

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Casa di Soggiorno “Suor Filippina” di Grigno



Carta dei Servizi

indice

PARTE PRIMA

L'APSP e i principi fondamentali di riferimento

pag. 4

- L'ente: storia ed origini
- Denominazione
- Logo
- Principi fondamentali
- Valori di riferimento
- La struttura
- Modalità di accesso
- Gli edifici

PARTE SECONDA

Accoglienza, servizi offerti e opportunità offerte dalla Casa

pag. 10

1. Valorizzazione della persona... l'ospite al centro fin dall'accoglienza
2. Descrizione dei servizi
3. Descrizione vita in struttura
4. Attività sociali/uscite

PARTE TERZA

Impegni assunti e garanzia di qualità dei servizi

pag. 18

SCHEDE ALLEGATE

- I riferimenti e loro contatti
- Le tariffe
- Gli standard
- Moduli per suggerimenti e reclami

Aggiornamento Carta dei Servizi
Settembre 2018

Foto di copertina, retro copertina e pagina 8
Giampietro Agostini

La mission della “Casa di Soggiorno Suor Filippina di Grigno” è di offrire servizi di alta qualità mirati al recupero e al mantenimento del benessere fisico e psichico delle persone anziane non autosufficienti.

Essendo un’azienda di servizi alla persona, al proprio interno vi operano diverse figure professionali, ognuna con il proprio ruolo e con le necessarie competenze professionali: l’impegno quotidiano di tutti si concretizza però nell’offrire gesti di qualità, che sono per noi di fondamentale importanza per dare valore alla quotidianità delle persone che vivono nella nostra struttura.

La presente Carta dei Servizi vuole essere un primo strumento volto ad aiutare i cittadini a conoscerci, sapere come è la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti. Si tratta di uno strumento di avvicinamento dei destinatari del servizio, ma anche dei loro cari ed un impegno a mantenere, e possibilmente a migliorare, i servizi offerti in un’ottica di trasparenza e di collaborazione e condivisione.

L’augurio è che il nostro impegno quotidiano, sia conosciuto, apprezzato e condiviso in un percorso comune per il benessere degli anziani residenti che sono e rimangono il fulcro centrale dell’organizzazione.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione
Lino Bellin

Il Direttore
Dott. Claudio Dalla Palma



PARTE PRIMA

L'A.P.S.P. e i principi fondamentali di riferimento

L'ente: storia e origini

Non è noto quando l'Istituto abbia iniziato la propria attività, consta solo che operava già nei primi anni del 1900. Risale al 1909 il primo documento in cui si rinviene traccia dell'esistenza della casa di riposo. Dalla documentazione in possesso si evince che la struttura fu distrutta dagli eventi bellici, ed inseguito ricostruita nei primi anni cinquanta. La casa di riposo riprese il suo funzionamento il 01/12/1953, data in cui vennero ritirati dai vari ricoveri della zona i diversi assistiti ivi collocati e trasferiti alla nuova istituzione locale, gestita sotto il diretto controllo del Comune di Grigno, così come riportano le cronache locali dell'epoca. All'istituzione era annessa una piccola azienda agricola gestita direttamente dagli ospiti, i cui prodotti venivano utilizzati all'interno della struttura. Nel 1954 il Comune dovette costruire una stalla – fienile per collocare i prodotti agricoli ed il bestiame. La Casa di Ricovero era composta da grandi dormitori per complessivi 25 posti letto, due sale da soggiorno e pranzo, una cappella, un ambulatorio medico. Nel 1974 il Comune di Grigno portò avanti il progetto dei lavori di ampliamento e ristrutturazione dell'edificio, procedendo alla creazione sul lato est della struttura di una nuova ala, adibita a spazi comuni e nuove stanze per ospiti. Altri lavori si susseguirono poi negli anni e in varie fasi. Da ultimo l'intervento di completamento dell'intera struttura che vede da una parte il collegamento dell'edificio

principale alla palazzina uffici e dall'altra una ristrutturazione di alcune aree interne ed un ampliamento importante, oltre al rifacimento di tutte le sistemazioni esterne. In merito alla natura giuridica dell'Ente, nel 1997 il Comune di Grigno con deliberazione consiliare n.4 del 20/02/1997 stabilì di procedere alla gestione del servizio reso dalla Casa di Riposo comunale, mediante apposita Istituzione; veniva pertanto costituita l'Istituzione della Casa Comunale di Riposo, organismo strumentale del Comune di Grigno, dotato di autonomia gestionale, organizzativa e di bilancio, nel quadro generale del Comune stesso. Nel 2002, dopo alcuni anni di vita del nuovo ente, il Consiglio Comunale dispose la trasformazione giuridica dell'Ente denominato Istituzione Comunale Casa di Riposo di Grigno in IPAB Casa di Soggiorno per Anziani di Grigno, approvandone il relativo Statuto. L'Ipab venne ufficialmente istituita in data 01/01/2003. Nel 2006, in ottemperanza alla nuova legge regionale sulle Ipab, prese avvio l'iter che ha portato, con il 01/01/2008 alla trasformazione dell'Ente nella nuova Azienda pubblica di servizi alla persona (A.P.S.P.) "Casa di Soggiorno Suor Filippina di Grigno".

