici.

Settimanalmente, compatibilmente con le condizioni meteorologiche, sono programmate uscite in paese al mercato o per piccole passeggiate; vengono organizzate uscite anche fuori paese per particolari visite o feste. Il servizio di animazione presta molta attenzione ad una buona integrazione con la locale cittadinanza per favorire il mantenimento dei rapporti sociali sul territorio, progettando e realizzando programmi con istituzioni (scuola materna, scuole, biblioteca, ...) ed associazioni.

Particolare attenzione viene rivolta al mantenimento dei contatti con familiari e amici e al coinvolgimento degli stessi nelle attività della struttura, anche con il supporto per l'organizzazione di feste private per i residenti o di uscite personalizzate.

SERVIZIO RELIGIOSO

Il servizio religioso consiste nell'assistenza spirituale e morale dei residenti, nell'amministrazione dei sacramenti, nella celebrazione delle funzioni liturgiche.

Settimanalmente viene celebrata la S. Messa nella cappella interna sita a piano terra; nell'occasione o su appuntamento è possibile contattare il parroco per qualsiasi esigenza di natura religioso-spirituale.

È garantita la celebrazione della S. Messa in particolari momenti liturgici dell'anno (Natale, Capodanno, Pasqua, ...).

Quando l'anno liturgico lo contempla, sono eseguite particolari preghiere devozionali (Novene, Via Crucis, S. Messa alla Grotta, ecc....).

I Servizi alberghieri di RSA

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è esternalizzato con preparazione del pasto nella cucina interna alla struttura e si basa sui seguenti principi qualificanti:

- acquisto di materie prime di qualità, con utilizzo anche di prodotti biologici
- stagionalità e genuinità dei prodotti e dei menù
- varietà dei menù
- diete personalizzate in caso di prescrizione medica
- utilizzo di strumentazioni moderne per il trattamento e la conservazione dei cibi e degli alimenti e per il rispetto delle temperature.

I menù proposti variano su base stagionale e seguono una ciclicità di 5 settimane. Sono composti da piatti tipici trentini e da ricette della cucina classica, con cotture e preparazioni adattate alle esigenze degli anziani e con possibilità di variazione al tavolo.

L'obiettivo principale, condiviso con il servizio sanitario, è di proporre piatti che i residenti possano "riconoscere e assumere" in quanto preparati in modo dietetico e poco sofisticato. A tal fine vengono utilizzate numerose erbe aromatiche, tra cui anche quelle coltivate dagli anziani nell'orto della residenza, per incentivare il gusto e l'appetito.

Per le persone con problemi di disfagia o di masticazione è proposto il menù morbido, mentre per gli anziani affetti da particolari patologie la dieta è completamente personalizzata anche con l'uso di integratori alimentari naturali o artificiali su prescrizione del medico.

Il pasto è servito nella sala da pranzo a pianterreno o nelle sale da pranzo ai piani per i residenti con particolari problematiche; qualora le condizioni cliniche lo richiedano, il pasto è servito in stanza.

Il porzionamento, il confezionamento e la somministrazione del pasto viene eseguito dal personale incaricato nel rispetto e salvaguardia delle normative igienico-sanitarie vigenti e del piano di autocontrollo HACCP predisposto.

I familiari che lo desiderano possono condividere il momento del pasto con il proprio caro, previa prenotazione ed acquisto del buono, sia in occasione di ricorrenze particolari e festività che in giornate infrasettimanali. Al pranzo di Natale e Pasqua sono invitati dall'A.P.S.P. due familiari del residente per trascorrere convivialmente la festività all'interno della struttura.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO, SEGRETERIA E U.R.P.

Gli uffici curano gli aspetti amministrativi riguardanti il funzionamento generale della struttura, seguendo criteri di trasparenza e semplificazione.

L'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) è disponibile per tutte le informazioni sui servizi offerti dall'Ente e sulle modalità di accesso a tali servizi.

Sono garantiti i servizi di centralino telefonico, di posta, sia in partenza che in arrivo ed in generale tutte le attività di supporto a pratiche amministrative e burocratiche (rinnovo carta identità, pratiche per domanda invalidità, variazione residenza, ecc.). Presso l'Ufficio Segreteria è attivo il servizio custodia valori, denaro ed oggetti personali (è consigliato non lasciare nelle stanze oggetti di valore e denaro) .

L'A.P.S.P. è abbonata a quotidiani locali che sono a disposizione dei residenti nelle sale comuni di ogni piano.

SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il lavaggio e la stiratura degli indumenti dei residenti sono svolti da personale dipendente in appositi locali; il servizio, eseguito secondo determinate procedure igieniche, è svolto con particolare attenzione e cura, e con modalità di lavaggio degli indumenti differenziato per tipo di tessuto. Sono esclusi dal servizio i capi da lavare a mano o a secco. La riparazione dei capi di vestiario è limitata a piccoli interventi.

Gli indumenti lavati e stirati vengono riconsegnati ai piani e sistemati nell'armadio del residente tre volte alla settimana; semestralmente viene fatto il cambio stagionale del guardaroba personale; in tale occasione è richiesto ai famigliari, se necessario, il reintegro dei capi non più idonei o usurati. Se il famigliare desidera effettuare in autonomia il cambio stagionale dell'armadio, è sufficiente comunicarlo alla referente di nucleo.

All'ingresso in struttura è richiesta una fornitura di indumenti in buono stato che saranno poi contrassegnati con un'etichetta identificativa con nome e cognome del residente. Tutto il vestiario, sia al momento dell'accesso che successivamente, va consegnato al servizio guardaroba per l'etichettatura.

Il servizio di noleggio e lavaggio della biancheria piana (lenzuola, traverse, asciugamani, ...) è affidato ad una ditta esterna specializzata in ambito sanitario.

ALTRI SERVIZI DI CURA ALLA PERSONA

All'interno della struttura, in idonei locali attrezzati, sono forniti i servizi di cura estetica alla persona.

Servizio di parrucchiere: è assicurato da un professionista esterno abilitato ed autorizzato all'esercizio dell'attività, presente in struttura in giorni prestabiliti. Ad ogni residente è garantita una prestazione mensile (taglio, piega e, per chi lo desidera permanente o tinta).

Previo accordo con l'organizzazione si può usufruire di ulteriori prestazioni, il cui costo è a carico del residente.

