



CARTA DEI SERVIZI

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
Margherita Grazioli

In vigore dal 01/01/2026



LA CARTA DEI SERVIZI DELL'A.P.S.P. MARGHERITA GRAZIOLI

La “Carta dei Servizi dell’A.P.S.P. Margherita Grazioli” è disponibile sul sito istituzionale all’indirizzo www.apspgrazioli.it.

Al momento dell’accesso ai servizi dell’A.P.S.P. sono date informazioni sul funzionamento, prestazioni erogate, tariffe, modalità di comunicazione e recapiti utili.



Anno	Modifiche	Data di approvazione	Atto di approvazione
2023	Modifiche alla sola sezione del Centro Diurno	05/12/2023	delibera n. 42/2023
2023	Variazione orari di apertura RSA, aggiornamento servizi accessori, diffusione del modello assistenziale flessibile e protesico, adeguamento delle procedure di accesso al punto prelievi.	29/12/2023	delibera n. 48/2023
2024	Variazione giornate di apertura del Punto Prelievi di Povo, numero massimo prestazioni e aggiornamento lista esami non eseguibili	17/05/2024	delibera n. 25/2024
2024	Aumento del numero massimo prestazioni del punto prelievi e aggiornamento lista esami non eseguibili	30/12/2024	delibera n. 53/2024
2025	Variazione dei posti di Centro Diurno in convenzione e diminuzione dei posti a pagamento, della rivista aziendale a disposizione dei residenti e del servizio trasporto del Centro Diurno (posti a pagamento)	28/01/2025	delibera n. 5/2025
2025	Revisione del format e aggiornamento dei testi in linea con l’attuale offerta.	30/12/2025	delibera n. 40/2025

Riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in conformità della seguente normativa statale e provinciale:

- *DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;*
- *DECRETO LEGISLATIVO 30 luglio 1999, n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”;*
- *LEGGE PROVINCIALE SULLA TUTELA DELLA SALUTE Legge provinciale 23 luglio 2010, n. 16 Tutela della salute in provincia di Trento;*
- *DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA PROVINCIALE 06 luglio 2018 n. 1182 “Approvazione delle “Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socio- assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali” ai sensi dell'art. 20, c. 1, della L.P. 13/2007.*



Sommario

	<i>Premessa</i>	9		Parte II	55
				Il Centro Diurno “La Margherita”	
01	Cos'è la Carta dei Servizi	11			
02	Presentazione dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “Margherita Grazioli”	13		Parte III	63
	La nostra storia	14		Il Centro Servizi e Casa Melograno	
	La natura giuridica e lo Statuto	15			
	Missione e valori di riferimento	15		Parte IV	
	L'organizzazione	17		Gli Alloggi Protetti	69
03	I servizi offerti				
	Servizi alla Persona	23		Parte V	
	Servizi alberghieri	26		Il Punto Prelievi per esterni	73
04	Partecipazione degli utenti. Qualità, sicurezza e socialità	29			
05	Servizio Formazione Accreditato	31			
	Parte I	35			
	La Residenza Sanitaria Assistenziale				



Premessa

Con la pubblicazione della versione aggiornata della Carta dei servizi desideriamo rinnovare il nostro impegno verso i cittadini per far conoscere i servizi offerti dalla nostra azienda.

Questa Carta vuole offrire ad utenti e loro familiari una visione il più possibile completa dei servizi offerti, delle modalità di accesso, della loro ubicazione, della loro organizzazione e degli standard di qualità; inoltre vuole essere un'occasione importante di partecipazione attiva alla vita quotidiana nei servizi e alla verifica della qualità delle prestazioni da parte dei cittadini utenti.

La finalità principale dell'azienda rimane la presa in carico globale della persona e della sua famiglia e la definizione per la stessa di percorsi atti a garantire la migliore qualità di vita possibile nonostante le condizioni di fragilità e malattia. In tale contesto e compatibilmente con le risorse disponibili, la Carta dei servizi si pone come un vincolo verso chi usufruisce dei servizi e loro familiari al rispetto delle finalità, delle modalità di erogazione dei servizi e degli standard di qualità dichiarati.

Le modalità con le quali è stato predisposto questo documento confermano quindi la volontà di mantenere al centro l'utente come persona nella sua globalità, unicità di storia e vissuto ed i suoi diritti d'informazione e partecipazione per consolidare sempre più un percorso, avviato da tempo, di continua e trasparente verifica della gestione.

L'augurio è che questa auspicata collaborazione con i portatori d'interesse favorisca un efficace e costruttivo processo di miglioramento della qualità dei servizi offerti ai cittadini.

Il Direttore

Martina Roncador

Il Presidente

Luigi Santarelli

1. Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un **patto fra le parti** per porre la persona, con le sue esigenze, al centro dell'attività dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Margherita Grazioli" (di seguito denominata APSP) e per fornire livelli certi di servizi, migliorandone costantemente la qualità in un contesto di cure delle relazioni con le persone.

La Carta:



garantisce **trasparenza** rispetto alle attività dell'APSP attraverso esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale sia degli utenti



consente di **far conoscere** alla cittadinanza i servizi offerti, le modalità di accesso, l'organizzazione, i referenti, gli standard di qualità e i relativi sistemi di monitoraggio



favorisce la **partecipazione** dell'utenza e del volontariato anche attraverso l'espressione di suggerimenti, consigli e reclami



aiuta il cittadino a richiedere e **ottenere risposte** adeguate per la soddisfazione dei suoi bisogni e per il rispetto dei suoi diritti

La Carta dei Servizi dell'APSP, recepisce i seguenti **principi fondamentali** richiamati dai provvedimenti normativi riguardanti le modalità di erogazione dei servizi alla persona:

EGUAGLIANZA

dei diritti degli utenti garantendo parità di trattamento a parità di bisogno e condizioni senza alcuna distinzione nell'erogazione dei servizi rispetto al sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, escludendo ogni forma di ingiustificata discriminazione

IMPARZIALITÀ

intesa come obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività e giustizia

CONTINUITÀ

e regolarità nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni

UMANIZZAZIONE

e integrazione con la rete dei servizi con attenta cura e valorizzazione del volontariato

PARTECIPAZIONE

dell'utente ai fini di garantire il diritto di fare reclami, formulare suggerimenti e proposte per migliorare il servizio ed esprimere la propria valutazione circa la qualità delle prestazioni ricevute

EFFICACIA ED EFFICIENZA

nella soddisfazione dei bisogni e nell'utilizzo delle risorse disponibili

DIRITTO DI SCELTA

da parte dei cittadini fra i vari soggetti che erogano il servizio a livello territoriale

ORIENTAMENTO ALLA PERSONA

garantendo la presa in carico e la progettazione di percorsi assistenziali personalizzati, perseguendo l'umanizzazione delle cure e la promozione della cultura della responsabilità

PROMOZIONE DELLA SALUTE

attraverso interventi di informazione e formazione diretta a indurre nei cittadini comportamenti salutari e responsabili

Tali principi vogliono garantire la **centralità del cittadino-utente rispetto ai servizi promossi dall'APSP** che è orientata alla soddisfazione delle esigenze delle persone più fragili che si trovano in situazioni di difficoltà e di svantaggio sociale.

2. Presentazione dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “Margherita Grazioli”

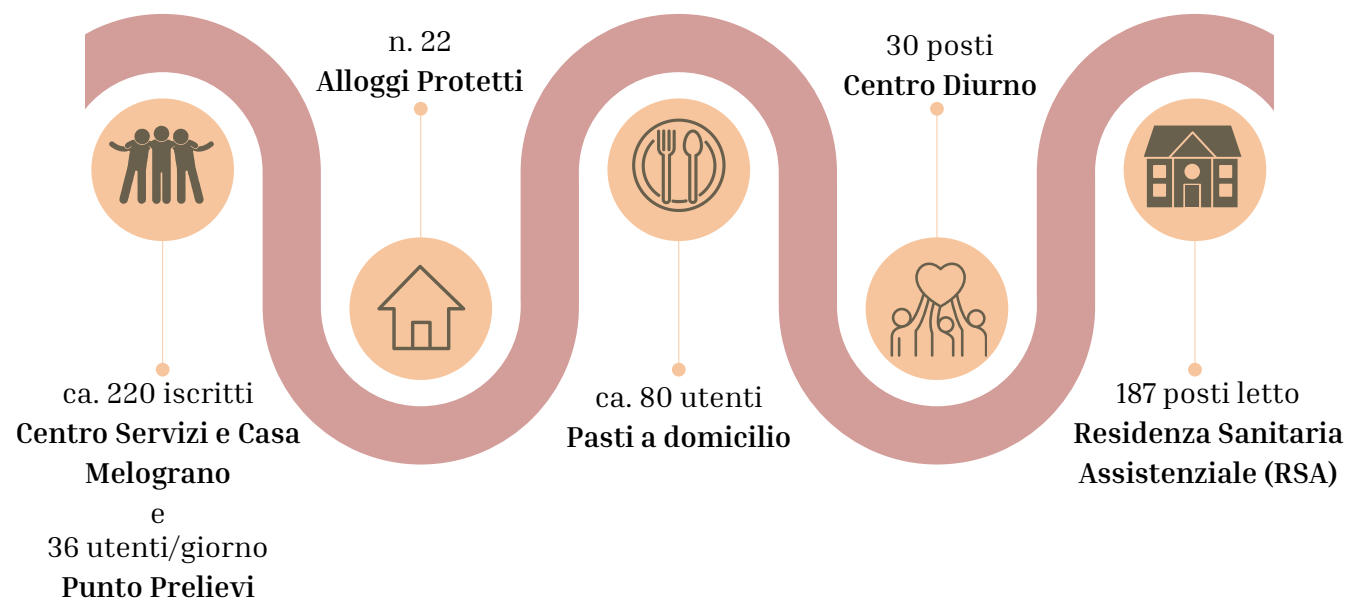
Situata nel territorio del Comune di Trento e nello specifico a Povo, Collina Est della città, l'Azienda svolge un ruolo attivo nell'ambito dei **servizi socio-sanitari ed assistenziali a carattere residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale, domiciliare e territoriale** a favore principalmente dei residenti del Comune di Trento e secondariamente a tutto il territorio provinciale. Promuove inoltre la **coesione sociale**, la **qualità della vita** in relazione ai tempi dell'invecchiamento e della non autosufficienza. Eroga servizi sanitari e sociali a seguito dell'Accreditamento istituzionale della Provincia Autonoma di Trento rispettivamente dall'anno 2009 e dal 2021.

La forte progettualità intrapresa negli anni per l'individuazione di nuove modalità e proposte, a sostegno della persona adulta-anziana in difficoltà, ha determinato nel tempo una presenza sempre più radicata e attiva nella rete dei servizi territoriali.

L'Azienda è particolarmente rilevante per le Circoscrizioni di Povo e di Villazzano, dove è considerata importante nodo della rete dei servizi territoriali.

È un **ente pubblico non economico** ai sensi della Legge Regionale n. 7/2005, con sede legale in Via della Resistenza n. 63, mentre le sedi operative si trovano in:

- Residenza Sanitaria Assistenziale - Via della Resistenza n. 63;
- Pasti a domicilio - Via della Resistenza n. 63;
- Residenze Protette - Via della Resistenza n. 61/A;
- Centro Polifunzionale - Via della Resistenza n. 61/C/D/F;
- Punto Prelievi - Via della Resistenza n. 61/E.



