



CENTRO DIURNO E CENTRO SERVIZI “IL GIRASOLE”

Via Borsieri 7, 38121, Trento (TN)

Email:
assistentzagi@gruppospes.it

Telefono: 0461-930905/
320-2296814

La carta dei servizi

La Carta dei servizi è un documento previsto dalla normativa nazionale, ai sensi del d.lgs. 33/13 e della Delibera ANAC n. 32/16, e dalla normativa locale, LP 13/07, che deve essere adottato per la gestione di servizi pubblici, tra cui quelli socio-assistenziali.

Nel caso di affidamento o esternalizzazione dei servizi, sono definiti gli standard di qualità dei servizi offerti, i sistemi di misurazione e valutazione della qualità e le modalità di accesso e di svolgimento dei servizi.

Inoltre, la L. 328/00 prevede come condizione necessaria per l'autorizzazione e l'accreditamento che un'impresa del Terzo Settore adotti una propria carta dei servizi. La carta rappresenta l'impegno assunto dai soggetti erogatori nei confronti del soggetto che li accredita e degli utenti, nonché un elemento essenziale di valutazione nell'ambito dell'offerta economicamente vantaggiosa.

La LP 13/07 disciplina il sistema provinciale di qualità, articolato in quattro fasi secondo una logica circolare:

- Autorizzazione/Accreditamento;
 - Convenzione quadro;
- Esecuzione ed affidamento dei servizi;
 - Valutazione.

I requisiti di autorizzazione e accreditamento riguardano anche la qualità dell'organizzazione del soggetto gestore, al quale è richiesto di operare in rete e possibilmente su filiere di servizi, per ottimizzare l'intervento pubblico, secondo il principio di sussidiarietà.

La carta dei servizi ha i seguenti obiettivi:

- Far conoscere alla propria utenza i valori, l'organizzazione e il modo di operare delle figure professionali;
 - Definire e divulgare i livelli di servizio erogati;
- Assumersi i propri impegni nei confronti dell'ente accreditante e nei confronti dei cittadini;
- Migliorare, innovare e qualificare i servizi offerti attraverso le azioni di monitoraggio e quelle correttive, che portano ad un impiego ottimale delle risorse disponibili.

In generale viene adottato il concetto di **utenza allargata**, in quanto coinvolge i residenti e i loro familiari, gli Enti Pubblici, le istituzioni locali e la comunità, al fine di promuovere il miglioramento continuo della qualità dell'offerta dei servizi.

Il Gruppo Spes

Il Gruppo Spes fornisce una gamma di servizi sociali, sanitari, residenziali e territoriali adeguati a soddisfare le esigenze espresse dalle persone accolte nelle RSA. L'obiettivo è quello di promuovere la centralità della persona nella sua globalità, garantendole un ambiente di vita confortevole ed una possibilità di cura e recupero a partire dalle potenzialità del singolo e nei limiti delle risorse disponibili.

Sistema	Qualità	Ambiente	Legalità/Sicurezza	Privacy	Conciliazioni
Riferimento	ISO9001-2015	ISO14001-2015	D.lgs. 231/01 ISO 45001-2018	Regolamento UE 2016/679	Family Audit
Società	SPES/ST GESTION/ CSSS	SPES	GRUPPO SPES	GRUPPO SPES	ST GESTION

La base sociale si compone di un numero di soci pari a 27 così ripartiti:

- 1 socio persona giuridica;
- 11 soci volontari;
- 10 soci lavoratori;
- 5 soci utenti.

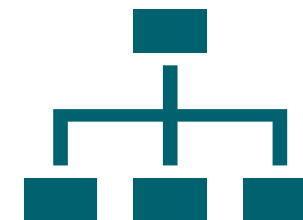


L'organizzazione

Il Gruppo Spes è un gruppo cooperativo paritetico composto da quattro organizzazioni:

- ST Servizi s.r.l.;
- ST Gestioni s.c.s.;
- CSSS (Consorzio per i servizi sociali e sanitari);
- Cooperativa sociale SPES Trento (società capofila del Gruppo).

L'impresa sociale, nella sua dimensione organica, incentra il proprio *core business* nell'erogazione di servizi socio-sanitari ed assistenziali nei confronti di persone non autosufficienti, attraverso l'impiego di *equipe* multiprofessionali. Nello specifico essa gestisce servizi sociali e sanitari residenziali e domiciliari, quali ad esempio Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA). Alla capogruppo SPES Trento sono in carico cinque servizi di RSA, alla ST Gestioni i servizi di RSA ed i servizi domiciliari, il Centro diurno e lo Sportello Supporto Famiglie; ST Servizi fornisce consulenze in formazione, sistemi informatici ed immobiliari, mentre CSSS è responsabile del servizio medico ed infermieristico.