Servizio curativo del piede: garantisce la cura e la salvaguardia dei piedi con particolari problemi, prestando soprattutto attenzione agli ospiti deambulanti. Le persone allettate usufruiscono delle medesime prestazioni direttamente in stanza. Il professionista, in possesso di regolare titolo di studio e specializzazione nel trattamento del piede, prende in carico il residente all'ingresso e valuta la frequenza dell'intervento necessario. Il servizio viene inoltre attivato al bisogno su segnalazione del personale sanitario-assistenziale. Il normale servizio di pedicure e manicure è eseguito dagli operatori di assistenza in occasione del bagno assistito.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

È svolto da operatori specializzati; il servizio garantisce l'efficienza delle apparecchiature e degli impianti, la pronta riparazione degli ausili dei residenti, nonché la sicurezza dei luoghi e delle persone che risiedono o operano nella struttura.

Cura il verde e gli spazi esterni della Casa. Il servizio, avvalendosi anche di ditte specializzate, è responsabile del coordinamento, del controllo e della registrazione delle verifiche periodiche di attrezzature ed impianti.

SERVIZIO TRASPORTO

La struttura dispone di adeguati automezzi per il trasporto dei residenti sia nell'ambito del programma di animazione che per esigenze personali dei singoli.

L'Azienda assicura ai residenti i trasporti con i propri mezzi nel caso di prestazioni sanitarie, ricovero/dimissione da presidi ospedalieri e in caso di trasferimenti tra R.S.A., nell'ambito territoriale della Provincia di Trento, qualora non rientranti nel servizio di trasporto infermi dell'APSS (ambulanza).

L'Azienda assicura inoltre la possibilità di usufruire del servizio di trasporto anche per esigenze personali del residente, compatibilmente con la disponibilità dei propri mezzi e risorse e previo congruo preavviso.

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Il servizio di igiene e pulizia ordinaria e straordinaria degli ambienti è appaltato ad una ditta esterna. La sanificazione di tutti gli ambienti è eseguita secondo istruzioni specifiche e utilizzando prodotti compatibili con la salute delle persone e l'ambiente.

Le pulizie ordinarie sono svolte prevalentemente al mattino; gli orari tengono conto della presenza e delle esigenze dei residenti; nelle ore di riposo vengono svolte le pulizie dei locali comuni (ambulatori, corridoi, sale da pranzo, soggiorni, uffici), mentre la pulizia delle stanze avviene quando le persone sono alzate. La pulizia ordinaria viene eseguita quotidianamente e nei locali più utilizzati ripetuta anche di pomeriggio.

Le pulizie straordinarie hanno cadenza trimestrale, semestrale o annuale, a seconda del tipo di intervento, come previsto dal capitolato d'appalto.

SOGGIORNI ESTIVI

L'A.P.S.P. "Cristani – de Luca" aderisce alla proposta dei soggiorni estivi convenzionati al mare o in montagna dei Servizi assistenziali del territorio. Possono parteciparvi i residenti che godano di condizioni di salute compatibili con il soggiorno, previo parere insindacabile del medico coordinatore.

Chi intende partecipare deve presentare domanda su apposito modulo, nei tempi comunicati dalla A.P.S.P.. Ai partecipanti può essere richiesto un contributo per le spese che sono a carico dell'A.P.S.P., secondo quanto stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

Ulteriori e più dettagliate informazioni sui servizi offerti, sulle modalità di erogazione e sulle norme di convivenza per la vita comunitaria in RSA (tra cui a titolo esemplificativo modalità per il cambio stanza, rientri a domicilio, farmaci, uso degli spazi comuni e privati, ...) sono contenute nel regolamento interno di RSA e nel Regolamento Sanitario a cui si rinvia.

La giornata tipo del residente in RSA

Il mattino ...

Compatibilmente con le abitudini espresse dai residenti e con le esigenze organizzative, dalle ore 7 alle 9.30 si provvede ad alzare tutti gli ospiti, facilitando il risveglio naturale, e ad aiutarli nell'igiene personale.

La colazione viene servita tra le 8 e le 9.30 nelle sale da pranzo dei rispettivi nuclei o in stanza, se le condizioni di salute del residente non ne permettono l'alzata.

La mattinata trascorre nelle sale comuni o, se il tempo lo consente, all'esterno dove i residenti possono dedicarsi alle varie attività proposte, guidati dal personale del servizio animazione con l'aiuto dei volontari.

Il fisioterapista svolge attività terapeutica di riabilitazione in palestra o a letto, secondo tabelle concordate in équipe.

Ai residenti vengono garantiti la somministrazione della terapia orale, i controlli sanitari e prestazioni sanitarie specifiche come medicazioni, terapia infusoria ecc. da parte dell'infermiere.

I residenti vengono stimolati con regolarità all'idratazione con verifica dei liquidi assunti.

Con l'approssimarsi dell'ora del pranzo, si provvede ad intensificare le attività di assistenza nei confronti degli anziani che necessitano di andare in bagno, onde consentire loro maggiore sicurezza e serenità durante il pasto.

Il pranzo viene servito alle 11.30 in sala da pranzo a pianterreno e nelle sale ai piani con la supervisione dell'infermiere, per i residenti che hanno bisogno di maggior assistenza e controllo.

In questi momenti sono sempre ben accetti i parenti che decidono di assistere il loro congiunto durante il pasto.

Il pomeriggio ...

Terminato il pranzo, i residenti raggiungono gradualmente le sale comuni e chi lo desidera viene accompagnato in camera per il riposo pomeridiano.

Prima di recarsi a letto gli anziani vengono accompagnati ed aiutati nei loro bisogni fisiologici, igienici e di decoro.

Fra le 14.00 e le 16.00 i residenti vengono aiutati ad alzarsi e viene poi offerta la merenda, ulteriore appuntamento quotidiano con l'idratazione.

Dalle 14.00 alle 15.30 il fisioterapista svolge trattamenti riabilitativi personalizzati.

Supervisionati dal fisioterapista ed assistiti dal personale e volontari del servizio animazione, gli anziani che lo desiderano possono, una volta alla settimana, partecipare ad esercizi di ginnastica di gruppo.

Anche nel pomeriggio, dalle 15.00 alle 18.00 sono proposte attività di animazione e/o religiose. Il pomeriggio trascorre nelle sale comuni: in questa parte della giornata le visite dei famigliari sono più frequenti e possono diventare occasione per una passeggiata in giardino o all'esterno della struttura.

Nella fascia pomeridiana vengono periodicamente proposte delle attività in ambito terapeutico con dei professionisti esterni (pet-therapy, musico-terapia, arte-terapia,...)