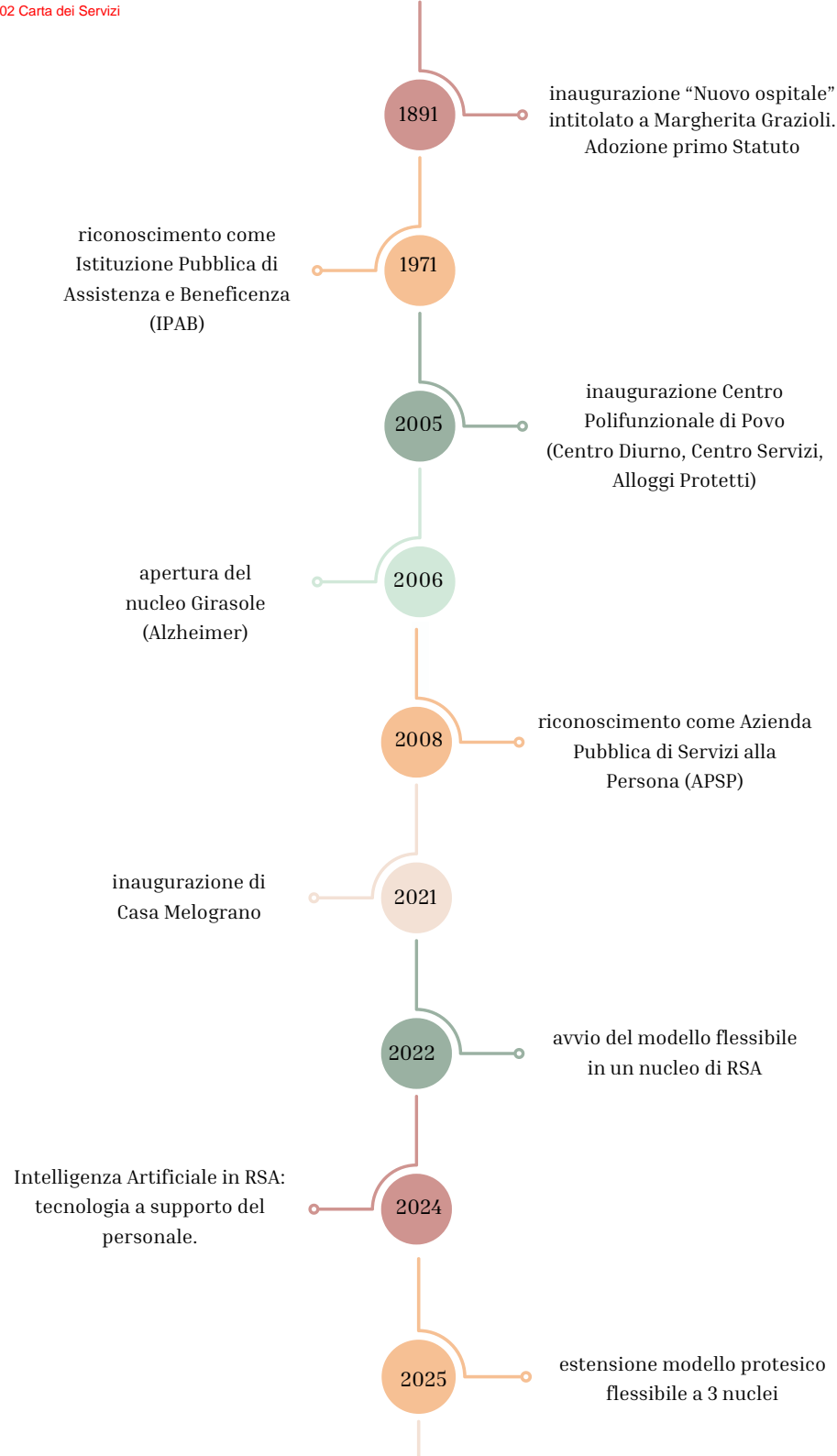
2.1 La nostra storia

Nel lontano 1881, Margherita Grazioli donava al Comune di Povo (ora Comune di Trento) un'antica villa con podere annesso con il vincolo testamentario di destinare tali immobili per realizzare "un ospedale a favore dei poveri di detta comunità". Dopo varie vicissitudini finalmente nell'aprile del 1891, il Comune di Povo deliberava ufficialmente di aprire un "nuovo ospedale" intitolato a Margherita Grazioli a cui faceva seguito l'approvazione del primo Statuto (16 aprile 1891).



Così si presentava la Casa di Riposo M. Grazioli dopo la metà degli anni Settanta, terminata la costruzione delle porzioni "Est" e "Ovest" e realizzato il nuovo ingresso principale dalla strada provinciale che sale a Spré e Oltrecastello

cit. Il Paese Ospitale di Antonio Bernabè



2.2 La natura giuridica e lo Statuto

L'APSP è una Pubblica Amministrazione inserita nel Registro Provinciale delle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona (<https://www.trentinosalute.net/Argomenti/ANZIANI/Aziende-pubbliche-di-servizi-alla-persona>) ed il suo Statuto è stato approvato con provvedimento della Giunta Regionale n. 293 del 09/10/2007 e da ultimo aggiornato con deliberazione della Giunta Regionale n. 49 del 16/03/2017.

2.3 Missione e valori di riferimento

Sulla base delle linee di indirizzo contenute nelle politiche di welfare, l'APSP come da Statuto proprio eroga e promuove interventi con particolare attenzione ai servizi ad **alta integrazione socio-sanitaria** e di supporto alla non autosufficienza. Garantisce la miglior qualità di vita possibile agli anziani fragili, in un **ambiente** sicuro, accogliente e familiare **offre assistenza sanitaria, sociale e riabilitativa**. L'APSP contribuisce alla programmazione socio-sanitaria, potenziando la propria presenza sul territorio e qualificando ulteriormente la rete dei servizi dedicati alla persona.

Gli ambiti riguardano la **prevenzione**, con iniziative specifiche sotto l'aspetto psico-fisico sociale e culturale, la **cura** della salute nel senso più ampio e la **riabilitazione** per persone diversamente abili o autosufficienti.

Lo Statuto stabilisce, tra i principi di organizzazione e gestione, la distinzione tra poteri di indirizzo e programmazione che competono al Consiglio di Amministrazione e i poteri di gestione affidati al Direttore Generale.

L'APSP, attenta anche ai nuovi bisogni emergenti, in un'ottica di sviluppo e apertura al territorio, realizza e **promuove servizi alternativi e integrativi alla residenzialità**, sostiene la permanenza di persone socialmente fragili il più a lungo possibile presso la loro abitazione e, in casi particolari, mette a disposizione apposite residenze dotate di supporti (Alloggi Protetti).

L'APSP riconosce il **personale come risorsa** fondamentale per offrire sostegno e accompagnamento umano alle persone; individua competenze relazionali, per l'aiuto e il benessere generale della persona e competenze sanitarie per le cure. A sostegno sono offerti percorsi di **formazione e aggiornamento** continui, con l'adozione del metodo di lavoro per progetti, con il **lavoro d'equipe** e la supervisione dedicata ai gruppi professionali.

L'APSP crede nella realizzazione di una **cultura organizzativa** propria e sceglie di accreditarsi come **Provider del sistema ECM** della Provincia Autonoma di Trento (PAT) proprio per **promuovere formazione strategica** sui temi della senilità e del lavoro multidisciplinare, rilevando il fabbisogno formativo e declinando i percorsi sugli obiettivi aziendali. La propensione alla sperimentazione e all'innovazione completano un **ambiente professionalmente stimolante** aperto al mondo dell'Università e della Ricerca, ad enti e aziende per opportunità di tirocini e stage nonché per ricerche in diversi ambiti operativi.

Nella realizzazione dei programmi di miglioramento, ricerca costantemente la condivisione con i vari attori e ne attua le tappe con flessibilità; le risorse e gli obiettivi mirano al **miglioramento continuo della qualità dei servizi** sottoposti a periodiche verifiche per **adattarli alle necessità attuali** del contesto sociale.

L'APSP assicura che i servizi offerti siano caratterizzati dalla necessaria **riservatezza**, da una accurata **accoglienza**, dal **rispetto** della dimensione familiare e dalla promozione di occasioni di **socializzazione** e di apertura verso la Comunità.

Si riconosce nella **Carta dei Valori** identificati dal **Marchio Qualità e Benessere** promosso dall'Unione Provinciale Istituzioni Per l'Assistenza (UPIPA) di Trento, ove trova particolare attenzione la **partecipazione alle scelte** da parte **degli utenti** e dei residenti, con i quali si sostengono rapporti costanti e fruttuosi nel tempo, volti al benessere delle persone fragili.

L'APSP inserita attivamente in una **rete di relazioni con il territorio**, ne cura il mantenimento e lo sviluppo anche valorizzando il **volontariato**, inteso come importante risorsa per qualificare ulteriormente il servizio offerto alla persona e per questo ne cura il sostegno, la formazione e l'aggiornamento con **azioni formative e culturali** aperte anche alla cittadinanza.



2.4 L'organizzazione

Sono organi dell'APSP, il Consiglio di Amministrazione, il Presidente, il Direttore Generale e l'Organo di Revisione.

Il **Consiglio di Amministrazione** dell'APSP è l'organo di indirizzo, di programmazione e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'Azienda. Assegna le risorse umane, materiali ed economico-finanziarie per il raggiungimento degli obiettivi aziendali. E' composto da 5 membri scelti fra i cittadini residenti del sobborgo di Povo, aventi competenza o esperienza in materia di servizi sociali, sanitari, di amministrazione pubblica o di gestione aziendale; le designazioni devono assicurare condizioni di pari opportunità tra uomo e donna per garantire un'adeguata ripartizione di genere all'interno del Consiglio.

Il **Presidente** è legale rappresentante dell'Azienda. Cura i rapporti con le associazioni del territorio e con la Comunità, promuovendo le strategie e la mission dell'Azienda. Convoca e presiede le sedute del Consiglio di Amministrazione. Adotta decreti su propria iniziativa oppure su delega del Consiglio di Amministrazione.

Il Presidente e il Vice Presidente vengono eletti all'interno dei componenti del Consiglio.

Il **Direttore Generale** è responsabile della correttezza amministrativa, efficienza e efficacia della gestione dell'Azienda. Verbalizza le sedute del Consiglio di Amministrazione ed esprime il parere tecnico-amministrativo sulle delibere approvate dal Consiglio.

L'**Organo di Revisione** collabora con il Consiglio di Amministrazione nella funzione di controllo e vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione. Redige annualmente la relazione al Bilancio d'esercizio.