La struttura del Gruppo Spes è orientata a:

- Creare un'organizzazione trasparente con ruoli e regole ben precise e definite;
- Favorire e riconoscere le conoscenze e la professionalità delle persone che vi operano;
 - Agire coerentemente rispetto ai valori e agli impegni presi;
 - Garantire la trasparenza della gestione

[Organigramma](#)
[Gruppo Spes](#)

I valori di riferimento



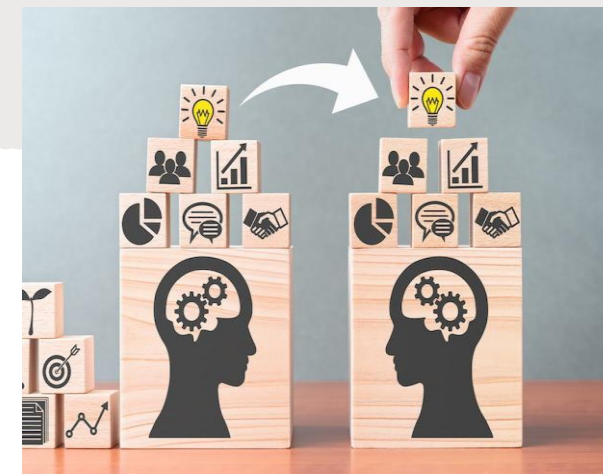
CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Ogni individuo è considerato un patrimonio di qualità personali. La tutela della dignità della persona ed il riconoscimento di ogni sua risorsa gli consente di esprimere pienamente le sue potenzialità.



QUALITÀ DEI SERVIZI

L'organizzazione della RSA è un potenziale di umanità. La valorizzazione di ogni soggetto, sia residente che operatore, rappresenta lo stimolo perché tutti si attivino per migliorare la qualità di ogni singolo aspetto che riguarda la vita nella struttura: servizi, persone, relazioni, cultura. L'orientamento alla qualità è sostenuto da strumenti di valutazione ed è fondato su principi e norme di qualità riconosciute.



CULTURA E CONOSCENZA

Lo studio e la ricerca sono funzionali per approfondire i problemi del mondo dell'anziano, in modo da approfondire gli aspetti e le implicazioni nell'ambito sociale, affettivo, psicologico e legato alla salute.



INNOVAZIONE

Il Gruppo Spes cerca soluzioni avanzate in grado di realizzare servizi sempre più efficaci nel soddisfare i bisogni del singolo, attraverso una continua attività di ricerca e sviluppo. Lo sviluppo tecnologico e organizzativo sono patrimonio della cultura aziendale e punto di riferimento per l'azione quotidiana.



INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO

La RSA è aperta al territorio nel quale è inserita: le attività dei servizi infatti prevedono il contributo delle risorse territoriali come il volontariato, i famigliari, gli enti locali e le associazioni. La RSA favorisce l'integrazione tra residenti e comunità.



IMPATTI AMBIENTALI

Gli obiettivi di miglioramento devono promuovere una progressiva mitigazione degli impatti ambientali, in particolare in tema di riduzione dei rifiuti prodotti, contenimento delle risorse e uso di risorse energetiche da fonti rinnovabili.

Il Centro Diurno e Centro Servizi

Il Centro è una struttura semi-residenziale nella quale sono offerti servizi socio-sanitari integrati. Garantisce e assicura servizi di tipo alberghiero e semi-residenziale insieme a prestazioni di cura della persona, all'interno di uno stesso luogo che prevede ambiti di vita personale e ambiti di vita comunitaria. Questa duplice natura socio-sanitaria e semi-residenziale, configura il Centro come vera e propria comunità di vita di persone singole, che convivono e si relazionano in uno stesso ambiente. Tutto ciò comporta un equilibrio a volte incerto e precario in cui si devono combinare esigenze individuali e collettive, regole di vita e aree di autonomia, procedure di cura e assistenze codificate e percorsi di espressività e libertà.

Le persone che operano all'interno del Centro debbono mantenere un approccio il cui stile professionale garantisca che:

- l'ospite sia protagonista e sia posto al centro del proprio lavoro,
- l'attenzione venga rivolta tanto ai bisogni del singolo quanto del gruppo, tanto ai bisogni sanitari quanto alle esigenze di vita,
- le relazioni umane, famigliari, colleghi, ospiti, siano sostenute e sviluppate sia all'interno che all'esterno della struttura.

La Struttura è collocata in pieno centro città. È dotata di giardino interno protetto per gli ospiti e di un comodo posteggio in prossimità dell'ingresso dell'edificio. All'interno del Centro Diurno è previsto uno spazio per l'accoglienza provvisto di armadi per giacche e cappotti e cubi personalizzati; spazi in cui gli ospiti possono tenere i loro oggetti personali.

L'ambulatorio infermieristico e lo spazio religioso vengono allestiti al bisogno.

La struttura è dotata inoltre di quattro bagni al primo piano (di cui uno per disabili) e di due bagni al piano terra (di cui uno per disabili), di uno spazio per la doccia assistita, di due postazioni con computer per il personale ed un bagno ed uno spogliatoio sempre dedicati al personale.

Il Centro diurno è aperto **dalle ore 8.30 alle ore 17.30 dal lunedì al venerdì** in giornate feriali. Le modalità di ingresso possono essere convenzionate con il servizio pubblico oppure private. Gli ospiti possono frequentare a tempo pieno o parziale (solo se l'ingresso è privato) tutti i giorni o solo alcuni giorni della settimana (per un minimo di due accessi solo se l'ingresso è convenzionato).

La capienza massima del Centro diurno è di 20 ospiti contemporaneamente presenti per le attività di accoglienza. Mentre è di 10 ospiti per chi fruisce del Centro Servizi (servizio pasti e igiene). Il Centro dispone di ulteriori sei posti in regime privato autorizzati dalla Provincia Autonoma di Trento.

Il Centro Diurno e Centro Servizi

La metodologia alla base del Centro Diurno si fonda su un approccio innovativo, in cui l'elemento cardine viene individuato il **metodo Montessori**, considerato un patrimonio culturale ed una fonte d'ispirazione importante e attuale anche in relazione alla terza età.