Come in mattinata, anche per la cena si intensifica l'accompagnamento al bagno seguendo il piano gestione incontinenza.

La sera ...

Con le stesse modalità del pranzo alle 18.00 viene servita la cena.

Per l'orario del riposo notturno il personale cerca di rispettare le abitudini e le richieste individuali, con inizio del riposo a partire dalle ore 19.00.

Prima del riposo notturno viene proposta una bevanda calda (generalmente camomilla) a completamento del ciclo diurno di idratazione. Dopo la rimessa a letto il servizio assistenziale notturno provvede ad un'ulteriore distribuzione di bevande calde o acqua in tutte le stanze degli anziani che lo desiderino o che siano inclusi in apposita lista compilata su indicazioni del personale infermieristico.

La notte ...

Durante la notte sono sempre presenti in struttura un infermiere ed un operatore di assistenza.

Particolare importanza viene data ai seguenti aspetti assistenziali: cambio di postura per evitare le complicanze da immobilizzazione, idratazione, cambio degli ausili per incontinenza, oltre a controlli infermieristici per eventuali terapie in corso o problemi sanitari.

Da un minimo di tre volte ad un massimo variabile secondo le particolari condizioni di salute dei residenti, il personale di assistenza e l'infermiere verificano lo stato generale degli stessi.

Qualora si riscontrassero problemi sanitari, l'infermiere può richiedere l'intervento del medico di continuità assistenziale (guardia medica).

Adesione al Marchio «Qualità & Benessere»

Nell'ottica del miglioramento continuo, l'A.P.S.P. persegue la qualità dei servizi erogati aderendo dal 2010 al modello "Qualità e Benessere" e ne fa propri i valori:

Rispetto significa possibilità di vedere riconosciuti dall'organizzazione il rispetto dei tempi e ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy e della riservatezza dei dati, della dignità della persona e dei suoi valori;

Autorealizzazione significa possibilità di attuare ancora concretamente le proprie aspirazioni, desideri, passioni, stili di vita e sentirsi appagati e soddisfatti di ciò, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza;

Operosità significa possibilità di vedere espresse, promosse e valorizzate le capacità, le attitudini, le abilità, le competenze del residente nell'agire quotidiano e nella gestione del tempo libero, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza;

Affettività significa possibilità di mantenere e sviluppare relazioni affettive ed emotive autentiche anche all'interno della residenza sia con persone, che con oggetti personali ed animali significativi;

Interiorità significa possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati per il raccoglimento spirituale (nel rispetto del pluralismo religioso), per riflettere sul sé ed il senso della vita anche affrontando l'esperienza della morte;

Comfort significa possibilità di fruire di un ambiente fisico nel quale la persona vive ed opera in grado di coniugare le proprie esigenze personali e vita comunitaria con particolare attenzione alla dimensione familiare;

Umanizzazione significa possibilità di essere accolti nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza;

Socialità significa possibilità di trovarsi inseriti in un contesto sociale e comunitario aperto verso l'esterno e permeabile dall'esterno, nel quale mantenere la comunicazione e lo scambio con la comunità di riferimento;

Salute significa possibilità di fruire di azioni, personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiano, di prevenzione, cura e riabilitazione erogate da personale professionalmente preparato, evitando forme di accanimento e sanitarizzazione eccessiva o non gradita;

Libertà significa possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alle capacità presenti, esercitando la libertà di scelta, nel rispetto delle regole della civile convivenza e partecipando alle decisioni dell'organizzazione riguardanti la vita quotidiana dei residenti;

Gusto significa possibilità di fruire di un servizio ristorazione con un'alimentazione sana, completa, varia e gustosa, adeguata alla libertà di scelta e alle condizioni di salute senza eccessive restrizioni, collegata alle tradizioni alimentari del luogo ed attenta alla valorizzazione della funzione sociale e cognitiva del momento dei pasti;

Vivibilità significa possibilità di vivere in un luogo accogliente, confortevole, pulito, con un'atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze dei residenti e del contesto della vita comunitaria.

Il modello Q&B prevede un'autovalutazione realizzata da un gruppo di lavoro multiprofessionale interno alla struttura sottoposta ad una successiva verifica da parte di un team esterno di audit. Il modello è di stimolo all'organizzazione per avviare delle riflessioni sulle possibili modalità di miglioramento o consolidamento dei risultati ottenuti.

La Casa di Soggiorno è un servizio residenziale, rivolto a persone autosufficienti o parzialmente autosufficienti bisognose di prestazioni socioassistenziali, per le quali risulti in parte compromessa la capacità di condurre una vita autonoma o che per scelta intendano vivere in una realtà comunitaria protetta.

La finalità del servizio di Casa di Soggiorno è quella di assicurare condizioni abitative in un contesto protetto e comunitario, promuovere il recupero dell'autonomia dell'anziano, favorire la socializzazione e la vita di relazione, sia all'interno che all'esterno, coinvolgendo i familiari ed il volontariato.

La APSP è autorizzata all'esercizio dell'attività per due posti letto di Casa Soggiorno.

AMMISSIONE IN CASA DI SOGGIORNO

L'accesso al servizio di Casa di Soggiorno per persone autosufficienti avviene previa presentazione della domanda di ammissione da parte dell'interessato o di una persona referente, da presentarsi su apposito modulo agli Uffici Amministrativi dell'A.P.S.P.

Il Consiglio di Amministrazione dispone l'ammissione al servizio di Casa di Soggiorno secondo i criteri stabiliti dall'apposito Regolamento interno, previa disponibilità del posto letto.

La persona che decide di usufruire del servizio di Casa di Soggiorno ha facoltà di mantenere la propria residenza e il proprio medico di medicina generale, oppure scegliere quello della struttura.

I Servizi alberghieri

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è esternalizzato con preparazione del pasto nella cucina interna alla struttura e si basa sui seguenti principi qualificanti:

- acquisto di materie prime di qualità, con utilizzo anche di prodotti biologici
- stagionalità e genuinità dei prodotti e dei menù
- varietà dei menù
- diete personalizzate in caso di prescrizione medica
- utilizzo di strumentazioni moderne per il trattamento e la conservazione dei cibi e degli alimenti e per il rispetto delle temperature.

I menù proposti variano su base stagionale e seguono una ciclicità di 5 settimane. Sono composti da piatti tipici trentini e da ricette della cucina classica, con cotture e preparazioni adattate alle esigenze degli anziani e con possibilità di variazione al tavolo.