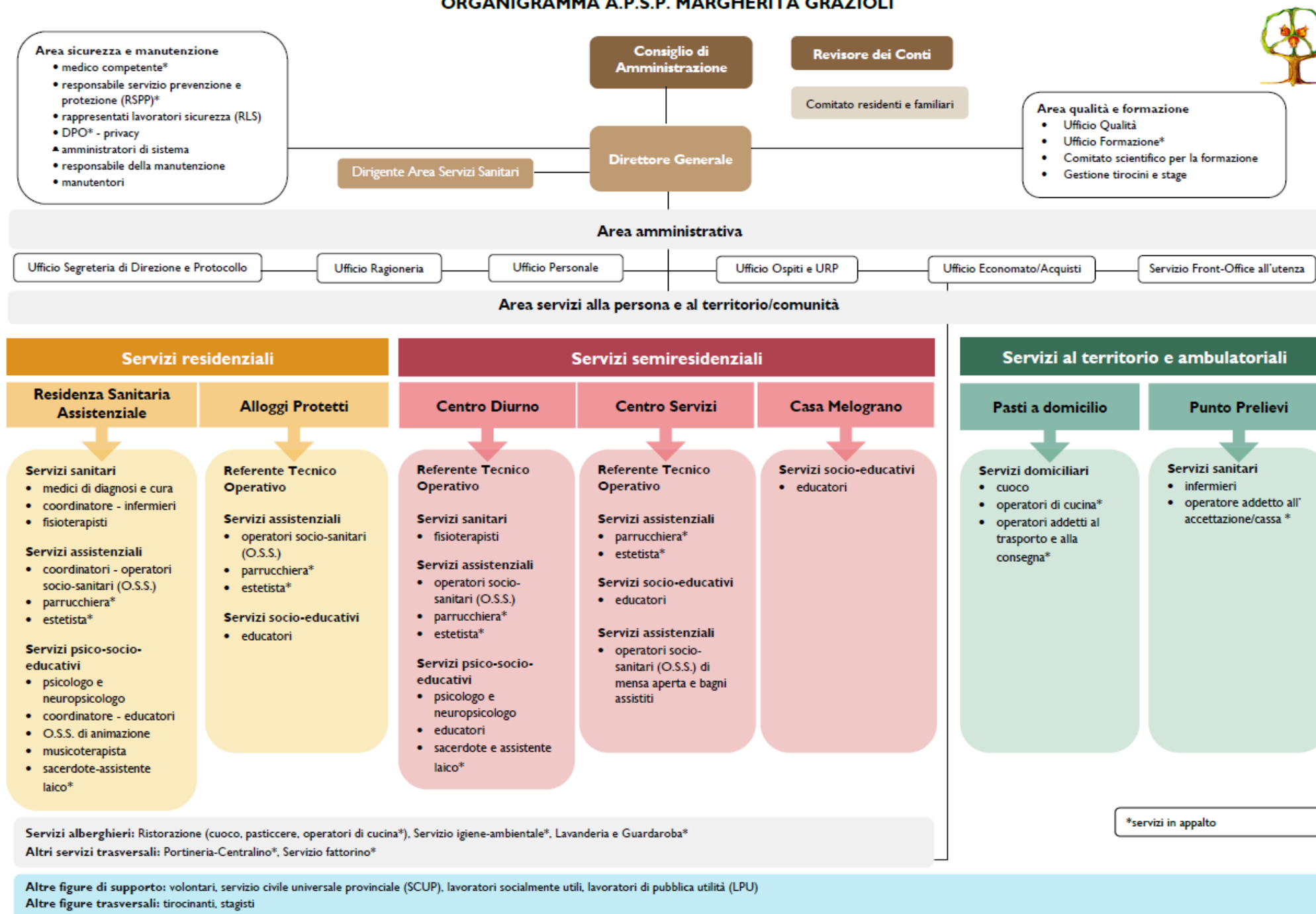
Il **Dirigente dell'Area dei Servizi Sanitari** ricopre un ruolo chiave negli ambiti sanitari e socio-assistenziali dell'APSP, coordinando e gestendo tutti gli aspetti legati alla salute e all'assistenza dei residenti, garantendo che le attività di vari professionisti apportino sicurezza e qualità dei servizi erogati e assicurando il rispetto delle normative vigenti. Il suo ruolo prevede di indirizzare l'organizzazione al rispetto delle buone pratiche sanitarie, nonché al perseguimento dell'appropriatezza dell'assistenza ai residenti, assistenza che deve rispondere ai bisogni globalmente intesi della persona presa in carico.

L'APSP si articola in due aree:

- una trasversale a tutti i servizi/di staff (Direzione, Sicurezza e Manutenzione, Qualità e Formazione, Amministrazione)
- una di produzione dei Servizi alla Persona. Quest'ultima area comprende servizi residenziali (RSA e Alloggi Protetti), semiresidenziali (Centro Diurno, Centro Servizi e Casa Melograno), servizi territoriali (Pasti a domicilio) e servizi ambulatoriali (Punto Prelievi).

Figure di coordinamento e funzionari sono responsabili della gestione dei singoli servizi.

ORGANIGRAMMA A.P.S.P. MARGHERITA GRAZIOLI



Presentazione A.P.S.P. "Margherita Grazioli"

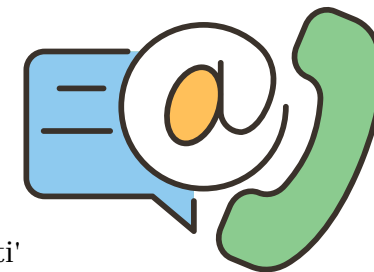
Contatti e orari degli Uffici

Gli uffici sono contattabili attraverso il Centralino al numero **0461/818181**, oppure via e-mail agli indirizzi **info@apspgrazioli.it** (per comunicazioni ordinarie) o **apspgrazioli@pec.it** (per Posta Elettronica Certificata).

Per facilitare la comunicazione mirata, l'APSP ha attivato un recapito telefonico specifico per ciascun settore di attività. L'elenco completo dei contatti diretti è disponibile sul nostro sito ufficiale: www.apspgrazioli.it.

Gli orari di apertura al pubblico degli uffici dell'APSP sono consultabili nella sezione 'Contatti' del sito istituzionale www.apspgrazioli.it.

L'accesso agli uffici amministrativi è libero (senza appuntamento) dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 12:00, il giovedì (con appuntamento) anche dalle 14:30 alle 16:30.



Piano Terzo: Amministrazione



Uffici Amministrativi

Direzione e Segreteria di Direzione, Ufficio Residenti e URP, Ufficio Ragioneria, Ufficio Personale, Ufficio Economato e Acquisti, Ufficio Qualità, Ufficio Formazione, Ufficio Manutenzione

Sul sito ufficiale sono descritte le aree di competenza di ciascun ufficio.

L'**Ufficio Residenti e URP** funge da punto informativo per il cittadino in quanto fornisce dettagli sui servizi residenziali e semi-residenziali erogati dall'APSP e sui requisiti necessari per l'accesso agli stessi. Oltre a gestire l'importante attività di invio di newsletter periodiche dedicate ai familiari dei residenti in RSA, l'ufficio svolge funzioni amministrative essenziali, occupandosi della gestione delle pratiche di ingresso e dimissione.

Assiste inoltre i familiari e i referenti nel completamento delle necessarie pratiche amministrative e provvede mensilmente alla fatturazione delle rette di residenzialità, dei canoni e dei servizi a pagamento. Infine, collabora attivamente con la Direzione nella cura delle relazioni con il Comitato dei rappresentanti degli ospiti e dei familiari.

RSA - Via della Resistenza n. 63

Piano Primo e Secondo: i nuclei di residenza

Nuclei Secondo Piano
Nuclei Primula, Mughetto e
Tulipano
stanze da 201 a 236
Terrezza Glicine

Nuclei Primo Piano
Nuclei Mimosa, Ciclamino e
Melograno
stanze da 101 a 136
Sala Grazioli



Piano Rialzato e 0:

Oltre ad i nuclei di residenza
Girasole e Rosa si trovano al
piano la portineria, palestra,
locale parrucchiera e pedicure,
Servizio Medico,
Coordinamento infermieristico,
Educatori professionali e
animatori, sale colloqui e Sala
Bertotti

Nuclei Piano Rialzato
Nuclei Rosa e Girasole



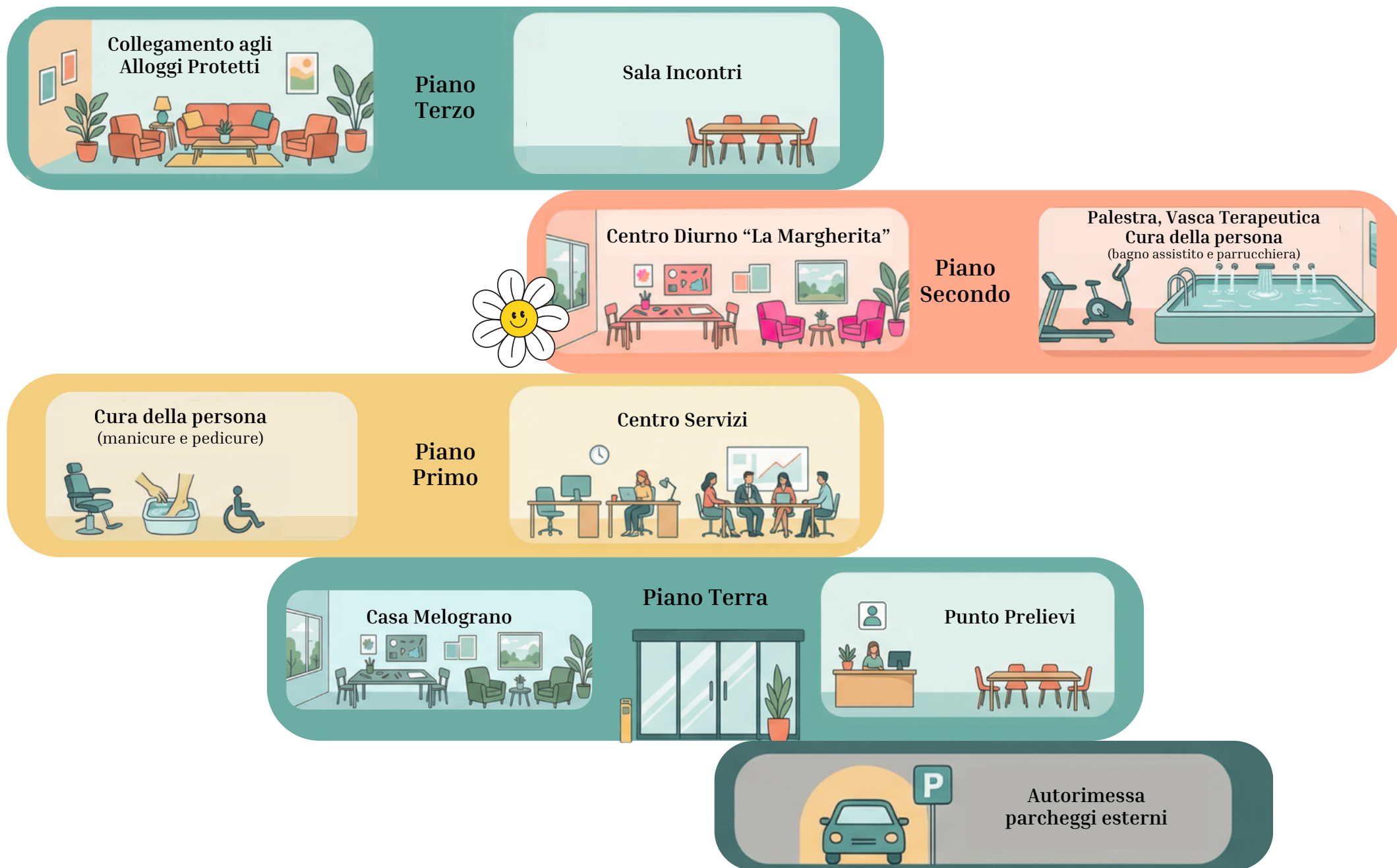
Piano 0: spazi comuni e accessi
Include la cappella, la sala di
musicoterapia, il collegamento
con il nucleo Genziana
Alloggi protetti e
il Centro Polifunzionale

Piano Interrato: Servizi logistici

Il piano interrato ospita la
cucina, il guardaroba e la
lavanderia e l'autorimessa