Denominazione

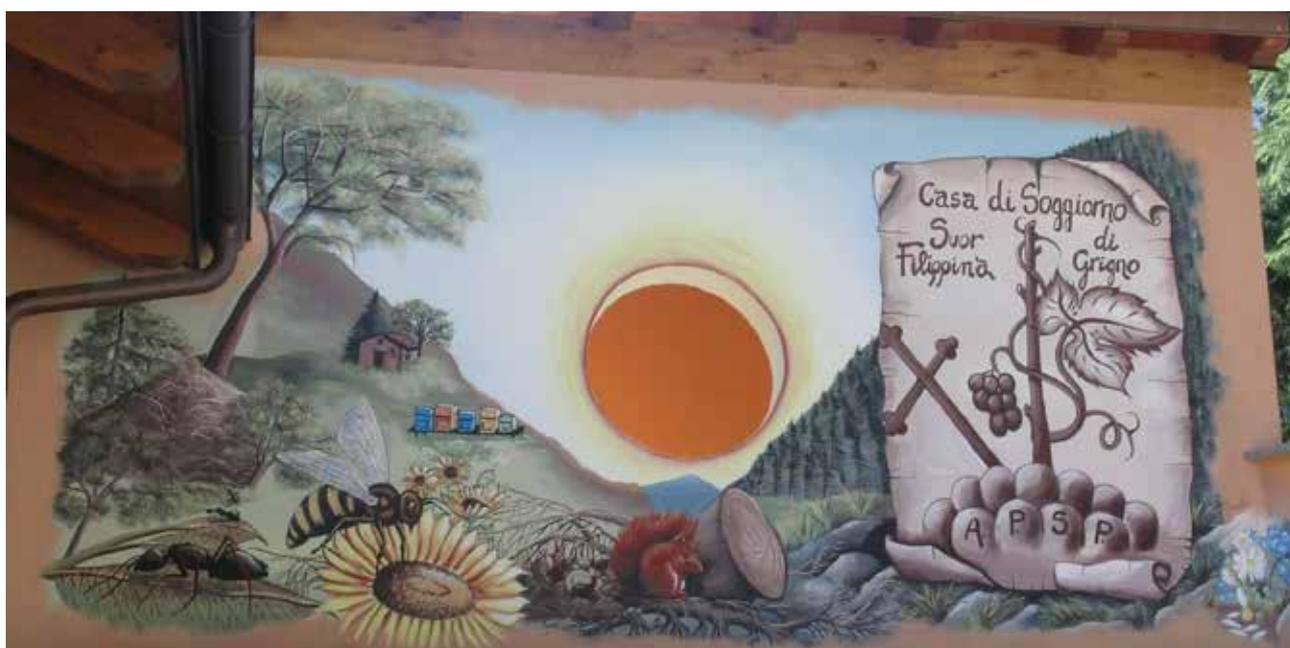
Nell'occasione della trasformazione della natura giuridica dell'ente gli amministratori hanno voluto modificare il nome della struttura in "Casa di Soggiorno Suor Filip-

pina di Grigno”, rendendo così omaggio ad una Donna, nata in questa comunità, che ha dedicato la propria esistenza ai sofferenti, agli afflitti, ai più poveri fra gli abitanti del Brasile. Si tratta di Suor Filippina Bellin, al secolo Faustina, nata a Grigno l’8 dicembre 1904 e venuta a mancare il 30 aprile 1973 a Casa Branca in Brasile. Religiosa della Congregazione delle Apostole del Sacro Cuore di Gesù, la stessa congregazione le cui suore operarono nel Comune di Grigno dal 1919 al 1996; prima all’asilo poi, dal 1953 al 1996, alla casa di riposo dove si distinsero per bontà, affettuosità e dedizione verso gli ospiti e gli ammalati della struttura. Faustina Bellin visse a Grigno fino al 1925, anno in cui fu ammessa al noviziato presso l’Istituto di Alessandria e prese il nome in Suor Filippina. Iniziò così la sua professione religiosa. Suor Filippina partì come missionaria per il Brasile nel 1936 dove lavorò in vari istituti, ospedalieri e scolastici, prodigandosi fra le “favelas” di S. Paolo, confidando in uno sconfinato amore per Gesù, visto attraverso i poveri e gli ammalati, al quale donava la sua vita. Lavorò duramente e generosamente, animata e sostenuta dalla sua fede, dalla fiducia e dal suo amore, dedicando sé

stessa ai bisognosi e alla cura dei malati. In quei paesi è chiamata “Apostola dos pobres” (Apostola dei poveri) e a più di trent’anni dalla sua morte, nei cuori dei fedeli, è venerata come una Santa, mentre per gli ospiti di questa struttura rappresenta una figura protettrice in più in Paradiso e un giorno forse, se Dio vorrà e gli uomini lo permetteranno, anche sui nostri altari ci sarà una Santa di Grigno.

Logo

Il logo dell’azienda consiste nella rappresentazione grafica di alcuni simboli racchiusi all’interno di una pergamena stilizzata. I simboli sono: una croce, undici montagne, un albero, un tralcio con frutto e foglia. L’immagine della croce e delle montagne è ispirata a quella rappresentata nello stemma del Comune di Grigno, in quanto si è voluto rendere così omaggio al Comune stesso che rappresenta l’ambito territoriale in cui la Casa di Soggiorno è radicata ed opera e collabora in via prevalente. Le undici montagne simboleggiano le malghe del Comune, patrimonio comunale dal quale ne deriva la donazione del-



la casa di soggiorno agli anziani di Grigno. L'albero della vigna quasi brullo rappresenta la vecchiaia, la persona anziana che ha dato tutto durante la propria vita per la vita e che ancora, sebbene avanti con gli anni, germoglia ancora un piccolo tralcio e può dare altri frutti. Il graso d'uva e la foglia, prove evidenti della vitalità della pianta, esprimono invece la serenità e la vita che si aggrappa a tutto ciò che resta per la sua sopravvivenza.

Principi fondamentali

L'Azienda fa riferimento per il suo operato ai principi fondamentali per l'erogazione di servizi pubblici secondo quanto previsto dal DPCM 27 gennaio 1994. In particolare rientrano nei diritti della persona accolta in struttura i seguenti principi:

1. **Eguaglianza:** Il servizio viene erogato garantendo la parità di trattamento tra gli utenti. Ciò non significa uniformità del servizio, ma piuttosto una diversificazione dello stesso, perché è solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si può passare da un'eguaglianza formale a un'eguaglianza sostanziale. Già durante la fase del colloquio di pre-ingresso si cerca di raccogliere tutte le informazioni sul nuovo utente affinché si possa predisporre e poi attuare un piano sanitario e assistenziale specifico.
2. **Imparzialità:** l'ente assicura un'imparzialità nell'erogazione dei propri servizi anche attraverso eliminazione di ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.
3. **Continuità:** tutti i servizi erogati dall'Ente sono programmati in modo preciso e ben pianificato; sono previsti dei piani

di emergenza per i casi di eventi straordinari o assenze impreviste di personale. La struttura è aperta tutto l'anno, 24 ore su 24.