L'obiettivo principale, condiviso con il servizio sanitario, è di proporre piatti che i residenti possano "riconoscere e assumere" in quanto preparati in modo dietetico e poco sofisticato. A tal fine vengono utilizzate numerose erbe aromatiche, tra cui anche quelle coltivate dagli anziani nell'orto della residenza, per incentivare il gusto e l'appetito.

Il pasto è servito nella sala da pranzo a pianterreno o nelle sale da pranzo ai piani per i residenti con particolari problematiche; qualora le condizioni cliniche lo richiedano, il pasto è servito in stanza.

Il porzionamento, il confezionamento e la somministrazione del pasto viene eseguito dal personale incaricato nel rispetto e salvaguardia delle normative igienico-sanitarie vigenti e del piano di autocontrollo HACCP predisposto.

I familiari che lo desiderano possono condividere il momento del pasto con il proprio caro, previa prenotazione ed acquisto del buono, sia in occasione di ricorrenze particolari e festività che in giornate

infrasettimanali. Al pranzo di Natale e Pasqua sono invitati dall'A.P.S.P. due famigliari del residente per trascorrere convivialmente la festività all'interno della struttura.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO, SEGRETERIA E U.R.P.

L'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) è disponibile per tutte le informazioni sui servizi offerti dall'Ente e sulle modalità di accesso a tali servizi.

Sono garantiti i servizi di centralino telefonico, di posta, sia in partenza che in arrivo ed in generale tutte le attività di supporto a pratiche amministrative e burocratiche (rinnovo carta identità, pratiche per domanda invalidità, variazione residenza, ecc.). Presso l'Ufficio Segreteria è attivo il servizio custodia valori, denaro ed oggetti personali (è consigliato non lasciare nelle stanze oggetti di valore e denaro) .

L'A.P.S.P. è abbonata al quotidiano locale che è a disposizione degli utenti nelle sale comuni di ogni piano.

SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il lavaggio e la stiratura degli indumenti degli utenti sono svolti da personale dipendente in appositi locali; il servizio, eseguito secondo determinate procedure igieniche, è svolto con particolare attenzione e cura, e con modalità di lavaggio degli indumenti differenziato per tipo di tessuto. Sono esclusi dal servizio i capi da lavare a mano o a secco. La riparazione dei capi di vestiario è limitata a piccoli interventi.

Gli indumenti lavati e stirati vengono riconsegnati ai piani e sistemati nell'armadio dell'utente tre volte alla settimana; semestralmente viene fatto il cambio stagionale del guardaroba personale; in tale occasione è richiesto ai famigliari, se necessario, il reintegro dei capi non più idonei o usurati. Se l'utente o il famigliare desidera effettuare in autonomia il cambio stagionale dell'armadio, è sufficiente comunicarlo alla referente di nucleo.

All'ingresso in struttura è richiesta una fornitura di indumenti in buono stato che saranno poi contrassegnati con un'etichetta identificativa con nome e cognome dell'utente. Tutto il vestiario, sia al momento dell'accesso che successivamente, va consegnato al servizio guardaroba per l'etichettatura.

Il servizio di noleggio e lavaggio della biancheria piana (lenzuola, traverse, asciugamani, ...) è affidato ad una ditta esterna specializzata in ambito sanitario.

ALTRI SERVIZI DI CURA ALLA PERSONA

All'interno della struttura, in idonei locali attrezzati, sono forniti i servizi di cura estetica alla persona.

Servizio di parrucchiere: è assicurato da un professionista esterno abilitato ed autorizzato all'esercizio dell'attività, presente in struttura in giorni prestabiliti. Ad ogni residente è garantita una prestazione mensile (taglio, piega e, per chi lo desidera permanente o tinta).

Previo accordo con l'organizzazione si può usufruire di ulteriori prestazioni, il cui costo è a carico del residente.

Servizio curativo del piede: garantisce la cura e la salvaguardia dei piedi con particolari problemi, prestando soprattutto attenzione agli ospiti deambulanti. Il professionista, in possesso di regolare titolo di studio e specializzazione nel trattamento del piede, prende in carico il residente all'ingresso e valuta la frequenza dell'intervento necessario. Il servizio viene inoltre attivato al bisogno su segnalazione del personale sanitario-assistenziale. Il normale servizio di pedicure e manicure è eseguito dagli operatori di assistenza in occasione del bagno assistito.

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Il servizio di igiene e pulizia ordinaria e straordinaria degli ambienti è appaltato ad una ditta esterna. La sanificazione di tutti gli ambienti è eseguita secondo istruzioni specifiche e utilizzando prodotti compatibili con la salute delle persone e l'ambiente.

Le pulizie ordinarie sono svolte prevalentemente al mattino; gli orari tengono conto della presenza e delle esigenze dei residenti; nelle ore di riposo vengono svolte le pulizie dei locali comuni (ambulatori, corridoi, sale da pranzo, soggiorni, uffici), mentre la pulizia delle stanze avviene quando le persone sono alzate. La pulizia ordinaria viene eseguita quotidianamente e nei locali più utilizzati ripetuta anche di pomeriggio.

Le pulizie straordinarie hanno cadenza trimestrale, semestrale o annuale, a seconda del tipo di intervento, come previsto dal capitolato d'appalto.

SERVIZIO RELIGIOSO

Il servizio religioso consiste nell'assistenza spirituale e morale dei residenti, nell'amministrazione dei sacramenti, nella celebrazione delle funzioni liturgiche.

Settimanalmente viene celebrata la S. Messa nella cappella interna sita a piano terra; nell'occasione o su appuntamento è possibile contattare il parroco per qualsiasi esigenza di natura religioso-spirituale.

È garantita la celebrazione della S. Messa in particolari momenti liturgici dell'anno (Natale, Capodanno, Pasqua, ...).

Quando l'anno liturgico lo contempla, sono eseguite particolari preghiere devozionali (Novene, Via Crucis, S. Messa alla Grotta, ecc....).

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

È svolto da operatori specializzati; il servizio garantisce l'efficienza delle apparecchiature e degli impianti, la pronta riparazione degli ausili dei residenti, nonché la sicurezza dei luoghi e delle persone che risiedono o operano nella struttura.

Cura il verde e gli spazi esterni della Casa. Il servizio, avvalendosi anche di ditte specializzate, è responsabile del coordinamento, del controllo e della registrazione delle verifiche periodiche di attrezzature ed impianti.