Centro Polifunzionale - Via della Resistenza n. 61



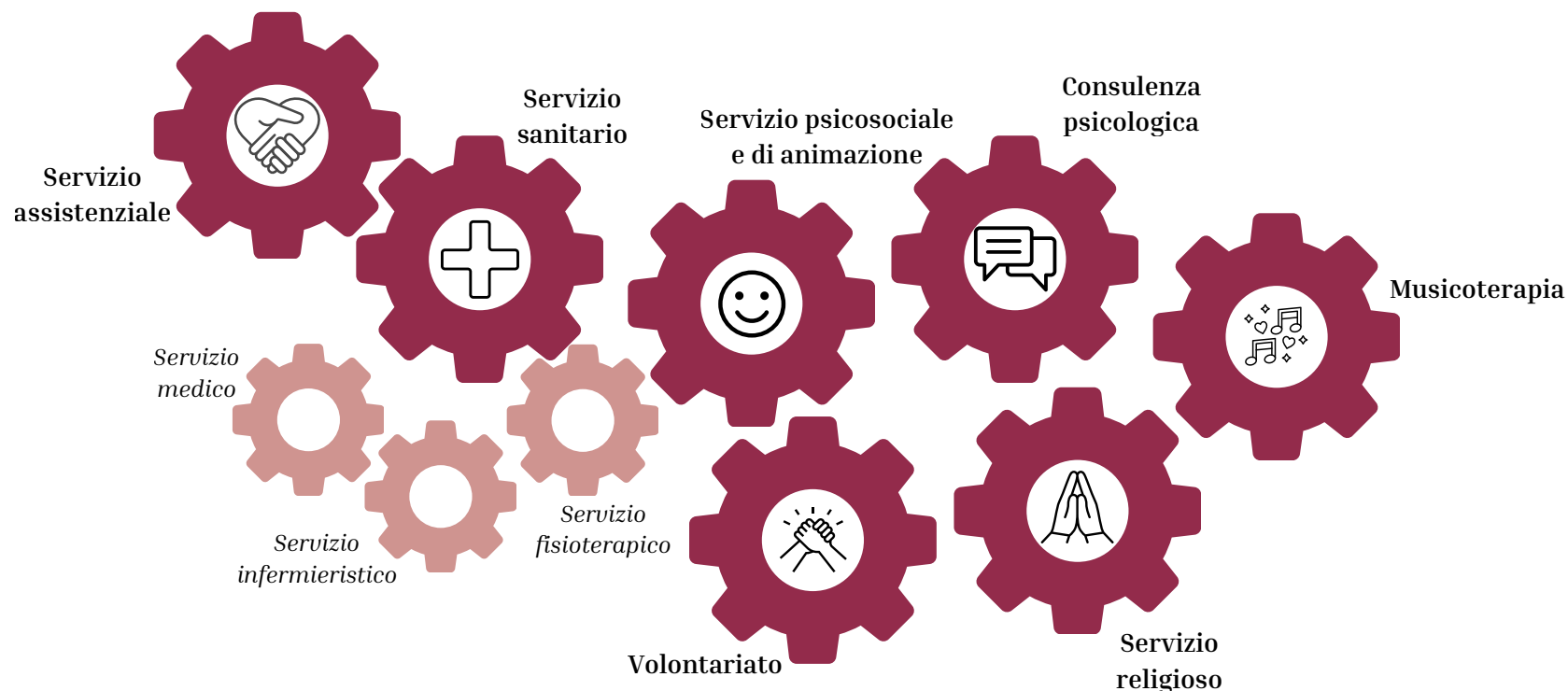
3. Servizi offerti

L'APSP è costantemente impegnata nella ricerca della qualità nei servizi attraverso modelli di cura della persona e si caratterizza per competenze professionali riconosciute e consolidate, curate con occasioni di aggiornamento scientifico e formazione continua, sia all'interno sia all'esterno della struttura.

Tutti i servizi socio-sanitari e assistenziali soddisfano i requisiti previsti per l'accreditamento istituzionale regolato dalla Provincia Autonoma di Trento; anche per i servizi affidati a collaboratori esterni o a ditte appaltatrici viene chiesta l'adesione ai sistemi di qualità e ne sono verificati processi e risultati.

3.1 Servizi alla persona

L'APSP promuove un'organizzazione che persegue in modo operativo l'integrazione socio-sanitaria e la conciliazione delle dimensioni fondamentali della persona.





Servizio assistenziale

*Assistenza qualificata e personalizzata 24/24
Coordinata da una figura qualificata che supervisiona e promuove il lavoro di equipe*

Operatori Socio-Sanitari (OSS) qualificati e Ausiliari (inseriti con formazione specifica)

- Presenza dell'OSS Tutor per continuità assistenziale appropriata
- Personalizzazione degli interventi per stimolare la memoria e favorire la cura di sé e dei propri interessi
- Supporto nelle attività quotidiane e relazioni con familiari



Servizio psicosociale e di animazione

*Benessere emotivo e vita sociale
Coordinato da Educatore esperto*

Educatori professionali, Animatori e operatori dedicati

- Centralità della dimensione relazionale trasversale ai vari ambiti di cura
- Relazione d'aiuto per sostegno ed elaborazione di vissuti emotivi
- Promozione della presa in carico dei bisogni relazionali e psicologici
- Approccio che valorizza le richieste, le opinioni e i vissuti
- Attivazione di iniziative consone agli stili di vita dei residenti e degli utenti (attività ricreative, feste ed eventi stagionali)
- Integrazione con il territorio e volontariato



Volontariato

*Una risorsa preziosa
Coordinato da Educatore esperto*

- Promozione attiva del volontariato in tutti i settori dell'APSP
- Creazione di legami significativi con residenti e utenti
- Valorizzazione attraverso formazione e affiancamento



Servizio sanitario

*Cura medica, infermieristica e riabilitativa
Coordinato da Dirigente Medico e da Coordinatore infermieristico*

Medici, infermieri e fisioterapisti

- Declina i principi della miglior cura rispettando le esigenze di qualità della vita insite nella residenzialità e nell'età avanzata
- Cure che conciliano sicurezza e qualità della vita
- Collaborazione con l'Azienda Sanitaria (consulenze)
- Educazione continua in Medicina (ECM) e innovazione tecnologica



Consulenza Psicologica

Sostegno per residenti, utenti, familiari ed equipe

Psicologi in convenzione

- Spazi di elaborazione dei vissuti e di sostegno delle difficoltà
- Favorire la qualità della partecipazione dei familiari e volontari alle attività di supporto a residenti e utenti
- Supervisione e supporto per gli operatori (prevenzione stress lavoro-correlato)
- Supporto specialistico per nuclei demenza
- Strumento di supporto ai processi di cambiamento organizzativo e al mantenimento del clima aziendale



Servizio religioso

*Cura della dimensione spirituale
Coordinato da Educatore esperto*

Presenza di religioso e collaboratore laico

- Rispetto di tutte le confessioni religiose
- Risposta ai bisogni spirituali e di cura dell'interiorità
- Partecipazione ai riti aperta a familiari e territorio



La Musicoterapia

Uso del suono e della musica per le relazioni

Obiettivo generale è la cura degli aspetti psico-relazionali della persona in un'ottica di miglioramento della qualità delle relazioni e dell'ambiente/contesto in cui accadono.

Il “**Progetto Musicoterapia**”, attivo ormai da diversi anni, propone un **utilizzo mirato e diversificato del suono e della musica** prestando particolare attenzione alle persone con deterioramento cognitivo, che presentano disturbi sul piano psico-comportamentale e deficit a livello della comunicazione.

Numerose evidenze scientifiche dimostrano che l'utilizzo del suono e della musica può essere un'importante risorsa nel raggiungimento di obiettivi psicologici, cognitivi e sociali anche nell'ambito del deterioramento cognitivo.

Coniugando tali evidenze all’esperienza pratica è stato elaborato **“Un approccio sonoro-musicale alla persona”** ^[1].

Gli interventi sonoro-musicali di questo approccio alla persona possono essere **applicati in differenti ambiti della quotidianità da parte di diversi caregivers formali e caregivers informali** (familiari, volontari, ecc...) e **utilizzando diverse impostazioni e tecniche**.

Gli interventi proposti sono trattamenti di musicoterapia, cicli di attività musicale in gruppo, ascolto musicale personalizzato e cicli di attività motoria di gruppo con il suono.

La musicoterapeuta, con formazione specifica, declina nella quotidianità e nei diversi ambiti l'approccio che risulta efficace e promuove qualità di vita dei residenti.

Presso la RSA si dispone di una **sala di musicoterapia**, insonorizzata e attrezzata con dispositivi audio e con strumenti musicali, luogo di benessere e stimolazione sensoriale.

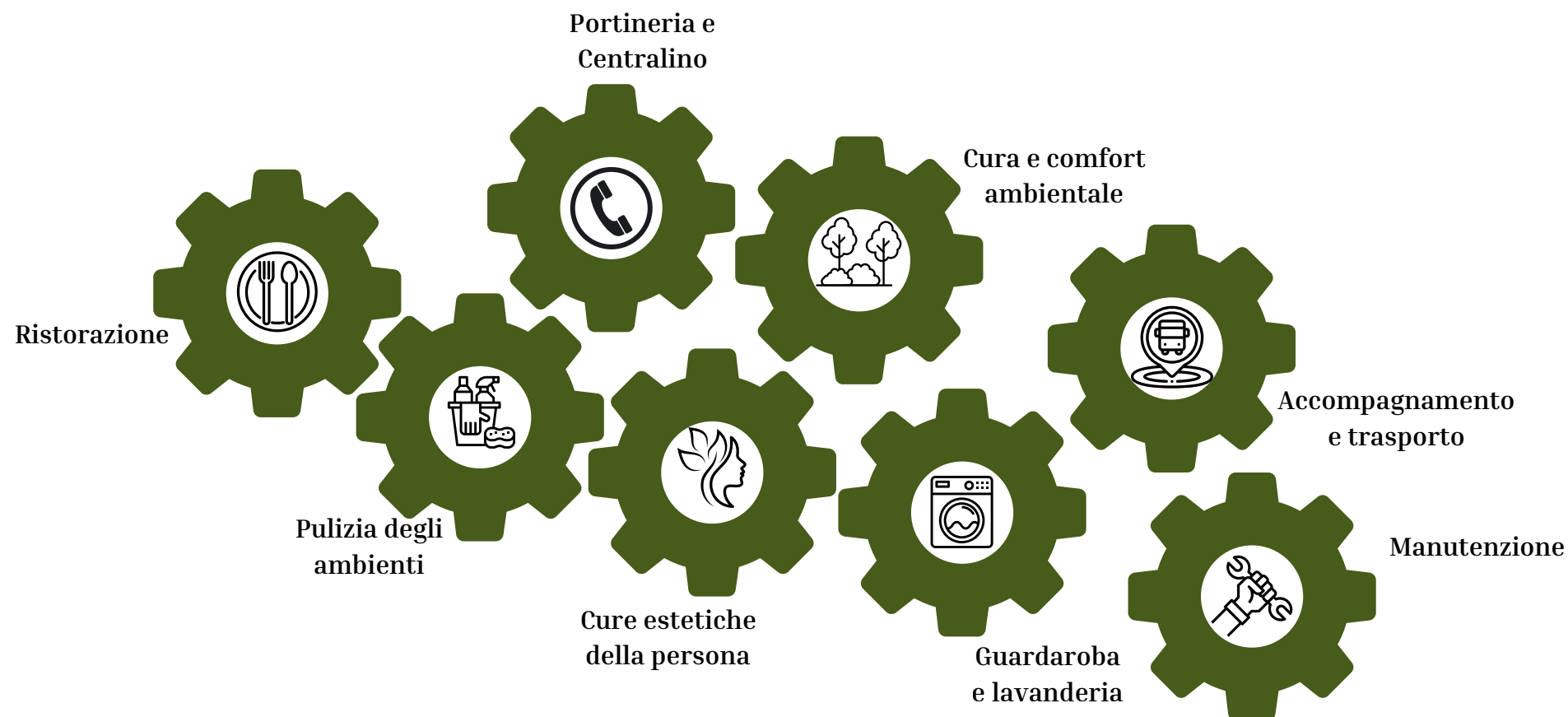


¹¹ Raglio A., Filippi S., Bellandi D., Stramba-Badiale M., *Global music approach to persons with dementia (GMA-D): evidence and practice*, *Clinical Interventions in Aging*, 2014, 9, 1669-1676)

3.2 Servizi alberghieri

I servizi alberghieri sono affidati prevalentemente a ditte esterne che hanno l'impegno e le maggiori capacità di garantire l'innovazione e il miglioramento continuo delle prestazioni e delle dotazioni necessarie a produrre servizi specifici e di buona qualità.