Il metodo è stato scelto perché, diversamente da altri approcci, non nasce e non si rivolge nello specifico ad una qualche patologia dementigena ma offre piuttosto un contesto ed un metodo trasversali, in grado cioè di proporre ad una platea eterogena, come quella che ad oggi si avvale del servizio diurno, un ambiente accogliente negli spazi ed un intervento rispettoso dell'unicità della persona così come dei suoi diritti di libera scelta.

Le attività del Centro Diurno fino ad ora sono state pensate per tutti e vengono articolate prevalentemente coinvolgendo l'intero gruppo di ospiti. Proporre a persone con problematiche differenti attività diverse significa modificare l'approccio ed il ruolo dell'operatore/educatore che da "erogatore" di attività ne diverrebbe il regista, capace cioè di confezionare un'offerta occupazionale/educativa su misura per uno specifico gruppo di ospiti.

Le attività che vengono proposte singolarmente seguono la metodologia Montessori ovvero sono pianificate e strutturate per promuovere specificatamente una abilità sia essa espressiva piuttosto che fine motoria o cognitiva.

Secondo Maria Montessori, l'ambiente è fondamentale per consentire di sviluppare autonomie e competenze. Questo è vero non solo nelle aule scolastiche, ma vale per qualsiasi ambiente anche per quelli destinati agli anziani. Secondo questo metodo è bene presentare le attività ed i materiali secondo alcune regole che hanno il fine di evitare lo spreco, il disordine e la distrazione.



Il Centro Diurno e Centro Servizi

Ciascuna attività è corredata di una scheda tecnica. In tale scheda pensata e predisposta per ciascuna attività vengono precisati:

- Nome dell'attività;
- Scopo dell'attività;
- Materiale;
- Allestimento;
- Procedura (come si illustra l'attività);
- Estensione (come rendo più difficile l'attività);
- Variazioni (come è possibile variare l'attività perché non diventi noiosa).

Le attività si svolgono nelle cinque sale del centro:

1. Sala dell'espressività. **Sala arancione.**
2. Sala delle abilità fino pratiche e quotidiane. **Sala verde.**
3. Sala delle abilità cognitive e del riposo. **Sala blu.**
4. Sala delle attività ludico-ricreative e del pranzo. **Sala gialla.**
5. Palestra.

Le sale si sviluppano tutte su un unico piano mentre la palestra si trova al piano interrato.

L'edificio è dotato di due ascensori:

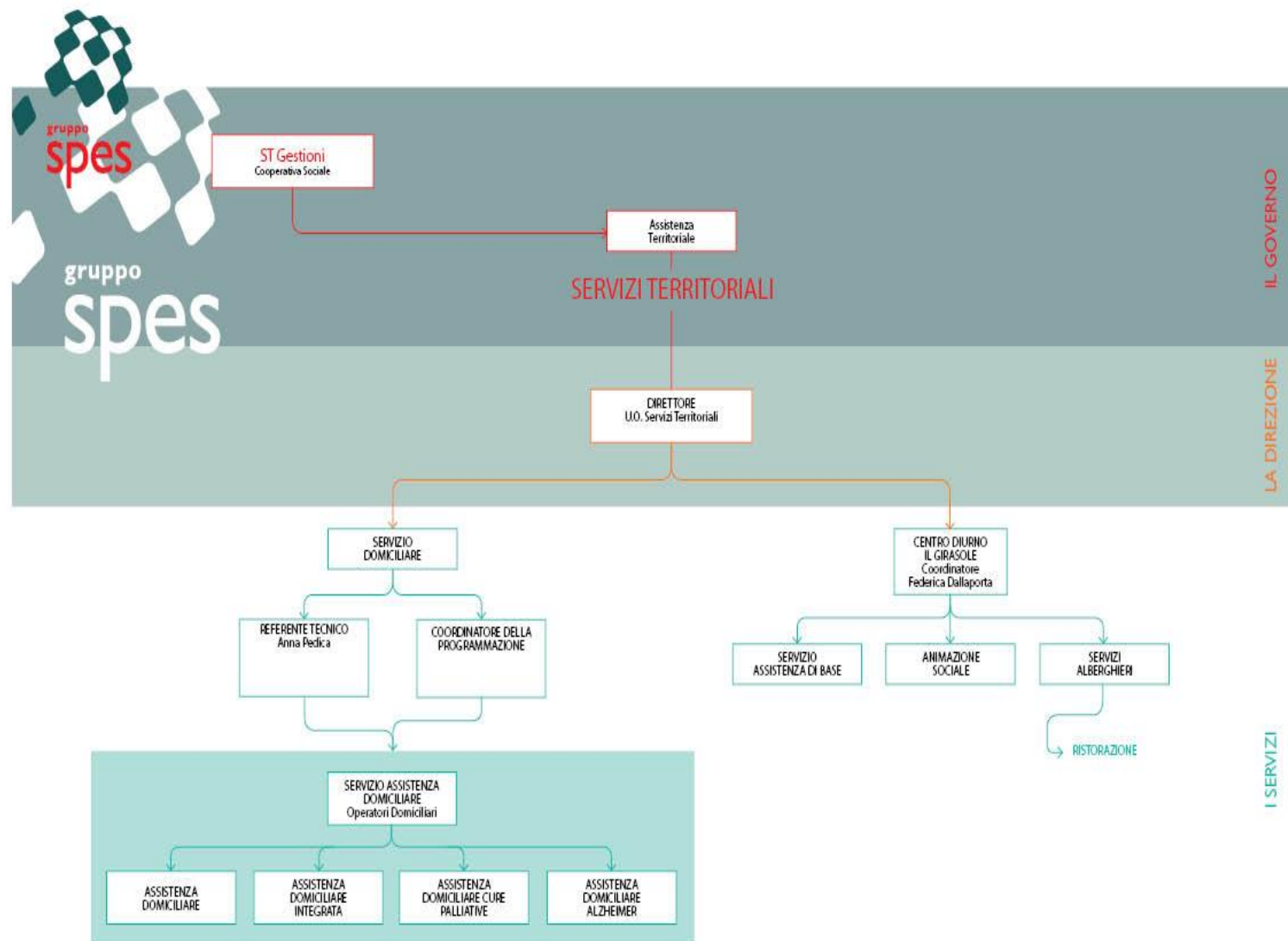
- in prossimità dell'ingresso esterno; permette agli ospiti che hanno maggiori difficoltà di deambulazione di passare dalla zona dei parcheggi all'area dedicata all'accoglienza;
- in prossimità dell'area dedicata all'accoglienza; consente agli ospiti di raggiungere la palestra.