Sono altresì garantiti al residente della Casa di Soggiorno i seguenti servizi:

a) Servizio di assistenza alla persona: consiste nell'accompagnamento, nel supporto e nella cura del residente nello svolgimento delle attività quotidiane, nel rispetto e nella valorizzazione della sua autonomia e delle sue potenzialità.

b) Servizio di animazione: favorisce il positivo inserimento del residente nella vita di comunità e la sua permanenza, mira alla valorizzazione degli interessi, delle risorse personali e delle abilità relazionali del residente, riducendo il più possibile i rischi dell'istituzionalizzazione. Contribuisce a mantenere o rafforzare i rapporti sociali tra il residente, la rete familiare ed amicale e la comunità di appartenenza.

c) Servizio di riabilitazione: assicura interventi riabilitativi individuali o collettivi, programmati sulla base delle esigenze del residente.

Ulteriori e più dettagliate informazioni sui servizi offerti, sulle modalità di erogazione e sulle norme di convivenza per la vita comunitaria (tra cui a titolo esemplificativo modalità per il cambio stanza, rientri a domicilio, farmaci, uso degli spazi comuni e privati, ...) sono contenute nel Regolamento Casa di Soggiorno e nel Regolamento Sanitario a cui si rinvia.

Centro S. Gottardo”

Il “Centro S. Gottardo” è una residenza protetta gestita dall’A.P.S.P. “Cristani – de Luca” in convenzione con il Comune di Mezzocorona per quanto riguarda la struttura e con la Comunità di Valle Rotaliana-Königsberg per la gestione dei servizi.

Il “Centro S. Gottardo” è una residenza per persone prevalentemente anziane, singoli o in coppia, che pur autosufficienti non siano in grado di condurre una vita totalmente autonoma, ma richiedano adeguati livelli di protezione e la disponibilità di servizi alberghieri a richiesta.

L’ammissione degli utenti nel “Centro S. Gottardo” avviene a seguito di domanda redatta su apposito modulo dagli interessati e presentata all’ufficio del Servizio socio-assistenziale di zona.

Costituiscono standard di prestazione e sono pertanto soggetti a corrispettivo indipendentemente dalla loro effettiva fruizione i seguenti servizi:

- concessione in uso dell'alloggio assegnato e degli eventuali arredi;
- servizi condominiali (illuminazione, manutenzione ordinaria, pulizie parti comuni ed ascensori, riscaldamento, amministrazione);
- erogazione acqua calda e fredda, riscaldamento ed energia elettrica;
- servizio di asporto rifiuti solidi urbani;
- servizio di capocasa con funzione di custode;
- presenza infermieristica per 1 ora alla settimana, a cura di personale della RSA.

Eventuali altri servizi a richiesta individuale (assistenza infermieristica e/o domiciliare, servizio ristorazione in alloggio o presso l’A.P.S.P., servizio lavanderia, bagno assistito, telesoccorso, centro diurno, pulizia dell’alloggio, ecc.) possono essere erogati sulla base di specifici accordi con gli Enti competenti (Comunità di Valle Rotaliana-Königsberg, Azienda Provinciale Servizi Sanitari e A.P.S.P. “Cristani - de Luca”).

Gli utenti possono partecipare alle attività di animazione, religiose e culturali organizzate dall’A.P.S.P. “Cristani – de Luca”; possono inoltre usufruire autonomamente del giardino attrezzato, con lo scopo di favorire la socializzazione, le relazioni interne ed esterne e il buon impiego del tempo libero.

Il primo punto di riferimento degli utenti è il capocasa: per ogni esigenza, richiesta di servizi o commissioni, informazioni, l'utente si rivolgerà, quindi, allo stesso, il quale fornirà i suggerimenti ed i consigli più opportuni o risolverà direttamente, nei limiti della sua competenza, i vari problemi emersi.

Le proteste ed i reclami devono essere presentati in via prioritaria al capocasa della struttura che è tenuto, sempre e comunque, a riferirne al Direttore dell’A.P.S.P. che informerà il Consiglio di Amministrazione. Gli eventuali provvedimenti o risposte saranno adottati come da Regolamento organizzativo del servizio (art. 10).

SEZIONE 5 - ALTRI SERVIZI PER LA COMUNITÀ

L'A.P.S.P. "Cristani - de Luca" che si concentra principalmente sul servizio di RSA propone vari servizi di interesse collettivo alla comunità, di seguito specificati.

1. Il Servizio pasti a domicilio: comprende la consegna di un pasto giornaliero prodotto e confezionato presso l'A.P.S.P., rivolto agli utenti del servizio di assistenza domiciliare. Le informazioni rilevate dagli operatori addetti alla consegna del pasto ed il monitoraggio dello stato di salute sono trasmessi quotidianamente al servizio sociale di zona. Per accedere al servizio pasti a domicilio è necessario presentare domanda all'apposito ufficio del Servizio socio - assistenziale di zona (v. riferimenti del recapito nella scheda allegata). E' possibile attivare il servizio pasti a domicilio anche privatisticamente.

2. Il Servizio ristorazione: è rivolto ad utenti esterni in convenzione con la Comunità di Valle Rotaliana - Königsberg, ai famigliari dei residenti ed ad altri utenti interessati e non convenzionati.

L'accesso al servizio per i famigliari e per altri utenti esterni avviene su presentazione di buono pasto, da ritirarsi presso l'Ufficio Amministrativo; per gli utenti convenzionati è disposto dal Servizio Socio-Assistenziale della Comunità di Valle.

3. La Camera ardente: è a disposizione dei residenti deceduti e, su richiesta dei famigliari, dei censiti di Mezzocorona o dei paesi limitrofi.

4. Centro ascolto Alzheimer: è un servizio gratuito offerto dall'APSP "Cristani - de Luca" con l'obiettivo di sostenere le famiglie delle persone colpite da deterioramento cognitivo. Lo sportello "Centro ascolto Alzheimer" si rivolge a tutti quei familiari che si trovano in difficoltà nella relazione e gestione di anziani affetti da deterioramento cognitivo (es. disturbi della memoria, disorientamento) e disturbi del comportamento (es. agitazione, apatia); si propone di accompagnare i malati e le famiglie nel percorso evolutivo della malattia offrendo loro:

- Consulenze e colloqui con uno psicologo esperto, attraverso un primo ascolto e supporto rispetto allo stress che il familiare vive nella relazione/gestione dell'anziano con disturbi cognitivo-comportamentali;
- Informazioni riguardanti la malattia di Alzheimer e le demenze in generale, offrendo una spiegazione dei comportamenti/deficit cognitivi che spesso mettono in grande difficoltà chi si occupa della gestione quotidiana;
- Consulenza in materia di assistenza alle persone affette da Alzheimer e/o demenze in generale, con suggerimenti, anche pratici, per affrontare la malattia ed indicazioni che possano aiutare il familiare a riaggiustare il proprio approccio al malato e ad individuare le attività occupazionali maggiormente adatte alla fase della patologia;
- Aiuto all'intera famiglia a condividere un approccio ed una comunicazione corretta con il paziente;
- Informazioni sulla rete dei servizi presenti sul territorio della Comunità di Valle Rotaliana-Königsberg;
- Primo orientamento per l'accesso ai servizi e su iniziative ed opportunità presenti sul territorio;
- Sostegno psicologico individuale e familiare, per la valorizzazione e la protezione delle risorse personali;
- Informazioni in materia di amministratore di sostegno.