La ristorazione, le pulizie e gli altri servizi di seguito descritti hanno grande importanza per il benessere degli utenti e pertanto l'amministrazione adotta procedure di affidamento che privilegiano la qualità e assicura il controllo costante sui risultati ottenuti.





Ristorazione

Cucina interna di qualità e bilanciata

Personale qualificato (cuochi, pasticceri e dietista)

- Ampia cucina attrezzata per la preparazione di pasti per i residenti, utenti interni e del territorio
- Menù ciclici (5 settimane) e stagionali con pietanze equilibrate e varietà di gusti e sapori (piatti della tradizione trentina e prodotti BIO)
- Cura del gusto e presentazione delle pietanze come importanti elementi di qualità della vita quotidiana
- Apporto nutrizionale garantito grazie a protocolli operativi validati e controllati da dietista, nel rispetto di standard clinici e di sicurezza (HACCP)



Cura ed estetica della persona

Benessere personale ed estetico

Parrucchiera ed estetista in appalto

- Servizio erogato a favore dei residenti della RSA, utenti interni e del territorio
- Prestazioni di cura dei capelli e della barba e di pedicure e manicure estetico
- Locali dedicati e attrezzati



Pulizia degli ambienti

Igiene e sanificazione costante

Personale dedicato per il raggiungimento di standard di qualità monitorati costantemente

- Adozione di procedure e modalità operative con uso di prodotti a basso impatto ambientale
- Interventi non invasivi per la quiete dei residenti



Portineria e Centralino

Accoglienza e comunicazione

Personale preparato per essere punto di riferimento per visitatori e utenti

- Informazioni su recapiti dei responsabili dei settori
- Orientamento in caso di appuntamento
- Centralino con operatore disponibile
- Gestione corrispondenza residenti
- Supporto per l'amministrazione



Cura e comfort ambientali

Spazi accoglienti interni ed esterni

Personale di manutenzione e cura del verde

- Edificio immerso nel verde della collina est di Trento
- Ampi spazi attrezzati nei giardini o nelle terrazze
- Punti ristoro e lettura (consultazione riviste, quotidiani, punto di book-crossing)
- TV, tablet, impianto di filodiffusione, uso del telefono personale oppure tramite Centralino
- Impianto di raffrescamento per adeguato ricambio d'aria e comfort climatico nei periodi più caldi

**Guardaroba e lavanderia***Cura dell'abbigliamento personale*

Personale dedicato esterno

- Lavaggio, stiratura e piccole riparazioni dei capi dei residenti RSA
- Vestiario riordinato nell'armadio personale
- Relazione con familiari per gestione dei capi

**Accompagnamento e trasporto***Mobilità per salute e necessità personali*

Mezzi aziendali per favorire **trasporti sanitari dei residenti**

- Organizzazione dell'accompagnamento (non garantito) in caso di prestazione sanitaria presso struttura esterna

Mezzi aziendali per favorire **trasporti dei residenti per esigenze personali non sanitarie**

Le tariffe per il mezzo e/o per l'accompagnamento sono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

- Trasporto da e per il Centro Diurno (si veda Il Centro Diurno "La Margherita")

**Manutenzione***Efficienza e sicurezza della struttura*

Personale specializzato della APSP e di ditte esterne

- Manutenzione ambienti, impianti e attrezzature presenti in APSP
- Collaborazione per conservare o migliorare la sicurezza degli ambienti di vita sia per i residenti e gli utenti sia per il personale
- Intervento o attivazione di manutenzione straordinaria

4. Partecipazione degli utenti. Qualità, sicurezza e socialità

Il Sistema di Qualità aziendale raccoglie e mette in relazione le informazioni e le attività prodotte dai vari ambiti dell'APSP e dagli stakeholder. Nell'organizzazione si adottano strumenti che consentono di rendere evidenti gli aspetti di qualità presenti nei processi e nei risultati, per poi trasformarli in informazioni utili alle decisioni e alle scelte che i responsabili, la Direzione e il Consiglio di Amministrazione andranno ad assumere.

Ascolto del cliente: le forme di rilevazione della qualità percepita

- questionari
- gruppi di ascolto
- incontri
- raccolta di segnalazioni e suggerimenti

Strumenti di partecipazione dell'utente

Per avere un riscontro della soddisfazione del cliente si prevede l'utilizzo dei metodi di indagine idonei alla conoscenza diretta della percezione soggettiva del servizio offerto. I responsabili di settore e della Qualità dell'APSP incontrano pertanto regolarmente i residenti, gli utenti e i loro rappresentanti in riunioni formali e gruppi di ascolto.

Indicatori e standard di qualità e sicurezza

Esprimono il livello di qualità che si intende raggiungere rispetto a prestazioni o processi rilevanti per la qualità della vita e consentono all'utente stesso di verificare il risultato nei servizi forniti dall'APSP. Per conoscere gli indicatori e gli standard dei principali settori di attività dell'APSP si rinvia all'allegato specifico, rinnovato periodicamente.

Le verifiche della qualità e della sicurezza

L'Ufficio Qualità programma annualmente verifiche volte alla raccolta di informazioni sull'andamento dei servizi e sull'utilizzo delle risorse.

La sicurezza nei servizi e nelle cure erogate sono osservati secondo requisiti propri dell'accreditamento sanitario a cui i servizi sono sottoposti e in ottemperanza alla normativa per la sicurezza dei lavoratori: risponde ai requisiti previsti dotandosi di strumenti per il monitoraggio, la valutazione e l'attuazione di interventi volti a gestire gli aspetti della sicurezza e qualità di vita sia dei residenti/utenti sia del personale.

Il parere espresso dagli stakeholder viene tenuto conto in fase di definizione dei programmi che consentono al personale di operare con la logica del miglioramento continuo.

Gli esiti delle verifiche e la rilevazione della soddisfazione dei clienti, vengono resi noti annualmente attraverso la stesura del Bilancio Sociale, trasmesso ai principali stakeholder dell'APSP e pubblicato sul sito istituzionale www.apspgrazioli.it.

Sostegno e promozione nella rete di comunità

Nell'ambito della collocazione nella rete dei servizi socio-sanitari del territorio e allo scopo di proporsi quale riferimento culturale e concreto per servizi rivolti a cittadini adulto-anziani nella Comunità, l'APSP si impegna ad attivare iniziative informative e formative volte a promuovere competenze relazionali e operative nei cittadini, utenti, caregiver e volontari della Comunità. Tali iniziative concorrono a definire l'APSP accreditata dalla Provincia Autonoma di Trento per le attività sociali.

Reclami e suggerimenti

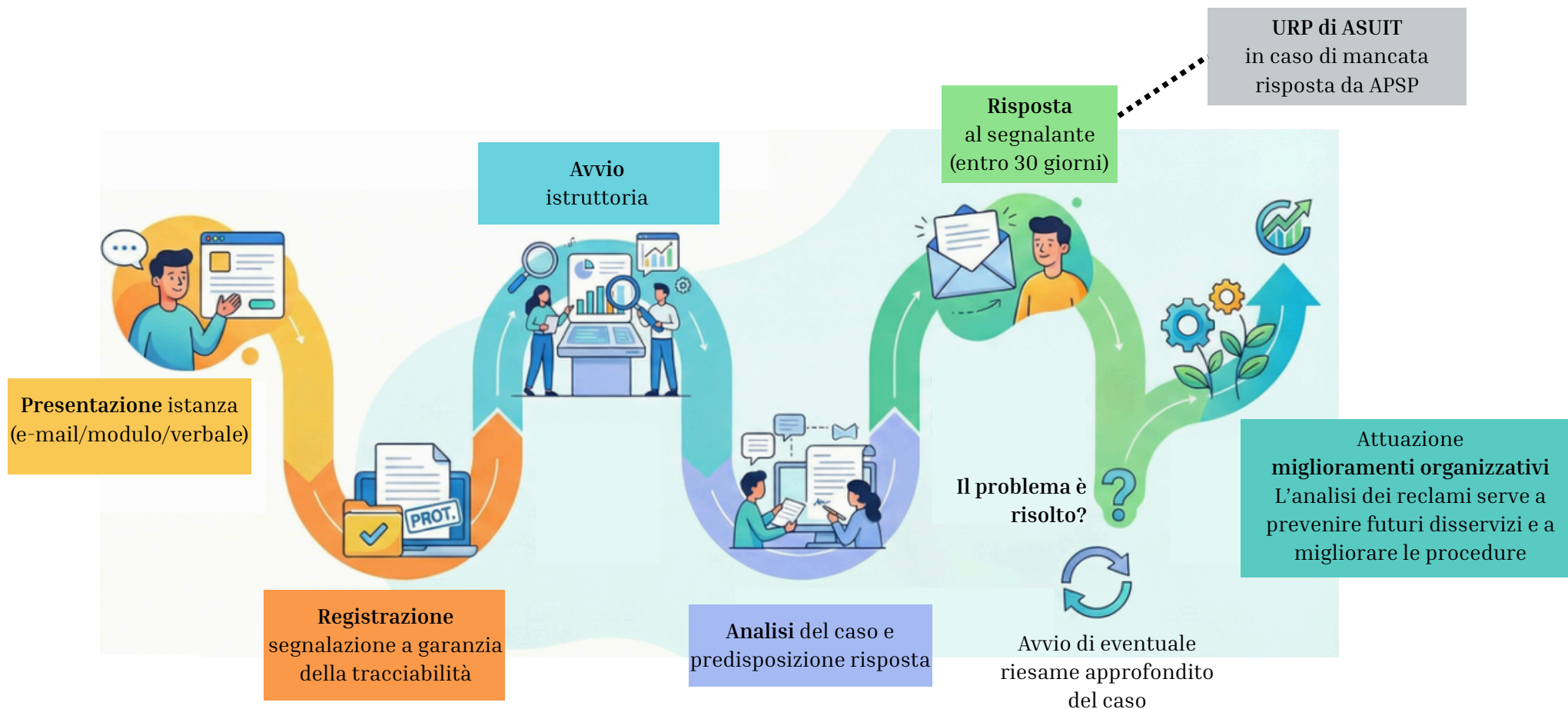
Considerati quale voce del cittadino utente che esprime disagio per disservizi o suggerisce modifiche alle procedure o prestazioni, i reclami e i suggerimenti possono essere:

- **e-mail:** inviando a info@apspgrazioli.it la segnalazione;
- **scritti:** inserendo i moduli messi a disposizione in vari punti dell'APSP e sul sito web <https://www.apspgrazioli.it/Azienda/Documenti-e-dati/Modulistica>;
- **verbali:** comunicati ai responsabili dei vari settori.