Il Centro Diurno «Il Girasole»

La responsabilità primaria nella gestione del Centro Diurno, come evidenziato nell'organigramma è affidata al Direttore dell'Unità Operativa che si avvale della collaborazione di tutte le figure professionali e tecniche presenti all'interno del servizio. Il modello organizzativo/assistenziale del Centro Diurno segue l'impostazione del Gruppo Spes, caratterizzandosi per il tipo di ambiente, per lo stile operativo e per risorse tecnologiche, strutturali e organizzative disponibili.

Cardine dell'organizzazione assistenziale è il **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**, previsto per ogni Residente che definisce bisogni del singolo, obiettivi e modalità di intervento.



L'approccio al residente



La dignità del residente

Nell'operare con persone fragili, l'obiettivo è tutelare il residente, invadendo il meno possibile il suo spazio fisico ed emotivo. In questo è fondamentale anche il ruolo dei familiari che concordano con il personale le azioni a tutela del congiunto.



Riservatezza ed Intimità

Esiste una forte correlazione tra le attività di una persona ed il suo ambiente: le persone e i residenti sono influenzati dalle caratteristiche dell'ambiente ed adattano il proprio comportamento in funzione dello stesso. Il modo con cui una persona percepisce il suo ambiente e vi reagisce dipende dalla sua storia di apprendimento individuale, dalla sua competenza di percezione e di movimento.

L'assunto alla base consiste nel fatto che organizzare l'ambiente in modo favorevole e dare sostegno produce socializzazione.



Il prendersi cura

La filosofia alla base dell'approccio del "prendersi cura della persona" è di garantire le prestazioni assistenziali necessarie, un adeguato livello di vita di relazione e di aumentare la permanenza dell'ospite presso il proprio domicilio. Il centro diurno si pone come servizio semiresidenziale di sostegno e sollievo alla famiglia, offrendo spazi assistenziali, educativi, ricreativi, riabilitativi e favorendo l'integrazione sociale degli utenti nel territorio di appartenenza.



«Porta aperta»

Nelle RSA del Gruppo Spes si è impostato ormai da diversi anni un approccio costruttivo con i familiari del residente. Il servizio che viene erogato in RSA è un servizio alla famiglia. Gestire la situazione del residente significa prendersi cura di un bisogno affettivo. Questo comporta un approccio della «**porta aperta**», dove tutte le figure sono a disposizione della famiglia. Il DUO, il RTA, il coordinatore sanitario, il personale di ogni servizio rimangono, infatti, disponibili ad accogliere esigenze, paure, incertezze e gestire gli stati d'animo o i disagi dei familiari.

Accesso su posti convenzionati con il SSP

L'ingresso al Centro Diurno è un evento impegnativo che una persona può sperimentare nell'arco della sua vita. Per queste principali motivazioni l'ingresso dell'anziano e i primi accessi al centro sono cadenzati da importanti momenti di analisi e valutazione congiunta in *équipe* e con i famigliari.

Fase di pre-ingresso

Prima dell'inserimento al centro al familiare viene suggerito dall'Assistente sociale di riferimento o dall'Infermiera Professionale dell'APSS dedicata alle strutture semi-residenziali di visitare il Centro Diurno. In quell'occasione il Coordinatore raccoglie tutte le informazioni necessarie (grado di autonomia, problematiche di rilievo, aspetti relazionali, preferenze rispetto alle giornate di frequenze) per poi poter discutere, insieme agli altri professionisti coinvolti, della progettualità in UVM. Il primo incontro tra la persona anziana accompagnata dal familiare o *caregiver* di riferimento ed il servizio, rappresentato dal Coordinatore, è molto delicato. In quell'occasione vengono prese in esame non solo le difficoltà della persona che frequenterà il Centro ma anche la fragilità della famiglia che se ne occupa. Vengono inoltre fornite tutte le informazioni richieste. Successivamente la richiesta di inserimento viene discussa e avallata in UVM che stabilisce le giornate di frequenza in funzione dei posti disponibili e delle esigenze della famiglia. In accordo con il Coordinatore viene poi decisa la data di avvio del servizio e la progettualità viene presentata all'*équipe* del Centro, condividendo strategie di approccio e implementando un ambiente adeguato al nuovo Ospite e impostando delle prime linee di azioni.