L'intervento si struttura su colloqui (tre al massimo) con uno psicologo della durata di circa un'ora. A seconda delle necessità, il servizio verrà offerto ad uno o più familiari.

5. Noleggio ausili: l'A.P.S.P. "Cristani - de Luca" mette a disposizione dei cittadini ausili e presidi a noleggio. Per fruire degli ausili è sufficiente rivolgersi all'ufficio amministrazione dell'A.P.S.P. in orario mattutino, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 12:00 o inoltrare la richiesta tramite e-mail all'indirizzo rsa@casacristani.it o telefonando al numero 0461-605303.

6. Riabilitazione a domicilio: è un servizio in fase di sviluppo, rivolto a tutta la popolazione, non esclusivamente quella anziana, residente nei comuni della Comunità di Valle Rotaliana-Königsberg. Il servizio è pensato sia per coloro che necessitano di cicli di fisioterapia e per qualsiasi motivo hanno difficoltà a recarsi presso un centro riabilitativo sia per coloro che semplicemente preferiscono svolgere fisioterapia nel relax della propria abitazione. Inoltre recandosi al domicilio il fisioterapista potrà rendersi conto dei reali problemi che l'utente incontra nello svolgimento delle attività quotidiane e contribuire a risolverli.

7. Servizio lavanderia per utenti esterni: è un servizio integrativo ai servizi domiciliari che consiste nel lavaggio, stiratura e rammendo di capi di biancheria presso la lavanderia dell'A.P.S.P., per gli utenti ad esempio dei pasti a domicilio o per le persone segnalate dai servizi sociali o assistenziali.

8. Eventi formativi ed informativi rivolti al territorio: l'A.P.S.P. organizza periodicamente dei momenti informativi/formativi a favore dei volontari, caregiver e familiari di interesse collettivo legati alla tematica dell'invecchiamento, con riferimento all'accesso ai servizi disponibili sul territorio rivolti agli anziani, al ruolo e a supporto di caregiver e familiari, agli aspetti relazionali, alla demenza ed agli strumenti tecnologici che sono a disposizione degli utenti; gli eventi, aperti a tutta la popolazione, organizzati anche in collaborazione con l'Amministrazione comunale, la Comunità Rotaliana-Königsberg potranno prevedere dei supporti anche con taglio pratico sulle attività dell'accudimento degli utenti e della mobilitazione delle persone non autosufficienti a domicilio, nonché sulle dinamiche relazionali e le tecniche di relazione con gli stessi, differenziata in base alla tipologia dei loro problemi.

Modalità di partecipazione e collaborazione

LA FAMIGLIA

E' nella filosofia dell'A.P.S.P. "Cristani - de Luca" incentivare tutte le possibili forme di coinvolgimento e di collaborazione con i famigliari, in quanto il ruolo della famiglia è insostituibile nel dare risposte ai bisogni affettivi e socio-relazionali dei residenti.

Nel rispetto per le attività degli operatori e per la tranquillità ed il riposo degli anziani, famigliari ed amici possono accedere alla Casa liberamente durante il giorno, senza limitazione d'orario; non è infatti pensabile che l'assistenza in RSA possa sostituirsi completamente alla famiglia, soprattutto nelle esigenze particolari del singolo e nel mantenimento dei rapporti affettivi precedenti. E' risaputo che la presenza di famigliari o amici è un elemento indispensabile per rendere meno difficile il distacco dell'anziano dal proprio ambiente e per evitare che si senta abbandonato.

Famigliari ed amici possono pranzare o cenare con il loro congiunto, avvertendo in anticipo l'Ufficio Ospiti e usando l'apposito buono (v. scheda allegata per il relativo costo); possono utilizzare, su prenotazione degli spazi riservati per eventi o feste familiari, nonché per necessità personali. Attraverso le comunicazioni apposte nelle apposite bacheche all'ingresso ed ai piani, i famigliari sono informati delle attività e degli eventi animativi, al fine di favorirne la partecipazione assieme ai propri cari. Per un maggior coinvolgimento, informazione e partecipazione della comunità sono utilizzati i social network per diffondere le attività svolte in struttura.

Il Consiglio di Amministrazione e la Direzione ripongono particolare importanza nel dialogo con i famigliari ed indicano a tal scopo riunioni periodiche.

Il Presidente, il Direttore e tutti i referenti della struttura sono disponibili per incontri o colloqui privati, previo appuntamento e secondo gli orari esposti nella scheda allegata.

Così come è importante dal punto di vista relazionale per l'anziano mantenere i contatti con i famigliari, si ritiene altrettanto valido, per il suo benessere e per le abitudini affettive, che possa continuare a vedere i suoi vecchi amici a quattro zampe, purché nel rispetto delle regole di convivenza e di igiene.

LA RAPPRESENTANZA DEI RESIDENTI NEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Vengono favoriti il coinvolgimento e la partecipazione attiva dei residenti e dei loro famigliari nelle scelte organizzative di carattere generale, riconoscendo agli stessi un ruolo consultivo e propositivo.

Con queste finalità, con cadenza biennale si procede all'elezione dei due rappresentanti dei residenti, in apposita assemblea, secondo quanto previsto dall'apposito regolamento approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione nr. 31 del 08.08.2017.

Essi si fanno portavoce dei residenti e dei famigliari, promuovendo la loro partecipazione in attività di socializzazione, di accompagnamento e collaborazione alle iniziative di animazione.

Si impegnano a partecipare alla vita della Casa, evidenziando eventuali disfunzioni e suggerendo proposte; promuovono incontri periodici dei famigliari.