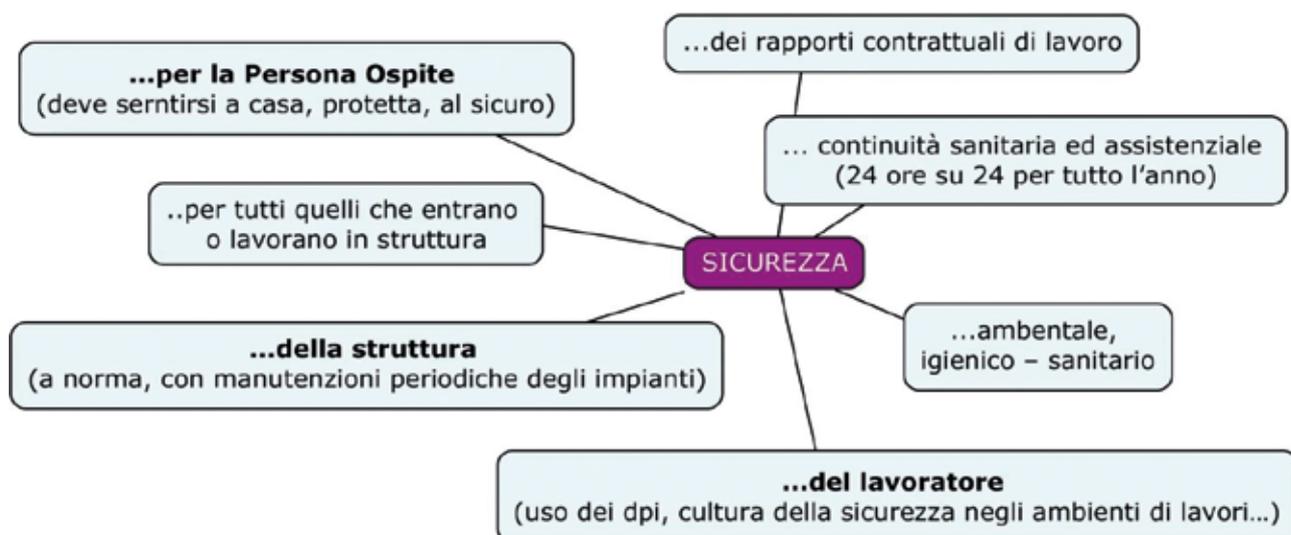
4. **Diritto di scelta:** l'utente residente presso l'Ente conserva intatto il diritto di scegliere per la propria quotidianità secondo le proprie preferenze, così come la facoltà di rientrare temporaneamente a domicilio.
5. **Partecipazione:** L'equipe multiprofessionale dell'ente assicura una presa in carico completa e professionale, valutando per ogni singola persona i bisogni sociali e sanitari e predisponendo un piano assistenziale individualizzato. Il piano viene condiviso, di norma, con la persona stessa ed i suoi familiari in quanto si ritiene che l'alleanza terapeutica sia fondamentale per il benessere della persona stessa.
6. **Efficacia ed efficienza:** per ogni servizio erogato si cerca sempre di arrivare alla migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti.

Valori di riferimento

I valori che ogni giorno contraddistinguono lo standard qualitativo dei servizi offerti sono molteplici; vogliamo ricordare l'umanizzazione delle cure, l'affettività, la libertà delle persone, la dignità oltre ai due valori che nello specifico rappresentano la filosofia della nostra struttura e ai quali questa Organizzazione fa riferimento costantemente e che creano "Valore". Nelle seguenti rappresentazioni si sono volute riportare le principali accezioni di tali valori che sono RISPETTO e SICUREZZA.



Queste mappe sono un punto di riferimento per ospiti, personale, amministratori, famigliari, volontari, ovvero tutti coloro che interagiscono con l'Apssp.



La struttura

L'A.p.s.p. Casa di Soggiorno Suor Filippina di Grigno è una azienda accreditata dalla Provincia Autonoma di Trento come R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) e dispone di n. 62 posti letto così suddivisi:

- n. 49 posti letto convenzionati (finanziamento pubblico)
- n. 11 posti letto non convenzionati (libero mercato);

- n. 2 posti letto per utenti autosufficienti (casa di soggiorno).

La struttura è collocata in prossimità del centro del Comune di Grigno ed è facilmente raggiungibile con mezzi pubblici. Ha a sua disposizione un'ampia area verde, attrezzata con tavoli e panchine dove poter effettuare delle passeggiate e attività ricreative, e un bel giardino con alberi. Vi è poi un proprio parcheggio interno per il personale e i visitatori.

Modalità di ingresso

L'ammissione nella struttura varia a seconda della tipologia dei posti letto e nel limite della disponibilità degli stessi. **Posti letto convenzionati:** l'ammissione è disposta dal servizio U.v.m. (Unità valutativa multidisciplinare) dell'Azienda provinciale per i Servizi Sanitari relativo al distretto sanitario di appartenenza. L'U.v.m. valuta i bisogni di natura socio - assistenziale e sanitaria individuando poi, nell'ambito delle risorse disponibili, gli interventi che meglio rispondono ai bisogni della persona; tale valutazione può essere attivata recandosi personalmente (o per il tramite di un proprio caro), dal proprio medico di base, dalle unità ospedaliere, dai responsabili dei servizi socio - assistenziali territoriali.

Per **I Posti letto non convenzionati** (detti di "libero mercato") e per quelli di **Casa di soggiorno** la richiesta di ammissione va effettuata presso gli uffici amministrativi della Casa di Soggiorno Suor Filippina di Grigno.