L'APSP si impegna a dare risposta entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione scritta; per le segnalazioni verbali viene dato riscontro dopo opportuna valutazione.

Dopo 30 giorni senza alcun riscontro è possibile rivolgersi a URP di ASUIT all'indirizzo urp@apss.tn.it.

L'analisi delle istanze permette all'amministrazione di individuare i possibili miglioramenti.



5. Servizio Formazione Accreditato

La formazione è elemento fondamentale per promuovere la qualità dei servizi aziendali. L'APSP è **accreditata dal 2011 come Provider per la formazione** in ambito sanitario e offre ai dipendenti costante aggiornamento in tema di sicurezza per l'operatore e per l'ospite, appropriatezza ed umanizzazione delle cure, in una logica di miglioramento della qualità e garanzia alla continuità assistenziale richiesta tra i servizi.

Viene redatto e aggiornato annualmente il **Piano della Formazione**, un documento che pianifica la formazione partendo dalla rilevazione dei bisogni formativi del personale.

I corsi formativi (residenziali, di formazione sul campo e FAD) sono a sostegno delle competenze richieste agli operatori per contribuire alla realizzazione degli obiettivi di miglioramento aziendali.

Il professionista soggetto a Educazione Continua in Medicina (ECM) aggiorna la propria pratica professionale incrociando il proprio piano di sviluppo con gli standard professionali richiesti dal profilo specifico e orientandosi verso una visione della medicina basata sulle evidenze.

L'ambito dell'umanizzazione delle cure è sostenuto da corsi formativi erogati secondo metodologie adeguate all'apprendimento delle varie competenze, consentendo l'efficacia degli interventi e la traduzione in buone pratiche, al fine di conciliare la qualità delle cure con la qualità della vita per residenti e utenti.

Essendo Provider per la formazione ECM, l'APSP può accreditare percorsi formativi anche per altri enti operanti in ambito socio assistenziale e sanitario, offrendo servizi di consulenza in ambito formativo e contenuti in aree di ricerca e specializzazione nel campo della cura ed assistenza degli anziani istituzionalizzati.

Il Servizio Formazione sostiene le attività dell'APSP ove innovazione e sicurezza devono trovare opportuna implementazione nel rispetto della dimensione etica e residenziale a lungo termine.



Le certificazioni aziendali

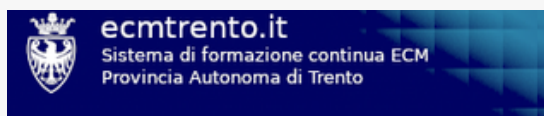


L'APSP ha aderito volontariamente fin dal 2008 al Marchio Qualità & Benessere, un sistema di valutazione che permette di auto-valutare costantemente la qualità dei servizi attraverso indicatori specifici, focalizzati sulla vita dei residenti e sul coinvolgimento dei loro familiari. Successivamente, commissioni esterne annualmente verificano i risultati e consentono il confronto con altre RSA di varie Regioni, promuovendo lo scambio di buone pratiche e il miglioramento continuo.

Il sistema prevede anche l'ascolto diretto dei residenti della RSA, considerati i principali testimoni del livello di qualità erogato. La rilevanza data dal Marchio ai fattori

RISPETTO, OPEROSITA', AFFETTIVITA', SOCIALITA', LIBERTA' E UMANIZZAZIONE

consente di applicarne i principi a tutti i settori dell'APSP.



L'APSP è accreditata dal 2011 come Provider per la formazione ECM.

“La formazione continua consente [...] di migliorare la qualità dell'assistenza sanitaria in termini di efficacia, efficienza, appropriatezza e sicurezza, sia a livello del singolo professionista che di équipe e di sistema” (cit. *Manuale di accreditamento e delle verifiche dei provider ECM nella Provincia Autonoma di Trento - ed. 2025*).



Lo standard Family Audit è uno strumento di management e di gestione delle risorse umane a disposizione delle organizzazioni pubbliche e private che su base volontaria intendono certificare il proprio impegno per l'adozione di misure volte a favorire la conciliazione vita e lavoro, le pari opportunità e più in generale il benessere organizzativo. L'Azienda è iscritta al n. 31 del registro delle organizzazioni certificate Family Audit ed ha ottenuto il certificato Family Audit Executive dal 2015.

Parte I

Residenza Sanitaria Assistenziale



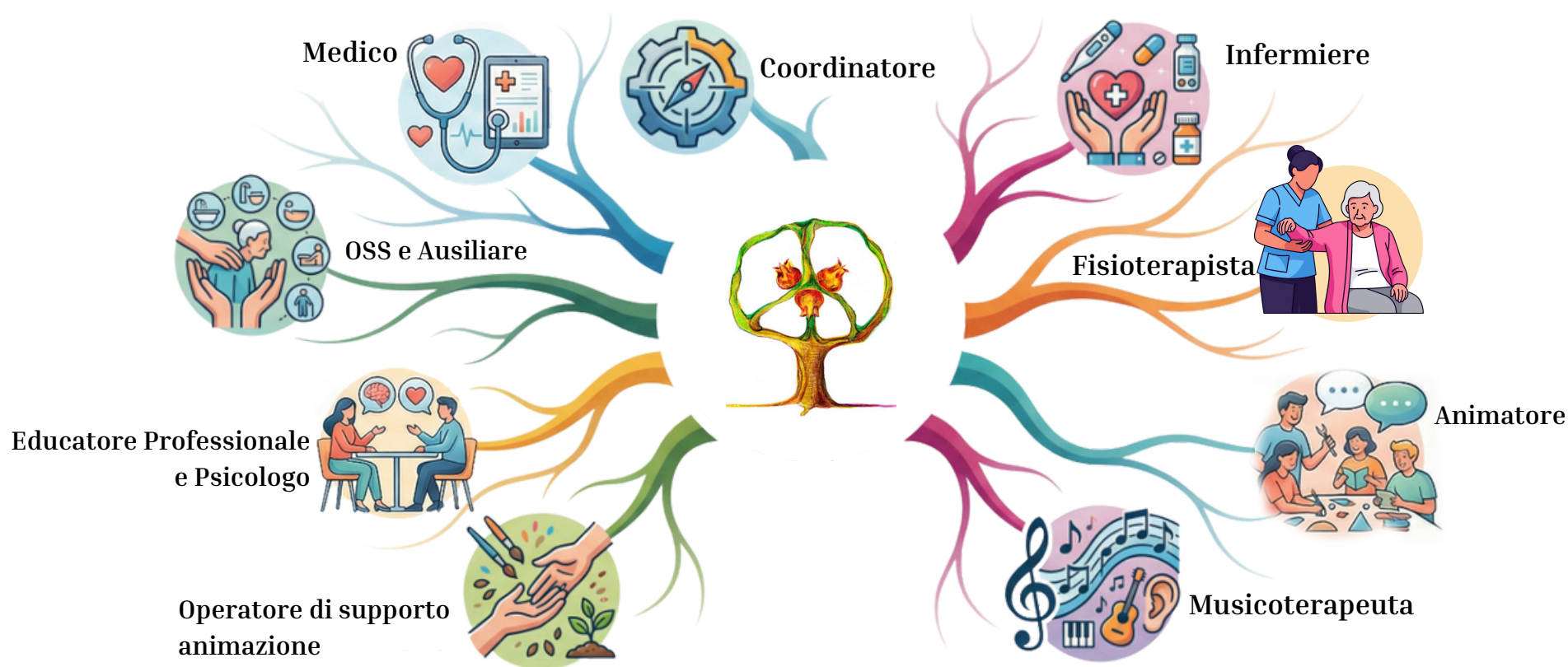
Destinatari	La Residenza Sanitaria Assistenziale (di seguito RSA) risponde ai bisogni di salute e alle esigenze assistenziali degli anziani non autosufficienti o di persone con gravi disabilità fisiche o psichiche non assistibili a domicilio o che presentino gravi patologie che necessitino di un'assistenza costante, anche di tipo sanitario.
Dove ci troviamo e come raggiungerci	Ci troviamo in Via della Resistenza n. 63 - Fr. Povo - 38123 Trento (TN) e siamo raggiungibili: <ul style="list-style-type: none"> • con mezzi privati (possibilità di parcheggio adiacente l'ingresso oppure presso il vicino Centro Polifunzionale); • con mezzi pubblici: linea 5 (dir. Piazza Dante - Oltrecastello); linea 13 (dir. Piazza Dante - Povo Polo Sociale); linea 16 (dir. Centochiavi - Povo Polo Sociale); • a piedi dal centro di Povo costeggiando il Centro Polifunzionale e il parco.
Accessi e orari	La RSA è facilmente accessibile dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18 con servizio Portineria, mentre la domenica con orario di presenza dalle 9 alle 12 e dalle 13:30 alle 18. Al di fuori di tali fasce orarie, l'accesso agli esterni avviene su chiamata dal cancello principale o con codice di accesso.
Caratteristiche della struttura	Presenta caratteristiche appropriate e accorgimenti tecnologici finalizzati a garantire il comfort e a proteggere situazioni di fragilità. Fra gli spazi comuni vi sono ampie sale, sala Musicoterapia, locale parrucchiera ed estetista, sale riunioni, Cappella e palestra per le attività riabilitative. All'esterno si trovano ampi spazi verdi e terrazze attrezzati che facilitano la socializzazione.
Organizzazione delle residenze	Presenti 9 nuclei di residenza disposti su 3 piani, con presenza di stanze singole, doppie e triple. Ogni nucleo è dotato di sala da pranzo con cucinetta, soggiorno e bagno assistito. Le stanze, oltre al sistema di "chiamata assistenziale", impianto centralizzato d'ossigeno, d'aspirazione, sono munite di servizi igienici, poggiatesta (alcune), presa TV, telefono, raffrescamento e possono essere personalizzate con oggetti cari al residente.

Modalità di ammissione, accoglienza e inserimento	<p>Per l'ingresso è necessaria la valutazione dell'Unità Valutativa Multidisciplinare (di seguito "UVM") dell'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata del Trentino (di seguito "ASUIT"), attivata dal medico di base oppure dal medico ospedaliero oppure dall'Assistente Sociale di riferimento.</p> <p>Le modalità di utilizzo dei servizi offerti in RSA vengono definite con regolamento approvato dal Consiglio di Amministrazione. Tale regolamento viene consegnato ai referenti dei residenti al momento dell'ingresso in struttura, i quali si impegnano a rispettarne i contenuti.</p> <p>Prima dell'ingresso in nucleo è previsto un colloquio conoscitivo del residente che serve anche a far conoscere i servizi e le prestazioni che vengono offerte e concordare le modalità operative dell'accoglienza e inserimento. In fase di ingresso, il residente viene accolto da un operatore dedicato che lo seguirà durante la giornata; per tutto il periodo di permanenza nel nucleo il residente è seguito dall'OSS Tutor, insieme all'equipe. Entro pochi giorni dall'ingresso, vengono stabilite dall'equipe stessa le linee dell'intervento assistenziale (Piano Assistenziale Individualizzato, di seguito "PAI"), a cui il personale si deve riferire, al fine di migliorare o mantenere le capacità del residente. Il PAI viene ridefinito al sorgere di variazioni significative nelle condizioni del residente.</p>
Caratteristiche del servizio	<p>Ogni piano della RSA è suddiviso in nuclei di residenza in grado di ospitare 20-25 persone.</p> <p>In ogni nucleo i residenti, i loro familiari ed il personale creano opportunità di relazioni significative che favoriscono la continuità e la personalizzazione delle risposte assistenziali a sostegno della non autosufficienza. L'ambiente, caratterizzato da un clima sereno ed informale, offre attenzione ai reali bisogni della persona e propone animazione appropriata alle specifiche situazioni personali; l'orario di visita flessibile favorisce la partecipazione dei familiari alla vita nella residenza e permette di personalizzare alcuni momenti di incontro. L'assistenza garantisce interventi adeguati ai bisogni clinici, riabilitativi e di relazione dell'ospite, che sono condivisi con il residente e la sua famiglia attraverso incontri e colloqui. Il personale lavora porgendo particolare attenzione a conservare riservatezza e rispetto nei momenti di cura della persona.</p>
Tariffe	Le tariffe aggiornate annualmente sono consultabili sul sito www.apspgrazioli.it .