Primo giorno in struttura

Il giorno dell'ingresso al Centro un operatore (solitamente viene scelto colui che sarà poi considerato il "Operatore di riferimento" per l'ospite e la sua famiglia) è dedicato all'accoglienza e dell'ospite e, se presente, della famiglia. La presenza di un operatore in grado di guidare la persona alla conoscenza del servizio e degli altri ospiti, fornisce molti elementi di tranquillità. L'operatore ha inoltre il compito di raccogliere ulteriori caratteristiche dell'ospite, potenziali problematiche, sentimenti provati dallo stesso e dai famigliari.

Primo periodo

Nei primi giorni d'inserimento al Centro, l'Ospite e la sua famiglia iniziano a prendere visione e coscienza della nuova realtà e della relativa organizzazione, cogliendone tempi e riferimenti. Rimane comunque fondamentale in questa prima fase la presenza (attiva o passiva a seconda dei casi concordati con il Centro) della famiglia che aiuta l'Ospite a vivere con maggiore serenità questo importante momento. Si tratta di un momento di conoscenza reciproca. In questa fase l'*équipe* avrà il compito di osservare la persona al fine di coglierne lo stato d'animo, la capacità di adattamento, eventuali incompatibilità o conflitti con altri ospiti o operatori, riportando poi, agli incontri settimanali di coordinamento, le proprie considerazioni.

Permanenza nel Centro

Entro i primi tre mesi viene redatto il primo Piano Assistenziale Individualizzato (PAI). Periodicamente con il Coordinatore, l'operatore di riferimento e l'animatore, discuteranno l'ultimo PAI elaborato che verrà aggiornato in incontri specifici di rivalutazione del Piano.

Accesso su posti privati

Il candidato non viene segnalato dall'UVM ma richiede direttamente la disponibilità del posto letto o presso la Segreteria Generale del Gruppo Spes (tel. 0461/402080) o direttamente presso la segreteria della RSA.

La valutazione del caso e il periodo di inserimento vengono concordati direttamente tra il Direttore della RSA ed il candidato. Una volta definita la disponibilità del posto e l'accettazione da parte del futuro residente, la procedura di ingresso, pianificazione del servizio, presa in carico da parte dell'equipe integrata, sospensione e termine è analoga a quella prevista per i posti letto convenzionati.

La retta

La retta per i posti convenzionati con il SSP

Le modalità di calcolo della retta del servizio sono fissate annualmente su delibera della Giunta Provinciale. La quota a carico dell'ospite viene stabilita in base alla situazione economica dello stesso e dei componenti il nucleo familiare convivente; viene comunicata alla persona nella lettera di ammissione inviata dal Servizio Sociale del Comune di Trento e da APSS.

Dal 1° gennaio 2017 le quote per la presenza al centro diurno, per la fruizione dei pasti e del servizio di trasporto sono calcolate con il sistema ICEF.

La retta per residenti privati

La retta è definita dal Consiglio di Amministrazione annualmente e viene inserita in sede di stipula del contratto. Il pagamento avviene tramite bonifico bancario, con scadenza entro 30 giorni dalla data della fattura che verrà mensilmente emessa a nome dell'ospite, del corrispettivo dovuto sulla base dei servizi effettivamente goduti nell'arco del mese. Nel periodo di permanenza dell'ospite al centro diurno, l'ufficio amministrativo verifica la puntualità e l'esattezza dei pagamenti.

Le dotazioni utili

- un cambio completo (indumenti intimi e vestiti);
- oggetti da toilette (spazzola o pettine, spazzolino e dentifricio, ecc.);
- per coloro che fanno la doccia, cambio completo ed eventuali prodotti per il corpo di gradimento dell'ospite;
- un paio di pantofole (chiuse dietro) a seconda della stagione;
- per chi ha problemi d'incontinenza assorbenti o pannoloni.

I servizi socio-sanitari



Il Coordinatore

Il coordinatore si occupa di tutti gli aspetti organizzativi e amministrativi e cura le modalità di accesso alla struttura. Redige ed è responsabile del Piano Assistenziale Individualizzato, con l'intera équipe del Centro, integrando le indicazioni emerse dai confronti con l'assistente sociale, l'infermiera professionale di riferimento, l'ospite e la famiglia.

Il coordinatore è responsabile dell'uso delle informazioni relative all'assistenza degli Ospiti, del corretto rapporto e del flusso con i familiari, dell'adeguata comunicazione con il Direttore, con l'Unità Valutativa Multidimensionale, con le assistenti sociali e le altre figure professionali.

Inoltre si occupa di: coordinare le prestazioni assistenziali; gestire la turnistica degli operatori; mantenere i contatti con la scuola OSS, promuovendone i tirocini; supervisionare l'imputazione delle presenze degli ospiti.



Il servizio di educazione motoria

Il servizio di educazione motoria organizza le finalità dell'intervento e i principali obiettivi specifici ad esse correlati, secondo tre dimensioni di sviluppo:

- funzionale: cura e mantenimento (e in alcune situazioni miglioramento) della regolare funzionalità del corpo sia in termini fisiologici (apparato cardio-vascolare, apparato respiratorio) che osteoarticolari e motori; prevenzione e/o ritardo dell'insorgere di malattie tipiche della vecchiaia;
- cognitiva: cura e mantenimento di alcune funzioni cognitive (la memoria, l'attenzione);
- affettivo-relazionale: benessere psicofisico dell'anziano e stimolo alla socialità; sviluppo del piacere di movimento, nel rispetto dei propri ritmi attraverso l'espressione libera dei propri bisogni.