Gli edifici

Gli edifici di proprietà dell'Ente sono due: la palazzina degli uffici amministrativi e l'immobile principale che è articolato su quattro piani. Tale immobile è così organizzato:

- nel seminterrato si trovano la lavanderia, la stireria, gli spogliatoi e la camera mortuaria;
- al piano terra (detto anche piano rialzato) si trovano la sala fumatori, la cappella, la cucina, la sala mensa, dei soggiorni, l'ufficio del servizio di animazione, un bagno clinico e le camere degli ospiti oltre ad un ambulatorio;
- al primo piano si trovano una sala

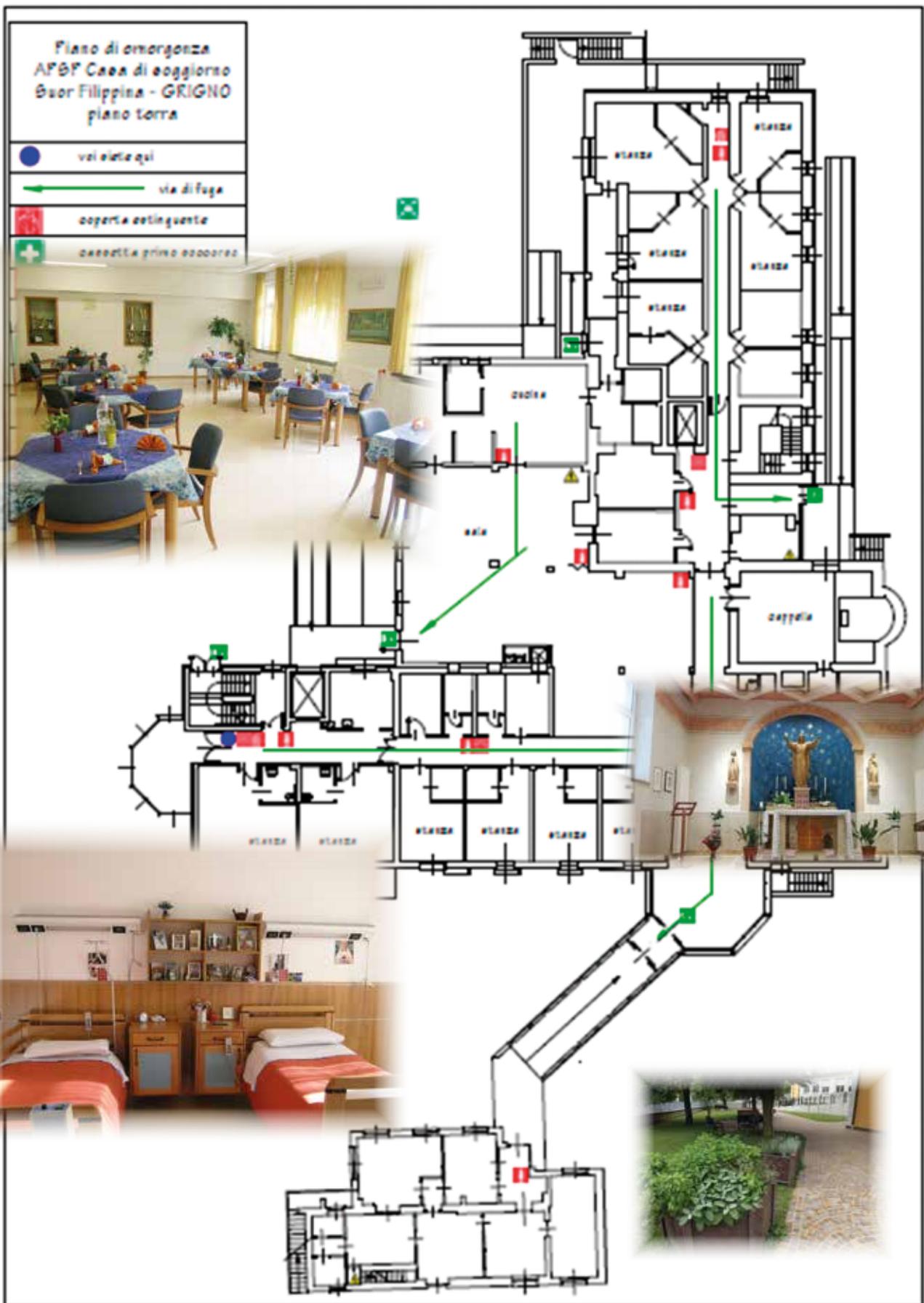
mensa, dei soggiorni, l'ambulatorio, un bagno clinico, l'ufficio del coordinatore dei servizi e le stanze degli ospiti.

- nel sottotetto (secondo piano) vi sono la fisioterapista, la sala parrucchiere, alcuni spazi comuni, un bagno clinico, un ambulatorio, un ufficio e altre camere per gli ospiti.

Tutte le stanze sono dotate di bagno interno, di letti attrezzati per disabili, campanello di chiamata, comodini e armadi.

Le ristrutturazioni di entrambi gli immobili, avvenute nel periodo 2009/2014, hanno visto anche l'ampliamento di vari locali e la creazione di nuovi spazi. Un'opera di ampliamento e al tempo stesso di completamento in quanto ora la struttura gode di dimensioni ottimali visto il numero di posti letto e i servizi offerti. Sono stati ottenuti, via via, tutti i certificati e le autorizzazioni, relativi allo stabile e agli impianti, necessari per svolgere l'attività di RSA in ottemperanza alle normative provinciali in materia.





Per una rappresentazione grafica dei vari ambienti e spazi a disposizione si riporta, a titolo esemplificativo la planimetria, del piano terra dell'immobile principale.