Il lavoro di equipe

L'équipe multi-professionale, composta da operatore socio-sanitario, infermiere, fisioterapista, educatore professionale, medico e coordinatore, valorizza un approccio multidimensionale e integrato per la presa in carico della persona, mettendo al centro la fragilità e i bisogni della stessa, e considera importante accompagnarla umanamente soprattutto nei momenti di particolare difficoltà (peggioramento delle condizioni di salute, lutti familiari...).

La fragilità richiede sia posto in essere un rapporto di alleanza tra equipe e caregiver al fine di ricercare il giusto equilibrio tra il bisogno di cure e il bisogno di serenità; per questo l'équipe si attiva per coinvolgere il residente e il referente in un colloquio di condivisione per sostenere e conciliare esigenze e desideri in scelte opportune.



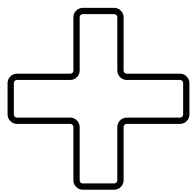
L'offerta: i servizi alla persona in RSA**Servizio assistenziale**

Il personale dedicato all'assistenza, sotto la supervisione del Coordinatore di piano, facilita la familiarità e la conoscenza reciproca con l'ospite. La relazione e gli interventi quotidiani, tendono a mantenere il più possibile integre le capacità di ciascun residente.

**Servizio infermieristico**

Sono presenti 24/24 ore.

Gli infermieri garantiscono la presa in carico della persona, assicurano i trattamenti previsti per i problemi clinici, promuovendo la libertà di movimento e la prevenzione dei maggiori rischi per la salute. Sono punti di riferimento sia per il personale assistenziale per le scelte e le strategie opportune per i residenti, sia per i familiari.

**Servizio medico**

Lo staff medico è presente in struttura nei giorni feriali in modo continuativo (o con reperibilità) dalle 8:00 alle 20:00: in orario notturno feriale, nei fine settimana, nei giorni prefestivi e festivi interviene il servizio di continuità assistenziale del territorio.

L'assistenza medica è garantita da un Dirigente dell'Area dei Servizi Sanitari, il quale sovrintende a tutta l'attività sanitaria coordinando le altre figure sanitarie presenti. Il servizio medico può richiedere alcune consulenze specialistiche da parte di ASUIT, erogate in struttura oppure in azienda sanitaria. Gli interventi diagnostici o terapeutici vengono avviati dal servizio in caso di necessità e raccolto il consenso del residente. La RSA collabora con la Rete delle Cure Palliative dell'ASUIT nell'attuare cure per la gestione del dolore e del fine vita. Per esigenze di approfondimento relative alla salute del residente, i referenti possono fissare appuntamento con il medico di riferimento contattando il Centralino.

**Servizio fisioterapico**

I fisioterapisti curano progetti personalizzati mirati al recupero, allo sviluppo e al mantenimento delle abilità dei residenti, anche attraverso trattamenti (manuali o mediante apparecchiatura elettromedicale) per la riduzione della sintomatologia dolorosa e promuove la libertà di movimento e la sicurezza nella mobilità.

L'attività di fisioterapia prevede:

- sedute individuali;
- attività motoria di gruppo (anche con il supporto della musica);
- stimolazione cognitiva / occupazionale nelle demenze;
- trattamenti di terapia fisica;
- valutazione personalizzata di presidi ed ausili, e presa in carico della procedura, dalla richiesta del medico all'autorizzazione dell'ASUIT fino alla consegna dell'ausilio con la relativa formazione al corretto uso ad utenti/operatori/caregivers;
- formazione e supervisione del personale di nucleo per la corretta e sicura movimentazione dei residenti rispettando le misure di prevenzione della salute del lavoratore.

Il servizio può avvalersi della consulenza fisiatrica periodica dell'ASUIT.

**Animazione e volontariato**

Gli operatori dedicati promuovono la partecipazione attiva dei residenti attraverso:

- progetti per le abilità socio-relazionali;
- progetti per le abilità cognitive;
- progetti per le abilità manuali.

Le proposte sono sottoposte a periodica valutazione e a suggerimenti da parte dei residenti.

Le attività animative possono svolgersi sia all'interno che all'esterno, anche con occasione di uscite sul territorio. Il servizio animazione è supportato da personale dei progetti di reinserimento lavorativo (Agenzia del Lavoro) e da volontari preparati che concorrono alla realizzazione delle iniziative programmate e integrano la rete di relazioni del residente.



Supporto psicologico ed educativo

Gli Educatori professionali curano le relazioni nel quotidiano, favorendo la presa in carico dei bisogni relazionali e psicologici, anche attivando la consulenza psicologica per residenti, ospiti e familiari/referenti.

Altri interventi specifici dell'educatore sono:

- colloqui individualizzati a residente e caregiver;
- elaborazione di progetti educativi individualizzati;
- attivazione di risorse volontarie;
- coordinamento e supervisione dell'Animazione;
- attivazione e gestione di progetti in ambito delle “terapie non convenzionali”



Servizio religioso

Il servizio si propone di rispondere ai bisogni spirituali e di cura dell'interiorità garantendo il rispetto delle convinzioni religiose. Il personale è quindi impegnato a farsi carico delle istanze di tutte le confessioni religiose e le persone che lo desiderano sono aiutate a mettersi in contatto con il sacerdote o con un ministro di culto diverso. Presso la Cappella interna sono proposte funzioni settimanali di culto cattolico secondo un calendario esposto. È possibile seguire la celebrazione utilizzando il canale tv interno ed è assicurato l'accostamento all'Eucarestia anche a chi non può recarsi in Cappella (su richiesta). I riti sono animati da volontari presenti anche per preghiere comunitarie e le solennità sono ricordate con le celebrazioni. È garantita assistenza spirituale agli ammalati sia da personale laico che religioso. Per chi lo desidera, è offerto il sostegno del sacramento dell'unzione degli infermi. L'accompagnamento al morente è seguito con particolare cura da tutto il personale che promuove la personalizzazione del momento con i familiari e la presenza del religioso se gradita.



Servizio di parrucchiere ed estetista

E' prevista una programmazione che garantisce una prestazione mensile (lavaggio, taglio e piega).

Per manicure e pedicure è presente in struttura un'estetista che garantisce l'intervento su segnalazione del personale oppure su richiesta dell'interessato al Coordinatore di nucleo.

Il residente può accedere al Servizio su richiesta con maggiore frequenza, usufruendo di tariffa agevolata definita annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

**Ristorazione**

Il menù proposto garantisce l'apporto nutritivo appropriato ai bisogni dei residenti e, validato dal servizio dietista della ditta in appalto, comprende anche le sezioni dedicate alle diete per le più frequenti patologie dell'anziano.

Attenzione particolare è data al menù per persone con difficoltà utilizzando il più possibile integratori naturali. In caso di necessità è attivato dal medico il servizio dietetico dell'ASUIT.

Il menù giornaliero, oltre ad essere consultabile presso il totem presente all'ingresso principale, è pubblicato presso ciascuna sala da pranzo dei nuclei e viene presentato quotidianamente ai residenti.

Gli orari dei pasti principali sono:

- colazione dalle ore 8:00 alle ore 9:00 circa
- pranzo a partire dalle ore 11:30
- merenda alle ore 15:30 circa
- cena dalle ore 18:30

E' possibile consumare i pasti in altri orari, concordando le modalità con il personale del nucleo.

L'obiettivo è quello di proporre un ambiente familiare e in situazioni specifiche, per garantire maggiore tranquillità al residente, sono allestiti dei tavoli nei salottini adiacenti alla sala da pranzo. Il familiare su richiesta può usufruire del pasto dietro pagamento. In caso di assistenza a situazioni di fine vita, il pasto al familiare viene offerto dall'Azienda.

**Guardaroba e lavanderia**

Il Servizio offre il lavaggio, la stiratura e riparazione dei capi dei residenti che trovano il vestiario riordinato nel proprio armadio. Al momento dell'ingresso viene consegnato modulo con definizione della dotazione (minima e massima) di abbigliamento che sarà contrassegnata da etichetta con il suo nome e dotata di microchip. E' previsto il pagamento di una tariffa aggiuntiva (servizio accessorio) nel caso in cui la dotazione sia superiore al massimo indicato nel modulo, a copertura dei costi di attribuzione del microchip necessario per il tracciamento del vestiario e per la corretta gestione del processo in lavanderia. Il responsabile cura la gestione dei capi mantenendo i contatti con i familiari che desiderano occuparsene. Il Servizio restituisce tutto il vestiario alla fine della permanenza in struttura che deve essere ritirato dal familiare.



Telefono e campanelli

L'impianto di "chiamata assistenziale" consente di comunicare direttamente con l'operatore e di garantire il pronto intervento in ogni locale delle residenze. La ricezione di chiamate telefoniche avviene attraverso il Centralino, cui sono collegati tutti gli apparecchi fissi e cordless che coprono tutta l'area della RSA. Per le chiamate verso l'esterno, i residenti non dotati di telefono personale possono utilizzare il telefono aziendale oppure i tablet per le videochiamate.

Televisione, radio e
filodiffusione

Il servizio radio-televisivo è disponibile nelle sale soggiorno principali presenti in ogni nucleo. All'interno delle proprie stanze, i residenti possono utilizzare apparecchi audiovisivi privati nel rispetto delle norme di buona convivenza (favorire l'uso di cuffie audio personali) e di alcune caratteristiche tecniche da verificare preventivamente con il Servizio Manutenzione. Le principali sale comuni sono dotate di attrezzatura per la proiezione di film e documentari, nonché di televisori per programmi TV. I nuclei sono dotati di un impianto per la diffusione di musica nell'ambiente. Obiettivo di questo intervento è la cura dell'ambiente sonoro, tenendo conto che anche le sonorità (suoni e rumori) possono incidere sul benessere della persona. La musica in filodiffusione è proposta con discrezione, come sottofondo (possibilità di regolarne il volume e di escluderla): i brani musicali sono scelti a seconda dei momenti della giornata e degli spazi di vita al fine di renderli maggiormente accoglienti e confortevoli.



Giornali, riviste e libri

Nella Residenza sono disponibili quotidiani nazionali e locali e diverse riviste, consultabili nei vari spazi soggiorno. Nelle sale polifunzionali è possibile trovare anche libri ed è facilitato l'accesso al servizio di prestito della Biblioteca comunale del sobborgo. E' presente un punto di book-crossing permanente.