Il verbale di detti incontri viene trasmesso al Consiglio di Amministrazione che prende atto delle osservazioni, dei suggerimenti e delle proposte e risponde nei tempi e modi previsti dal Regolamento.

A tal fine è disponibile la sala riunioni ed è riservato un apposito spazio per la pubblicazione di fogli informativi e pubblicazioni.

IL VOLONTARIATO

Varie persone, motivate da scelte individuali o di gruppo, sono spesso presenti nella Casa per offrire un contributo volontario di sostegno, di dialogo, di solidarietà e di calore umano. Si tratta di una presenza importante, storicamente numerosa, che può garantire grossi vantaggi all'anziano se impostata sulla fattiva collaborazione con gli operatori e con i famigliari.

Il servizio, svolto del tutto gratuitamente, è una risorsa validamente inserita in varie attività di compagnia e di animazione, di aiuto ed accompagnamento in occasione di uscite e gite, di assistenza religiosa, attività di gruppo quali giochi, visione di film, lettura, realizzazione di lavoretti, pomeriggi di musica ed altre attività socializzanti.

Il servizio è svolto in forma organizzata, legata a finalità specifiche coordinate dal servizio animazione.

I volontari, appartengono in buona parte all'AVULSS (Associazione Volontari Unità Locali Socio-Sanitarie); hanno seguito un corso di formazione e partecipano agli aggiornamenti ed approfondimenti in campo sociale, medico e psicologico che l'Associazione periodicamente promuove. Altri volontari provengono da associazioni locali (AVIS, Azione Cattolica ...). Inoltre altri volontari dedicano parte del loro tempo libero per attività diverse sussidiarie, non in ambito relazionale, comunque importanti per il buon funzionamento dell'A.P.S.P..

Per tutti l'A.P.S.P. "Cristani - de Luca" promuove periodicamente incontri di verifica e formazione di base, che trovano riscontro nel piano triennale di formazione dell'Ente, aggiornato annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

La loro presenza, oltre che di supporto alle attività sopramenzionate, è fondamentale perché contribuisce a mantenere ed alimentare il contatto dell'anziano con la comunità.

Per una corretta integrazione dell'attività di volontariato con le attività istituzionali dell'A.P.S.P. è in vigore un apposito regolamento che definisce anche le modalità di accesso ed inserimento dei volontari: tutti coloro che desiderino prestare un po' del proprio tempo libero ed aderire ai progetti animativi possono contattare l'Amministrazione nelle modalità ivi indicate.

IL SERVIZIO CIVILE

L'A.P.S.P. è accreditata per il "Servizio Civile" ed iscritta all'albo provinciale degli enti di Servizio Civile.

Obiettivo principale di tale adesione è quello di offrire ai giovani la possibilità di effettuare un'esperienza interculturale ed intergenerazionale, che permetta loro di crescere e di arricchire il percorso di vita, non solo dal punto di vista professionale, ma soprattutto emotivo-relazionale.

In quest'ottica la possibilità offerta dal Servizio Civile permette di perseguire finalità coerenti con quelle dell'A.P.S.P., in quanto mirano a promuovere al loro interno una cultura più attenta alle persone in difficoltà, a far crescere i giovani come cittadini responsabili, che si fanno carico insieme dei bisogni della comunità, per abbattere quelle barriere sociali e culturali che creano e aumentano il disagio delle persone istituzionalizzate. Al fine di raggiungere tali obiettivi l'A.P.S.P. garantisce periodicamente degli incontri formativi.

I LAVORI SOCIALMENTE UTILI

L'A.P.S.P. ha attivato dal 2011, grazie al finanziamento dell'Agenzia del Lavoro della Provincia Autonoma di Trento ed al cofinanziamento del Fondo sociale europeo, dei "Progetti per l'accompagnamento all'occupabilità attraverso lavori socialmente utili", per permettere a persone disagiate, emarginate, o in difficoltà, anche economiche, di poter prender parte alla vita sociale del paese, di integrarsi, di mettere a disposizione il proprio tempo a favore dei residenti della RSA. Non si tratta quindi solo di un'opportunità di lavoro che viene offerta a dei soggetti "deboli", ma di una possibilità di rimettersi in gioco e di dimostrare la propria buona volontà e capacità; l'inclusione lavorativa di soggetti deboli e svantaggiati si configura inoltre anche come finalità pubblica di interesse generale, ossia funzionale al perseguimento del fine

pubblico generale. In tal senso è possibile grazie al contributo degli operatori inseriti nel progetto attivare molteplici iniziative, integrative alle attività istituzionali, in ambito animativo, relazionale, sociale.

I LAVORI DI PUBBLICA UTILITA'

L'A.P.S.P. ha sottoscritto nel 2011 una convenzione con il Tribunale di Trento per offrire la possibilità ai cittadini di svolgere lavori di pubblica utilità. La convenzione prevede espressamente che l'attività non retribuita, in sostituzione della *sanzione penale*, consista nello svolgere le seguenti prestazioni:

- supporto alle attività quotidiane rivolte agli ospiti;
- supporto al servizio animazione dell'Ente;
- compagnia agli ospiti;
- supporto alle attività dei servizi generali;
- attività collegate alle capacità e interesse dei lavoratori (es. piccole manutenzioni, ecc.).

L'obiettivo della convenzione è duplice: da un lato di agevolare i cittadini che abbiano violato la norma di scontare la pena mettendo a disposizione a titolo di "volontariato" un po' del proprio tempo libero; dall'altro è un'opportunità per l'A.P.S.P. di integrare l'offerta dei propri servizi grazie alla presenza di personale disponibile a prestare la propria manodopera.

L'ASSISTENZA PRIVATA

L'intervento degli operatori della RSA può essere affiancato dall'assistenza sussidiaria da parte di persone incaricate dai famigliari.

L'assistenza privata, intesa come supplemento e non in sostituzione di quella istituzionale, deve armonizzarsi con le modalità operative della Casa, nel rispetto delle indicazioni sanitarie, assistenziali e sociali poste dai responsabili dei vari servizi e delle vigenti disposizioni interne.

L'assistenza privata deve essere preventivamente comunicata all'Amministrazione ed attenersi alle norme dettate nell'apposito regolamento.

Eventuali responsabilità civili ed assicurative sono assunte direttamente dai famigliari.

RECLAMI, SUGGERIMENTI ED APPREZZAMENTI

L'Azienda ritiene di grande importanza per il miglioramento della qualità dei servizi il contributo degli utenti e loro famigliari.