PARTE SECONDA

Accoglienza, servizi offerti e opportunità offerte dalla Casa

1. Valorizzazione della persona... il residente al centro fin dall'accoglienza

Il momento dell'accoglienza rappresenta la prima e più importante tappa per instaurare una relazione di conoscenza e fiducia reciproca tra la persona accolta in struttura ed il personale che vi opera. Per questo viene posta particolare attenzione alle differenti azioni organizzative-relazionali.

In primis vi è il contatto telefonico con la coordinatrice o la referente infermieristica per una prima conoscenza, ma soprattutto per fissare il colloquio pre ingresso con la persona che deve entrare e i suoi familiari. Tale colloquio normalmente si svolge presso la struttura ed è l'occasione per approfondire la storia clinica della persona come pure gli interessi e le abitudini del futuro residente. Allo stesso tempo si forniscono informazioni sulla casa, sui servizi offerti, sulle possibilità di attività ricreative, sulle persone di riferimento e sui vari ambienti della struttura.

Il giorno dell'ingresso rappresenta il secondo momento centrale per porre le basi di una migliore vita in struttura. Per agevolare l'inserimento del nuovo Ospite, in questa nuova realtà, l'Ente invita i familiari del nuovo residente a fermarsi a pranzo per mangiare insieme nel giorno di ingresso. I giorni successivi rappresentano poi il periodo di conoscenza vera e propria. L'ospite viene posto al centro delle

attenzioni dei diversi professionisti dell'azienda che attivano processi di conoscenza reciproca, di ascolto delle preferenze individuali, di valutazione della situazione clinico-assistenziale della persona. Entro 21 giorni dall'ingresso, l'équipe socio-sanitaria-assistenziale interna si troverà per redigere il piano di assistenza individualizzato (P.A.I.). Tale piano verrà in seguito costantemente aggiornato dall'équipe, in base alla situazione clinico assistenziale dell'ospite e ai suoi bisogni; i familiari di norma verranno coinvolti o attraverso la partecipazione diretta agli incontri (PAI), o attraverso colloqui con il medico e la coordinatrice dei servizi.

Durante la permanenza vi è inoltre la possibilità di invitare a pranzo i propri familiari o conoscenti, previo programmazione con il servizio infermieristico (di norma per massimo due persone alla volta): in totale, per ogni anno di soggiorno, sono gratuiti nr. 5 pasti.

Particolare attenzione viene data anche al momento del "fine vita"; l'équipe organizza una riunione PAI che ha lo scopo di valutare e raccogliere le volontà dell'ospite e dei familiari, per condividere un progetto comune di sostegno alla persona morente e ai suoi cari. Ogni professionista contribuisce per la sua parte a far sì che questo delicato e complesso momento possa essere vissuto più serenamente possibile.

2.

Descrizione dei servizi

La Provincia Autonoma di Trento adotta annualmente le Direttive per l'assistenza sanitaria ed assistenziale a rilievo sanitario nelle RSA cui le Apsp convenzionate devono adeguarsi. Vi sono parametri sul personale precisi da rispettare e standard quali-quantitativi da seguire. Accanto a tali prescrizioni vi sono poi tutta una serie di altri servizi che l'Ente garantisce per il buon funzionamento della struttura. Nello specifico i servizi erogati da questa azienda riguardano l'assistenza diretta alla persona, il coordinamento e il supporto alla persona ed i servizi generali e di comfort alberghiero. Si riportano di seguito le principali caratteristiche.

2.1.

Servizi di assistenza diretta alla persona

Servizio infermieristico

L'infermiere è l'operatore sanitario responsabile dell'assistenza, identifica i bisogni dell'ospite e formula i relativi obiettivi. L'assistenza infermieristica si realizza attraverso interventi specifici autonomi e complementari di natura tecnica, relazionale ed educativa. La responsabilità dell'infermiere consiste nel curare e prendersi cura dell'ospite nel rispetto della vita, della salute, della libertà e dignità dell'individuo, mantenendo il segreto professionale. Il servizio infermieristico viene garantito 24 ore su 24, comprese le domeniche ed i giorni festivi, funge da perno tra le figure addette all'assistenza e la figura del medico. Gestisce il rapporto con i familiari, fornendo le informazioni sanitarie di sua competenza e mantiene i contatti con il personale sanitario di altre strutture o del territorio (ospedali, altre RSA, servizi dell'azienda sanitaria).

Servizio assistenziale

L'assistenza generica alla persona è garantita da personale dipendente dell'AP-SP in possesso di idonea qualifica professionale (Oss - Osa). Il servizio è garantito nell'arco delle 24 ore da operatori presenti in servizio secondo turni prestabiliti. L'operatore svolge la propria attività secondo obiettivi e piani di lavoro predisposti in collaborazione con il coordinatore dei servizi. Le attività quotidiane sono volte a soddisfare i bisogni primari della persona e prevedono competenze di assistenza diretta alla persona, anche di specifico carattere sanitario, competenze di relazione con la persona assistita, i suoi familiari e l'equipe, competenze di comfort, di igiene e di sicurezza (con esecuzione del bagno clinico ogni 10 giorni circa), di organizzazione del proprio lavoro e di integrazione con altri operatori e servizi.

Servizio riabilitativo

Il servizio di riabilitazione è svolto da un fisioterapista. Le prestazioni di assistenza riabilitativa sono individuabili negli interventi e nelle prestazioni riabilitative appropriate in riferimento alle diagnosi effettuate dal medico specialista ed in base alle prescrizioni terapeutiche concordate; all'elaborazione anche in équipe multidisciplinare di programmi di riabilitazione (individuali o collettivi). Il fisioterapista collabora ad attività di supporto, di consulenza e di formazione verso il personale addetto all'assistenza di base ed al personale infermieristico per garantire continuità nelle azioni di mantenimento dell'autonomia fisica dell'ospite, oltre a fornire attività di consulenza per quanto concerne ausili, attrezzature, protesi e presidi strumentali per la riabilitazione degli ospiti.