Il servizio di animazione sociale

L'animatore è un promotore del benessere della persona che frequenta il Centro Diurno. Si occupa della sfera relazionale e sociale dell'Ospite, promuovendone le capacità e potenzialità con l'obiettivo di incidere significativamente sulla qualità della sua vita. È un professionista in grado di collaborare e relazionarsi con le famiglie, i volontari e le realtà territoriali con cui collabora per attuare interventi mirati.



Il servizio assistenziale

Il servizio socio-sanitario consiste in tutte le attività di aiuto e assistenza agli ospiti ed opera secondo i ritmi e le attitudini delle persone frequentanti, compatibilmente con le esigenze collettive del Centro. Gli interventi previsti tendono a stimolare e promuovere ogni forma di autonomia nelle attività di vita quotidiana, con riferimento all'alimentazione, alla mobilità, all'igiene personale, alla cura della persona, alle opportunità di relazione e socializzazione.

A tutti gli ospiti viene assegnato un operatore di riferimento, che diventa tutor responsabile del piano assistenziale e degli altri servizi operativi, interlocutore principale per Ospiti e familiari, per il Coordinatore. Contribuisce a garantire la continuità assistenziale.

A turno gli operatori si dedicano anche al tutoraggio dei tirocinanti presenti in struttura nel corso dell'anno. Il loro compito consiste nel favorire l'apprendimento delle procedure e delle attività che il futuro OSS, deve acquisire; inoltre avrà cura di valutarne l'inserimento.

Gli operatori si occupano anche di erogare il servizio di ristorazione (porzionatura, servizio al tavolo, presidio delle dinamiche di gruppo ed eventuale aiuto nell'assunzione de pasto).

I servizi alberghieri



Servizio ristorazione

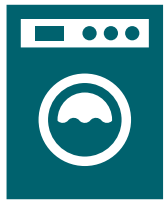
Il servizio ristorazione viene coordinato da SPES Trento che si avvale della collaborazione di fornitori esterni. Il servizio comprende i tre pasti principali: colazione, pranzo, merenda. Sono previsti due menù (estivo ed invernale) che ruotano su 4 settimane.

L'ospite sceglie le proposte del menù, avendo a disposizione tre primi, tre secondi e verdure fresche o cotte.

Il Centro Diurno e tutti i suoi fornitori applicano il piano di autocontrollo HACCP che prevede il monitoraggio settimanale delle temperature dei frigo e dello stato di usura dei contenitori in cui vengono trasportati i pasti ed il controllo delle scadenze delle derrate alimentari stoccate in dispensa.

Servizio di lavanderia

Il servizio di lavanderia piana (tovagliati e asciugamani) viene coordinato da SPES Trento che si avvale della collaborazione di un fornitore qualificato.



Il servizio di guardaroba e lavanderia

Il servizio di lavanderia piana (tovagliati e asciugamani) viene coordinato da SPES Trento che si avvale della collaborazione di un fornitore qualificato.



Il servizio di pulizia e sanificazione

Il servizio di pulizia ambientale viene coordinato da SPES Trento che si avvale della collaborazione di un fornitore qualificato.

La pulizia ordinaria dei locali è organizzata in modo tale da rendere le operazioni compatibili con i momenti di riposo dei residenti. Quotidianamente vengono pulite le camere, i servizi igienici, i bagni assistiti e gli spazi comuni.

La pulizia periodica e la sanificazione vengono effettuate con cadenze diversificate, secondo un calendario prestabilito.



Il servizio trasporto residenti

Il servizio di trasporto viene coordinato da SPES Trento che si avvale della collaborazione di un fornitore qualificato. La cooperativa Vales SCS garantisce il servizio di trasporto da e per la propria abitazione agli ospiti per i quali è previsto. Vi è un'apposita convenzione che stabilisce tempi e modalità. Viene garantito un servizio di trasporto e accompagnamento dell'ospite fino sulla soglia di casa se necessario.



Il servizio spirituale

Nella garanzia della libertà del singolo e nel rispetto del credo del singolo residente sono disponibili spazi per il culto e presso la RSA sono previste le funzioni religiose.

Le buone prassi del Centro Diurno

8.30 – 9.30

- Accoglienza

8.45 – 10.00

- Colazione

10.00 – 11.00

- Benvenuto
- Attività varie

11.00 – 12.00

- Ginnastica

12.00 – 13.30

- Pranzo

13.30 – 14.30

- Riposo pomeridiano
- Attività del primo pomeriggio

14.30 – 16.30

- Attività di gruppo
- Merenda
- Saluto



Accoglienza

Accogliere con gentilezza e far sentire le persone a loro agio all'ingresso al centro. Il momento dell'accoglienza è dedicato agli ospiti e per tanto non può offrire uno spazio troppo aperto ai familiari per un confronto personalizzato. In queste situazioni l'operatore indicherà una occasione formale alle famiglie quale momento organizzato per loro e finalizzato ad un colloquio personale, durante il quale si accolgono le problematiche dell'utente e del *caregiver*.

L'operatore aiuta le persone parzialmente non autosufficienti nel rispetto della loro autonomia.