Tale contributo può concretizzarsi in osservazioni, suggerimenti, reclami o apprezzamenti che possono aiutare a capire la percezione della qualità del servizio e i bisogni non ancora soddisfatti.

Qualora il residente o i suoi famigliari dovessero rilevare disguidi nell'erogazione dei servizi o volessero formulare proposte di miglioramento degli stessi potranno farlo seguendo le seguenti modalità:

- rivolgendosi all'infermiere in turno per segnalare piccoli disguidi che possono riscontrarsi nella quotidianità o per richiedere chiarimenti circa un particolare servizio erogato;
- utilizzando i moduli prestampati a disposizione all'ingresso principale della struttura ed anche allegati alla presente Carta dei Servizi per segnalare disguidi più gravi, carenze nell'erogazione dei servizi o proposte di miglioramenti, suggerimenti, osservazioni ed apprezzamenti.

In questa ottica tutti coloro che frequentano la nostra Casa possono contribuire al miglioramento della qualità dei servizi. Tali moduli potranno essere consegnati all'Ufficio Ospiti oppure depositati nella cassetta posta nell'atrio a piano terra.

L'impiegata dell'Ufficio Ospiti li ritirerà almeno una volta alla settimana e consegnerà le istanze raccolte al Direttore che, sentiti i responsabili di area, ne discuterà con il Consiglio di Amministrazione nella prima

seduta utile. Verrà data risposta scritta entro 15 giorni dalla data di convocazione del Consiglio di Amministrazione.

Non saranno presi in considerazione reclami o segnalazioni anonime.

Ai sensi della Legge Provinciale nr. 28/1982, l'A.P.S.P. "Cristani - de Luca" ha sottoscritto il 25.03.1992 una convenzione con il difensore civico provinciale al fine di assicurare la tutela dell'utente nei confronti dell'amministrazione pubblica e garantirne i diritti in una sede pregiudiziale. Il difensore civico è un organo istituzionale garante dell'imparzialità e del buon andamento dell'azione amministrativa.

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

Con cadenza periodica, attraverso dei questionari l'A.P.S.P. effettua indagini rispetto alle prestazioni erogate con l'obiettivo di:

- misurare il grado di soddisfazione dei residenti e loro familiari nei confronti dei servizi offerti;
- valorizzare il residente ed il familiare, le cui indicazioni, proposte e suggerimenti saranno utili per evidenziare eventuali punti di forza e di debolezza ed individuare i possibili interventi diretti a migliorare i servizi e renderli sempre più rispondenti alle diverse esigenze;
- verificare il gradimento dei servizi aggiuntivi prestati dall'Azienda. I risultati finali sono successivamente presentati ai residenti, ai loro familiari e rappresentanti, ed agli utenti esterni.

L'Associazione Amici della Casa di Riposo di Mezzocorona - OdV

Da alcuni anni è attiva l'Associazione "Amici della Casa di Riposo di Mezzocorona", a cui è stata riconosciuta la qualifica di OdV, Associazione di Volontariato, il cui principale scopo è di promuovere il sostegno delle attività a favore dei soggetti residenti presso l'A.P.S.P. "Cristani - de Luca". L'Associazione, nata nel 2014 grazie alla volontà di una ventina di soci fondatori, è particolarmente dedita alle attività di raccolta fondi (fundraising) e può beneficiare delle donazioni del cosiddetto 5 per mille. Dalla data della fondazione ha promosso e sostenuto numerosi progetti a favore dei residenti dell'A.P.S.P., in particolare in ambito terapeutico; ha contribuito inoltre in attività di ricerca nell'ambito del mondo della terza età e di promozione del benessere delle persone anziane.

Riferimenti normativi per la carta dei servizi

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e la Legge 273 del 1995 hanno stabilito che le Amministrazioni che erogano servizi pubblici sono tenute ad elaborare la propria "Carta dei Servizi", attraverso la quale i cittadini sono preventivamente informati sulla struttura dell'Ente e la relativa organizzazione, sui servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento da adottare nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della citata nonché della Legge 8.11.2000 n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" e fa riferimento alle linee guida definite dalle direttive della Provincia Autonoma di Trento per l'assistenza nelle Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA).

Altri riferimenti normativi:

- Legge 07.98.1990, n. 241 "Diritti di accesso ai documenti amministrativi"
- DPR 27.06.1992, n. 352 "Regolamento sul diritto di accesso ai documenti amministrativi"

- DPCM 22.12.1989 “Atto di indirizzo e coordinamento dell'attività amministrativa delle regioni e provincie autonome concernente la realizzazione di strutture sanitarie residenziali per anziani non autosufficienti non assistibili a domicilio o nel servizio semiresidenziale”
- DPCM 27.01.1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
- DM Funzione Pubblica 31.03.1994 “Codice di comportamento dipendenti pubblici”
- L.P. 28.05.1998, N. 6 “Interventi a favore degli anziani e delle persone non autosufficienti o con gravi disabilità”
- DM 21.05.2001, n. 308 “Regolamento concernente i requisiti minimi strutturali ed organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale a norma dell'art. 11 della Legge n. 328/2000”
- Del. G.P. 21.12.2001, n. 3467 “Direttive per l'assistenza agli Ospiti in RSA e conseguente finanziamento della spesa per l'anno 2002”

Allegati alla Carta dei Servizi

- Organi istituzionali (allegato 1)
- Recapiti e orari (allegato 2)
- Rette e tariffe (allegato 3)
- Standard di qualità dei servizi (allegato 4)
- Modulo reclami, suggerimenti, apprezzamenti (allegato 5)

Logo

Il logo dell'A.P.S.P. raffigura in modo stilizzato una chiocciola, simbolo di casa e protezione, il cui centro è rappresentato da un punto rosso, l'ospite residente, fulcro e destinatario di tutte le attenzioni e di tutti i servizi erogati dall'Ente. Tutto converge vorticosamente ad esso attraverso una spirale che, allentandosi, prende le sembianze di una "@", lettera iniziale dell'acronimo A.P.S.P. (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona). Proprio dal centro rosso della spirale partono le due lancette di un metaforico orologio che simboleggia lo scorrere del tempo.

Una verde collina, che richiama il lussureggiante vigneto attorno alla struttura della Casa, completa e collega il logo con la denominazione "Cristani - de Luca".



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

«CRISTANI - DE LUCA»

Via Barone Giovanni Cristani, 38 - 38016 Mezzocorona (Tn)

Tel. 0461 605303 - Fax 0461 604262

www.cristanideluca.it - rsa@casacristani.it - casacristani@pec.it