Servizio medico

L'azienda ha in essere un contratto con un Medico, con monte ore settimanale pre-stabilito, il quale assicura il suo intervento sia come medico di medicina generale sia come coordinamento sanitario. L'assistenza sanitaria medica è assicurata nei giorni feriali dalle 8.00 alle 20.00. Nelle restanti fasce orarie la Struttura fa riferimento al servizio di guardia medica, erogato dall'azienda sanitaria. Sono previste, inoltre, consulenze medico specialistiche nella struttura, sulla base di apposita convenzione con l'Azienda Sanitaria, tesa ad assicurare a favore degli ospiti prestazioni specialistiche programmate, in relazione alle specialità più rilevanti, come geriatria, fisioterapia, cardiologia, chirurgia e psichiatria, ed in base alle necessità ed ai piani assistenziali degli ospiti. Ulteriori consulenze specialistiche vengono effettuate su richiesta del medico in ambito ospedaliero o poliambulatoriale.

Servizio farmaceutico

È assicurata inoltre a favore delle persone non autosufficienti ospiti nella R.S.A. in posto letto convenzionato, la fornitura di farmaci e di dispositivi medici di uso corrente e materiale di medicazione rientranti nel nomenclatore farmaceutico mentre per i restanti farmaci viene assicurata la prescrizione-proposta redatta dal medico della struttura, con i relativi costi a carico dell'ospite stesso. Per gli ospiti autosufficienti e per quelli di "libero mercato" vige il sistema seguito per la persona a domicilio.

Servizio sociale e di animazione

Le attività di animazione hanno assunto un ruolo rilevante nelle strutture che accolgono le persone anziane: la sfera personale, della relazione e della socialità dell'ospite, hanno trovato riconoscimento come aspetti imprescindibili per dare qualità alla vita dei residenti.



Il tempo libero dell'ospite non deve trasformarsi in tempo vuoto da riempire in un qualche modo, ma deve essere inteso come occasione che permetta di riappropriarsi della propria autonomia, della quotidianità e della progettualità della propria esistenza. Si tratta di favorire la personale attivazione fisica, mentale e psico-relazionale, nella consapevolezza che l'ospite, in quanto persona, non ha soltanto bisogni fisiologici ma anche bisogni psicologici e sociali che influiscono, se non soddisfatti parimenti agli altri, sul decadimento psico-fisico. Il servizio di animazione per il raggiungimento di tali obiettivi si avvale di personale interno che, secondo una programmazione periodica, propone attività che risultino di gradimento delle persone stesse e che comprendono attività interne alla struttura, uscite sul territorio e accoglienza di gruppi/associazioni che vengono in visita.

Servizio assistenza psicologica

L'Ente ha incaricato un professionista esterno il quale interviene quale supporto per assistenza psicologica agli utenti, ai familiari e al personale oltre che alla realizzazione di progetti specifici interni di volta in volta concordati con la Direzione.

Servizio parrucchiera

Il servizio di parrucchiera è svolto da un

addetto esterno, sulla base di specifica convenzione, ed avviene in apposito locale messo a disposizione dalla struttura. Il servizio prevede un intervento programmato ogni cinque settimane per tutti gli ospiti, comprendente taglio e messa in piega. Tale intervento è ricompreso nella retta giornaliera, mentre i servizi aggiuntivi sono a pagamento, secondo tariffe stabilite in fase di aggiudicazione dell'incarico.

Servizio Manicure e Pedicure Servizio Podologico/estetico

Il servizio di manicure e pedicure è svolto dal personale addetto all'assistenza in occasione del bagno assistito. Di norma viene assicurato inoltre il servizio, mediante apposita convenzione, di un podologo/estetista esterno in possesso delle competenze necessarie per la cura professionale dei piedi. L'accesso di tale figura in struttura avviene attraverso una programmazione con la coordinatrice (mensile o bimestrale), a seconda dei bisogni degli ospiti. L'intervento è ricompreso nella retta giornaliera.



Servizio religioso

Il servizio religioso è garantito dal parroco della zona attraverso apposita convenzione. Il servizio viene svolto all'interno della struttura e prevede la celebrazione della

Messa una volta alla settimana e in corrispondenza delle principali ricorrenze religiose (Natale, Pasqua), l'amministrazione individuale o comunitaria dei Sacramenti ed altre funzioni del culto cattolico, oltre ad eventuali colloqui con gli ospiti

2.2.

Servizi di coordinamento e di supporto alla persona

Coordinamento dei servizi

L'attività di coordinamento dei servizi consiste in: coordinamento operativo del personale infermieristico, di assistenza e dei servizi generali della struttura; collaborazione con il personale medico e con l'amministrazione della struttura per quanto riguarda in generale l'andamento dei servizi di assistenza e proposte in ordine a necessità di riorganizzazione degli stessi; sorveglianza igienico-sanitaria riferita alla sicurezza dell'ambiente ed alla sanificazione dei materiali; collaborazione nel coordinamento dei progetti individuali, di nucleo, di struttura; collaborazione con la Direzione dell'Ente nell'attività di studio, elaborazione e progettazione per l'aggiornamento culturale e professionale del personale; coordinamento di gruppi di lavoro e organizzazione delle unità assistenziali.

Servizio di trasporto e assistenza ospiti durante le visite mediche specialistiche

È stato istituito un servizio di trasporto e assistenza per l'effettuazione delle visite specialistiche per gli ospiti che non possono usufruire del servizio gratuito fornito dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari della Provincia Autonoma di Trento. Il servizio prevede il trasporto, con l'automezzo dell'Ente, e l'assistenza, con personale assistenziale e/o sanitario



dipendente o volontari, durante la visita specialistica. Il servizio è facoltativo nei confronti degli ospiti e loro familiari, i quali possono provvedere autonomamente all'accompagnamento e trasporto dei congiunti alle visite oppure optare per altre forme di trasporto. La tariffa del servizio viene determinata ogni anno dal Consiglio di Amministrazione e prevede il calcolo delle ore del personale impiegato (eccetto nel caso di volontari) e dei chilometri percorsi.