Chi è maggiormente autonomo viene incaricato di accompagnare chi è meno autonomo, ogni volta sia possibile.



Colazione

Mantenere l'autonomia nell'alimentazione, soddisfare il bisogno di alimentarsi, condividere in gruppo il momento della colazione. L'ospite si reca al tavolo della colazione a prendere ciò gli serve (anche a più riprese), e lo porta al tavolo dove ha deciso di sedersi. Al termine della colazione riporrà le stoviglie usate in appositi contenitori o lascerà sul tavolo se non ha la competenza (sarà poi compito di un ospite sparecchiare per gli altri).

Chi ha minori autonomie viene aiutato, per ciò che serve, a svolgere questi compiti.

Sul tavolo al centro sono presenti brocche di piccole dimensioni che vengono rabboccate dall'operatore quando vuote. L'ospite si versa da bere.

Chi assume farmaci durante la colazione sarà seguito nell'assunzione



Benvenuto

Riunione di tutti gli ospiti in un momento comune per offrire un avvio della giornata. L'operatore invita poi le persone alle attività, illustrando le diverse possibilità: lettura del giornale, giardino, sala dell'espressività, sala della quotidianità, sala del relax, preparazione delle sale da pranzo o eventuali proposte di attività speciali e mostra la lavagna con il programma, augura una buona giornata. Coloro che non sono nella possibilità di scegliere e recarsi autonomamente ad una attività verranno accompagnati. Dopo la colazione tutti gli ospiti e gli operatori al suono della campana, si radunano nella sala da pranzo.



Attività

In funzione del tipo di attività scelta gli obiettivi possono essere: rilassare la mente, mantenere le autonomie residue o acquisirne delle altre.

Ambiente: Sale ordinate, illuminate e senza ostacoli. Materiale per le attività completo, in ordine, raggiungibile dagli ospiti.

Le attività di svolgono nelle quattro sale del centro:

- Sala dell'espressività. **Sala arancione**

Nella stanza saranno presenti attività di manipolazione, espressione grafico pittorica, ritaglio, incollatura.

- Sala delle abilità fino pratiche e quotidiane. **Sala verde**

Nella stanza della quotidianità gli ospiti trovano attività relative alla vita pratica e all'affinamento delle abilità motorie manuali. Gli ospiti possono scegliere liberamente le attività e svolgerle in autonomia o in piccolo gruppo.

- Sala della abilità cognitive e del riposo. **Sala blu**

Nella stanza saranno presenti attività legate al potenziamento cognitivo, orientamento spaziale, linguaggio.

- Sala delle attività ludico-ricreative e del pranzo. **Sala gialla**

Le persone coinvolte nell'apparecchiatura della sala da pranzo saranno in compagnia di un operatore che guiderà se necessario l'attività.

Durante l'apparecchiatura vanno disposti: copri macchia, piatti, bicchieri, sale e limone. L'ospite che svolgerà questo compito si farà guidare dall'operatore che avrà disposto sui tavoli i segnaposti, i tovaglioli e le brocche.

Per le persone che faticano a scegliere in autonomia una attività l'operatore invita questo piccolo gruppo e lo accompagna in una stanza per esplorare l'ambiente.

Chi invece è maggiormente autonomo si muoverà e svolgerà le attività più liberamente.



Ginnastica

Mantenere le autonomie residue, coordinamento corpo-mente, esercizio degli arti superiori ed inferiori.

Ambiente:

- Ginnastica al piano sopra: all'interno di una stanza le sedie saranno messe circolarmente dando modo alle persone di muoversi liberamente;
- Ginnastica in palestra: all'interno di una stanza le sedie saranno messe circolarmente dando modo alle persone di muoversi liberamente.

Gli ospiti saranno divisi in due gruppi, in base ad un più alto o più basso grado di competenze motorie. Il gruppo che scende in palestra userà le scale o l'ascensore e sarà accompagnato da un operatore. Un altro operatore seguirà invece il gruppo che rimane al piano superiore.



Pranzo

Soddisfare i bisogni di alimentazione, mantenere le capacità residue e socializzare.

All'arrivo del pasto l'operatore allestisce il tavolo espositore con il pane (all'interno di ceste) e il dessert (nel piatto con la forchettina).

Ambiente:

- Sul tavolo espositore ci sarà un mazzo di fiori;
- A terra sarà segnato il punto di raccolta per le briciole (con del nastro isolante colorato) che aiuterà chi spazza a terra a svolgere l'azione;
- Saranno presenti i contenitori per la raccolta per le stoviglie usate (su di un carrello, trasportabile in cucina).



Riposo e attività del pomeriggio

Ricentrarsi e rasserenarsi dopo il pranzo, avere la possibilità di svagarsi ed essere destati dal materiale e dalle attività presenti nel centro.

Ambiente:

- Per il riposo: poltrone relax e luce soffusa;
- Per le attività: uso di cuffie nel caso alcuni ospiti volgiano ascoltare il telegiornale.

Gli ospiti che non desiderano riposare potranno continuare liberamente le attività del mattino nelle diverse sale.



Attività di gruppo

L'obiettivo è la socializzazione, sia all'interno del centro che nei confronti dell'esterno attraverso l'organizzazione di incontri, feste e scambi in rete con realtà del quartiere e non. Il centro dovrebbe diventare un luogo in cui gli ospiti riescono a costruire rapporti e relazioni per loro positivi e stimolanti. Alla base vi è la volontà di creare una forma di convivenza in cui ognuno si sente considerato, a proprio agio, agevolato nelle proprie esigenze e stimolato alla collaborazione.