2.3.

Servizi generali e di comfort alberghiero

Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione viene fatto internamente con la propria cucina. I pasti comprendono colazione, pranzo, merenda e cena. I menù sono stabiliti in rapporto alla possibilità di consentire una buona scelta da parte degli utenti, sia in regime

normale che in regime dietetico speciale. Il menù è adeguato alla tipologia delle persone anziane, ospiti della casa, e soprattutto curato e controllato in ordine alle diete ordinarie o speciali; rispetta le “usanze” del luogo, tenendo conto di particolari caratteristiche della “cucina trentina”, anche attraverso la scelta di prodotti alimentari di prima qualità, preferibilmente locali. Si pone inoltre massima attenzione alle richieste specifiche degli ospiti al fine di garantire la piacevolezza e gradimento del pasto, nella garanzia dell'assicurare il fabbisogno nutrizionale giornaliero.

La pulizia e l'igiene di utensili e locali sono eseguite in modo da assicurare la buona conservazione degli alimenti, delle stoviglie, delle attrezzature, dei macchinari e arredi nonché la buona tenuta dei locali medesimi. In caso di particolari condizioni sanitarie ed assistenziali i pasti vengono serviti in stanza. È presente in struttura la possibilità di soddisfare ulteriori esigenze di ristoro attraverso distributori automatici di bevande.



Servizio amministrativo

Gli uffici amministrativi sono aperti dal lunedì al venerdì: la mattina dalle 08.00 alle 12.30 dal lunedì al venerdì, il pomeriggio dalle 13.00 alle 16.00 (eccetto il venerdì). Il servizio amministrativo si occupa dell'espletamento di tutte le attività connesse alla gestione dell'Ente, consistenti in attività finanziarie, organizzative, gestionali, inerenti il personale e gli ospiti.

Servizio pulizia, guardaroba e lavanderia

Viene garantita l'accurata pulizia quotidiana degli ambienti di vita, oltre alla pulizia straordinaria periodica. Il servizio guardaroba e lavanderia assicura inoltre la presa in carico completa dei capi di vestiario degli ospiti: lavaggio, stiratura e rammenando degli stessi. Viene altresì garantito il lavaggio e la stiratura della biancheria piana (lenzuola, traverse federe, ecc).

Servizio di manutenzione

Il servizio è svolto da personale dipendente dell'Ente. Esso consiste nella manutenzione continua della struttura, del parco e

delle apparecchiature, ricomprendendo la manutenzione ordinaria e straordinaria. Inoltre, sono stati stipulati idonei contratti per tutte le manutenzioni "speciali" disciplinate dalla normativa vigente.

Servizi per esterni

Fornitura pasti a domicilio

Da diversi anni l'Ente collabora per la fornitura di pasti destinati al servizio domiciliare. Il servizio ha per oggetto la produzione e il confezionamento dei pasti destinati agli utenti individuati dal settore socio - assistenziale della Comunità Valsugana e Tesino.

3.

Descrizione della vita in struttura

La giornata inizia con l'alzata degli ospiti: l'igiene personale mattutina, i bagni assistiti programmati, tutto secondo le procedure ed in base alle esigenze di ciascun ospite. Prima della colazione l'Infermiere esegue eventuali prelievi ematici, mentre le terapie orali vengono somministrate durante la colazione.



Gli ospiti che sono in grado di recarsi autonomamente nella sala da pranzo si accomodano ai tavoli per la colazione; mentre coloro che non sono autosufficienti vengono preparati ed assistiti in carrozzina o a letto; gli operatori che li assistono, li aiutano e, quando necessario, li imbroccano, cercando nel contempo di stimolare quanto più possibile la loro autonomia e di favorirne i gusti personali nella scelta delle vivande. Le stesse procedure vengono adottate per tutti i pasti. La colazione si svolge nella fascia oraria 7.15 - 9.00. Alla fine della colazione gli ospiti sono liberi di impiegare il loro tempo come meglio credono, passeggiando, leggendo, guardando la televisione o partecipando alle attività organizzate dalla Casa. A questo proposito la Casa di Riposo offre all'ospite la possibilità di accedere a varie attività, in relazione anche alle sue condizioni psico - fisiche e secondo gli obiettivi previsti nel P.A.I. di ognuno; per quelle persone che esprimono bisogni di relazione e socializzazione è possibile accedere alle attività di animazione e terapia occupazionale con l'esecuzione di lavoretti manuali, letture, canti, o progetti specifici previsti in relazione alle persone ospitate in casa; sovente sono presenti anche i volontari, i quali sono a disposizione per accompa-

gnare gli ospiti in brevi passeggiate o per conversare. È comunque lasciata la libera scelta di ognuno nell'accettare o meno tali proposte che in ogni caso mirano a mantenere il più a lungo possibile un soddisfacente grado di autonomia, nel rispetto della dignità di ognuno, ed a rendere più gradevole e motivante il soggiorno presso di noi.

Verso la metà della mattinata vengono servite bevande calde o fredde, a seconda della stagione, per favorire un'adeguata idratazione. Durante la mattinata gli operatori valutano e rispondono anche ai bisogni degli ospiti; inoltre si occupano della deambulazione guidata e della stimolazione della relazione con e tra i residenti e gli eventuali famigliari presenti. Ad ore 12.00 viene servito il pranzo nella sala principale al piano rialzato, mentre al primo piano l'orario è anticipato ad ore 11.15. Dopo il pasto l'ospite può riposare a letto o in poltrona. Sia prima che dopo il riposo pomeridiano viene assicurata l'igiene o il cambio dei panni, se necessario; dopo l'alzata pomeridiana viene servita la merenda negli spazi comuni. L'attività pomeridiana ricalca quella prevista al mattino e l'ospite può scegliere l'attività che preferisce, tra quelle proposte, o gestire il proprio tempo in autonomia. La cena viene servita alle 18.30 al piano rialzato e alle 18.00 al primo piano. Alla fine della cena gli ospiti vengono invitati ed aiutati a sistemarsi per il riposo notturno, fatto salvo il diritto di coloro che lo desiderano di rimanere alzati a guardare la televisione o altro.

Durante la notte l'ospite può servirsi del sistema di comunicazione interna (campanello) per il soddisfacimento di eventuali bisogni o necessità, anche se viene operato un controllo più frequente ed attento da parte del personale soprattutto per coloro che si trovano nelle condizioni



di non poterlo fare. Durante la notte sono sempre presenti un infermiere e un operatore socio sanitario. In caso di urgenza è a disposizione la Guardia medica di Distretto operante dalle ore 20.00 alle ore 8.00. Tutto il personale della Casa è a disposizione dell'ospite, in ogni momento della sua giornata, per assisterlo, aiutarlo, stimolarlo e confortarlo quando ne ha bisogno. Cerchiamo di offrire cure al suo corpo, rendendo quanto più confortevole il suo soggiorno presso di noi, ma contemporaneamente cerchiamo di offrirgli anche una motivazione in più perché possa continuare la sua vita nel modo più pieno possibile, nel rispetto della sua dignità di persona.

4.

Attività sociali/uscite

Gli ospiti hanno la possibilità di prendere parte a diverse tipologie di attività.

ATTIVITÀ CULTURALI-LUDICO-RICREATIVE

Sono occasioni di socializzazione, accrescimento culturale e collegamento con la realtà esterna quali: uscite all'esterno della struttura, visite a mostre, lettura di riviste e quotidiani, stesura di autobiografie, partecipazione a feste, esibizioni canore o artistiche e giochi di società. Il tutto per stimolare la creazione di relazioni interpersonali non solo all'interno della struttura ma anche con persone che risiedono sul territorio come pure per favorire la riscoperta del piacere del gioco e dello stare insieme.

ATTIVITÀ DI SOCIALIZZAZIONE

Facilitazione di relazioni, apertura verso l'esterno, per esempio mediante incontri con scolaresche o con anziani residenti sul territorio o facenti parte di associazio-



ni, per favorire la creazione di relazioni interpersonali, prevenendo la solitudine e il senso di isolamento.

ATTIVITÀ OCCUPAZIONALI IN SENSO STRETTO

Si tratta di attività quali cucito, maglia, uncinetto, lavorazione del midollino, giardinaggio, orticoltura, cura della propria camera, per conservare competenze personali e garantire il senso di "auto-efficacia" oltre al fine di mantenere e recuperare abilità personali, sostenere l'espressione creativa e l'autostima.



PARTE TERZA

Impegni assunti e garanzie di qualità del servizio

La Provincia Autonoma di Trento con determinazione n.144 del 06/06/2016 ha rilasciato all'Asp Casa di Soggiorno Suor Filippina di Grigno l'accreditamento istituzionale per la funzione di RSA, con decorrenza triennale. L'importante obiettivo è stato raggiunto grazie alla collaborazione e la professionalità di tutti coloro che lavorano per questa azienda. Il lavoro poi prosegue sull'attività volta ad ottenere la piena rispondenza ai requisiti di qualità previsti dalla normativa e dalle direttive aziendali. A tale scopo, tra i vari interventi messi in campo, si sta portando avanti tutta una serie di lavori di gruppo per la stesura, l'aggiornamento ed il monitoraggio delle procedure interne in linea con le prescrizioni provinciali in materia e le linee scientifiche di riferimento relative ai processi clinico assistenziali.

A garanzia della qualità del servizio reso nei confronti degli ospiti residenti e dei loro cari, comunque l'Amministrazione della struttura s'impegna a monitorare costantemente lo svolgimento del servizio e degli indicatori di processo e di esito che sono stati individuati come significativi. Alcuni indicatori che sono di diretto ed immediato interesse anche dei portatori di interesse vengono riportati nell'allegata scheda "Standard di qualità del servizio". È inoltre a disposizione una scheda per segnalare suggerimenti, reclami, disservizi, ma anche apprezzamenti (allegata alla presente). È infatti importante per l'Ente sentire la voce degli ospiti e dei loro cari per condividere sempre più il percorso di miglioramento intrapreso per garantire sempre più benessere a coloro che si affidano alla nostra Casa.

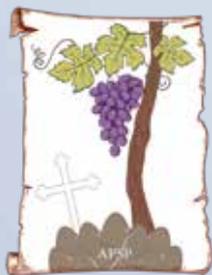


Una compagnia di porcospini, in una fredda giornata d'inverno, si strinsero vicini, per proteggersi, col calore reciproco, dal rimanere assiderati. Ben presto, però, sentirono il dolore delle spine reciproche; il dolore li costrinse ad allontanarsi di nuovo l'uno dall'altro. Quando poi il bisogno di scaldarsi li portò di nuovo a stare insieme, si ripeté quell'altro malanno; di modo che venivano sbalottati avanti e indietro tra due mali: il freddo e il dolore. Tutto questo durò finché non ebbero trovato una moderata distanza reciproca, che rappresentava per loro la migliore posizione”.

Arthur Schopenhauer, Parerga e Paralipomena, 1851

L'essere umano non può vivere senza relazionarsi con gli altri, ma questo comporta l'entrare in contatto con il mondo interiore e le emozioni degli altri. E qui sta il segreto di “sentire l'altro”, di percepire i bisogni dell'altro come altrettanto importanti quanto i propri, mantenendo al tempo stesso la propria individualità. A volte bisogna sacrificarsi, trovare la giusta distanza senza allontanarci troppo, per non fare o farci del male.





Azienda Pubblica
di Servizi alla Persona

Casa di Soggiorno “Suor Filippina” di Grigno

Recapiti

Via Vittorio Emanuele, 131
38055 Grigno (TN)
Telefono 0461 765118 oppure 0467 775579
Fax 0461 765108
info@apspgrigno.it
apspgrigno@pec.it