Merenda

L'obiettivo è quello di soddisfare i bisogni di alimentazione e di socializzazione.

Ambiente:

- La merenda viene servita nella sala da pranzo.

La qualità del servizio in RSA

Attraverso linee guida, procedure e protocolli sono gestite l'organizzazione del Centro Diurno e le principali modalità di presa in carico degli ospiti (ad esempio gestione dell'ospite disturbante).

La qualità all'interno del Centro Diurno è garantita attraverso verifiche periodiche interne e verifiche esterne a cura degli enti preposti (*in primis* APSS). Ogni anno sono redatti gli obiettivi di struttura che vengono valutati e comunicati all'interno del Bilancio Sociale e di Salute dei Servizi Territoriali.



Gli indicatori

Grazie alla raccolta dei dati relativi agli ospiti in tempo reale, attraverso il sistema informativo, è possibile avere un continuo monitoraggio sull'andamento del servizio. In particolare, oltre ai dati di salute relativi agli Ospiti, sono monitorati i Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) e le relative verifiche (almeno 2 volte l'anno).

Ulteriori indicatori sono raccolti attraverso l'analisi della soddisfazione del cliente rivolta agli Ospiti del Centro. Per la gestione del personale è costantemente monitorata la pianta organica con le relative ore di servizio effettivamente erogate.

Per la maggior parte degli indicatori non è garantito un target in quanto dipendono dalla situazione di contesto del momento e pertanto il confronto avviene su serie storica dei dati.



La verifica degli indicatori

La verifica degli indicatori, oltre al monitoraggio nel corso dell'anno, viene garantita dalla stesura annuale del Bilancio sociale e di salute di struttura che presenta anche i progetti di miglioramento intrapresi nell'anno. Tali dati sono confrontabili di anno in anno evidenziando eventuali criticità o punti di forza del servizio erogato.

Gli indicatori

(Tutela del Residente: Valutazione, Cura, Gestione dei Rischi)

Attività monitorata	Descrizione indicatore
Valutazione	
Garantire gli obiettivi e la personalizzazione degli interventi	Numero di ospiti che hanno un PAI aggiornato negli ultimi sei mesi con data di aggiornamento non antecedente ai sei mesi dalla data di compilazione/ totale residenti presenti Valore non inferiore al 98%
Gestione cadute	
La caduta è un evento possibile in struttura di cui ci si assume il rischio pur di garantire ai residenti libertà di movimento	n° cadute/totale ospiti cadute con ricovero/tot cadute numero di ospiti con cadute \geq 2/tot.ospiti
Gestione alimentazione	
I pasti e la qualità del cibo sono un momento importante per la vita degli ospiti	Rilevazione del peso Reclami sull'alimentazione
Attività di animazione	
Attività di animazione	Tipologia di attività di animazione proposte (statistica SISPEs)

Informazioni

Per ottenere informazioni più pertinenti e qualificate è opportuno che l'Ospite o il Familiare/Referente si rivolga alla persona più competente per l'aspetto specifico.



Trattamento dei dati personali

I dati personali e sensibili in possesso del Gruppo Spes, sono raccolti presso il Comune di residenza dell'interessato, presso l'APSS e direttamente dall'interessato, per mezzo dell'acquisizione di documenti o forniti in altro modo dall'interessato stesso o dai familiari. Tutti i dati raccolti vengono trattati nel rispetto della normativa vigente e con la riservatezza necessaria in base a quanto previsto dalla normativa vigente.

Quali informazioni	A chi chiedere	Riferimento
Aspetti organizzativi e amministrativi e modalità di accesso al centro. Valutazione complessiva sull'andamento del Residente	Coordinatore	federica.dallaporta@gruppospes.it
Aspetti sanitari e relativi alle cure somministrate	Operatore di riferimento	Telefonando durante l'apertura del Centro (08.30-17.30 dal lunedì al venerdì) ai seguenti numeri: 0461/930905; 320/2296814 o inviando una mail a: assistenzag@gruppospes.it

Reclami, Lamentele e Suggerimenti



La Direzione garantisce che ogni segnalazione (si tratti di reclamo, lamentela o suggerimento) viene presa in considerazione e vi è l'impegno a fornire sempre e comunque risposta al mittente della segnalazione.

In merito alla gestione dei reclami il sistema qualità prevede i seguenti passi:

- Valutazione preliminare del reclamo da parte del Direttore che decide sulla fondatezza o infondatezza del reclamo e, se necessario, contatta il mittente entro un massimo di 48 ore dal ricevimento della comunicazione;
- Nel caso in cui, successivamente alla valutazione preliminare, il reclamo risultasse fondato, il problema viene assegnato alla persona competente all'interno della residenza per la risoluzione;
- La persona che ha in carico il problema definisce e attiva tutte le azioni idonee a risolverlo.
- L'impegno rimane comunque quello di risolvere tutti i problemi segnalati/evidenziati nel più breve tempo possibile.

Tutti i reclami pervenuti vengono inoltre esaminati dalla Direzione Generale del Gruppo, nell'ambito delle attività di analisi dei dati previste dal sistema qualità.

A completamento del seguente documento viene considerata parte integrante la **tabella delle rette** e la **tabella degli indicatori**.