Residenze per utenza specifica**Posti letto per persone in stato vegetativo e ad alto fabbisogno assistenziale**

Destinatari	Soggetti che necessitano di assistenza qualificata ed intensiva e, nello specifico, persone in stato vegetativo o a minima responsività o affette da sclerosi laterale amiotrofica (SLA) o ad alto fabbisogno assistenziale valutate da UVM di livello assistenziale NAMIR.
Modalità di ammissione	La modalità di ammissione è quella illustrata per l'ammissione in RSA su posto in convenzione. Sono mantenuti, nel periodo di inserimento, opportuni contatti con il presidio sanitario per garantire una continuità assistenziale appropriata alla specifica complessità del caso.
Caratteristiche del servizio	Medici specialisti esterni supportano l'equipe interna nella gestione dei casi, applicando protocolli e procedure specifiche per la tipologia.

Sono validi gli aspetti generali presentati nelle pagine precedenti.

Accoglienza temporanea sollievo alla famiglia

Destinatari	Soggetti non autosufficienti normalmente assistiti in ambito familiare, per esigenze temporanee dei componenti della famiglia oppure persone in situazione di emergenza e di bisogno socio-sanitario in attesa di predisposizione di idoneo progetto assistenziale (UVM).
Modalità di ammissione	L'accoglienza in Residenza è attivata in seguito a richiesta dell'utente e/o del familiare o del medico, ed è concordata con l'Assistente Sociale del Comune di Trento in seguito a valutazione da parte della Commissione UVM. Ogni richiedente ha diritto ad usufruire del posto sollievo per 60 giorni in un anno, frazionabili.
Caratteristiche del servizio	Tutti i servizi erogati per i residenti in RSA sono garantiti per la durata dell'ospitalità temporanea ad esclusione del servizio medico in quanto l'utente mantiene il proprio Medico di Base, che provvede alla prescrizione di terapie e indagini cliniche eventualmente necessarie durante il periodo di ospitalità. In caso di insorgenza di problematiche urgenti interviene il medico della struttura per garantire un immediato approccio terapeutico. È redatto un piano assistenziale che permette la presa in carico dell'utente e prestazioni mirate ai problemi presenti.

Sono validi gli aspetti generali presentati nelle pagine precedenti.

Accoglienza posti letto a pagamento

Destinatari	<p>Soggetti non autosufficienti residenti nel Comune di Trento, in altri Comuni trentini.</p> <p>Soggetti con condizioni abitative o ambientali non idonee rispetto a problemi emergenti di salute o sicurezza.</p>
Modalità di ammissione	<p>La domanda di ammissione (tramite inserimento in lista di attesa), presentata all'Ufficio Residenti e URP, è valutata di concerto dal Medico della struttura e dal personale di coordinamento sanitario e assistenziale, al fine di poter assicurare adeguata assistenza rispetto al grado di non autosufficienza del richiedente e alle sue condizioni sociali.</p>
Caratteristiche del servizio	<p>I due posti letto sono entrambi in stanza singola dotata di servizi igienici. Nella retta mensile sono compresi la totalità dei servizi a disposizione per RSA. È redatto un piano assistenziale che permette la presa in carico dell'utente e prestazioni mirate ai problemi presenti.</p> <p>L'utente mantiene il proprio Medico di Base, che provvede alla prescrizione di terapie e indagini cliniche eventualmente necessarie durante il periodo di ospitalità. Si suggerisce invece il cambio medico in caso di permanenza prolungata.</p>
Tariffa	<p>Le tariffe aggiornate annualmente sono consultabili sul sito www.apspgrazioli.it.</p>

Sono validi gli aspetti generali presentati nelle pagine precedenti.

Nuclei dedicati a persone affette da demenza

Il nucleo Girasole

*Il nucleo Girasole ha sviluppato una consolidata esperienza sul campo, costituita da organizzazione specifica, buone pratiche, strumenti e competenze secondo il metodo Gentlecare (Moyra Jones) che prevede il combinarsi di **persone, ambiente e programmi** in modo strategico per dare sostegno ai bisogni delle persone affette da demenza (Approccio Protesico Flessibile).*

Tale approccio costituisce un patrimonio di esperienza, valido per diffondere un modello di cura efficace per la gestione delle persone affette da demenza in tutti i nuclei assistenziali della RSA, arricchendo in questo modo la professionalità del personale.

A supporto dell'efficacia dell'applicazione del modello protesico, il Nucleo Girasole ha ottenuto negli anni passati la Certificazione GentleCare (2015-2024), dedicata al miglioramento della qualità di vita delle persone affette da demenza. L'Azienda ha deciso di proseguire la valutazione della qualità aderendo al modello Dementia Friendly del Marchio Qualità&Benessere.

Destinatari	Il nucleo Girasole, che può ospitare 16 persone in forma residenziale (stanze singole o doppie) e 2 residenti in accoglienza diurna, è dedicato a residenti con diagnosi di demenza e presenza di disturbi del comportamento, in cui sia ancora presente la capacità di deambulare autonomamente.
Caratteristiche strutturali del nucleo	<p>Il nucleo è dotato di stanze singole e doppie, munite di servizi igienici e dotate di impianto centralizzato d'ossigeno, d'aspirazione, presa TV, oltre al sistema di "chiamata assistenziale". La stanza di residenza può essere personalizzata con oggetti cari alla persona. Inoltre, il nucleo dispone di ampi spazi comuni come la sala da pranzo con cucinetta, il soggiorno, la sala attività e il bagno assistito. L'ambiente, pensato per essere il più possibile domestico, è arredato in stile familiare. Questa scelta, unita ad un design luminoso e accogliente, favorisce la vivibilità, la socializzazione e la libertà di movimento in sicurezza, garantendo al contempo la possibilità di trovare angoli tranquilli per momenti di riservatezza.</p> <p>L'ambiente terapeutico e sicuro è basato sull'assunto che "l'architettura, il design e gli arredi influenzano il comportamento del paziente con demenza e la sua qualità di vita".</p> <p>L'utilizzo di colori diversi su pareti, suppellettili, la tematizzazione attraverso pellicole fotografiche sulle porte, facilitano l'identificazione degli spazi e la memorizzazione della loro funzione, creando un effetto protesico rispetto ai deficit percettivi degli ospiti. Anche il sistema di illuminazione a luce diffusa e indiretta, con possibilità di differenziarne l'intensità a seconda dei momenti della giornata, è stato progettato a questo scopo.</p> <p>L'uso di sistemi di rilevazione della presenza non invasivi (TV a circuito chiuso, sensori di movimento) consente all'operatore di avere un controllo costante, anche a distanza, dei residenti.</p>

Spazi verdi

All'esterno, i residenti possono usufruire di un **giardino protetto e riservato**, che garantisce uscite in totale sicurezza. Questa area è inserita in un contesto verde ampio, vario e accessibile.

Il giardino Alzheimer è stato ideato con finalità terapeutiche specifiche: presenta un percorso circolare studiato per residenti con comportamento "wandering", aree dedicate all'ortoterapia, spazi ombreggiati e una selezione di essenze e piante che garantiscono un'efficace stimolazione sensoriale.

Modalità di ammissione, accoglienza e inserimento

Stabilita l'idoneità di accesso alla RSA secondo giudizio della Commissione UVM, l'équipe di nucleo - coadiuvata da un professionista con competenza specifica - svolge una verifica delle **caratteristiche appropriate per l'ammissione**, quelle cioè che consentono al residente di trarre il massimo beneficio dal modello assistenziale adottato. In alcuni casi, il residente viene trasferito da altro nucleo interno residenziale.

Prima dell'ingresso è prevista una **visita-colloquio** con il referente volta a conoscere la storia e le caratteristiche della persona (abitudini, routine, stili di vita, hobby, esperienze lavorative, ecc.). Sono presentati servizi e prestazioni, le potenzialità protesiche dell'ambiente, delle attività e delle persone del nucleo e infine viene concordato il programma di inserimento.

L'accoglienza del residente è affidata a personale qualificato in grado di identificare i bisogni e le risorse presenti nella persona.

Costruire fin da subito **un'alleanza tra il referente e il personale** è la scelta efficace per la presa in carico globale del residente, arrivando a stabilire tempi e modalità degli interventi che diano continuità con le abitudini di vita precedenti.

Dopo un periodo di osservazione della persona si definisce il primo Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) condiviso con il referente.

Caratteristiche del servizio

Nel nucleo i residenti, i loro referenti e il personale qualificato creano un gruppo di persone stabile e motivato per la risposta ai bisogni della demenza. **La vita quotidiana si svolge con una logica flessibile** e attuando **misure di protezione aggiuntive** rispetto ai nuclei comuni.

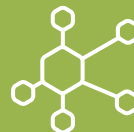
Riprendendo il metodo Gentlecare che prevede il combinarsi di **persone, ambiente e programmi** vengono di seguito descritti tali elementi.



PERSONE

Attraverso le relazioni che si sviluppano nella quotidianità, si garantisce la continuità delle risposte assistenziali in un contesto di **alleanza terapeutica**. La dimensione umana e l'approccio relazionale, risultano centrali secondo il metodo Gentlecare. Flessibilità e personalizzazione degli interventi risultano principi guida per la realizzazione dei piani assistenziali, i quali sono preparati da personale con formazione specifica e al quale vengono offerti colloqui motivazionali e di monitoraggio.

Il lavoro dell'equipe multiprofessionale e la relazione con i referenti è coordinata dall'Educatore Professionale. La sua funzione è cruciale nel fornire sostegno e aiuto per affrontare situazioni di disagio e nel collaborare con il servizio psicologico della struttura al fine di promuovere un solido modello relazionale, basato sull'alleanza terapeutica tra residente, referenti e operatori. Infine l'Educatore supervisiona costantemente l'adesione di tutta l'equipe al modello cura adottato all'interno del nucleo.



AMBIENTE

L'**ambiente protesico**, caratterizzato da un clima sereno ed informale, limita i rischi comunemente presenti negli edifici e offre soluzioni a supporto delle difficoltà sensoriali e di orientamento dei residenti.

La personalizzazione degli spazi e la loro familiarità, creano un contesto terapeutico a sostegno dei bisogni delle persone con demenza. Nel nucleo è presente l'impianto di filodiffusione che propone un ambiente sonoro idoneo, con brani scelti dal servizio Musicoterapia.



PROGRAMMI

I programmi di assistenza e di attività prevedono interventi adeguati ai bisogni sanitari, riabilitativi e di relazione del residente e sono condivisi con i referenti attraverso colloqui.

Gli interventi di stimolazione cognitiva, motoria, emozionale si accompagnano a **programmi individuali di cura** del proprio spazio vitale, per favorire il recupero delle attività significative e il mantenimento degli **interessi personali** (rifare il letto, riordinare l'armadio e il comodino, pulire la stanza, apparecchiare la tavola o lavorare in giardino).

Il **mantenimento delle autonomie funzionali** è una strategia per la riduzione del disturbo del comportamento, il quale avviene attraverso modalità protesiche personalizzate.

L'esercizio fisico di stimolazione effettuato da personale di Fisioterapia, rappresenta un valido strumento per conservare le abilità motorie, stimolare l'appetito e migliorare il ciclo sonno-veglia.

Ascolto

Annualmente viene proposto un gruppo di ascolto della qualità percepita del servizio ai caregivers principali.

**Uscite
temporanee e
dimissioni
definitive dal
nucleo**

Le **uscite temporanee** dal nucleo fanno parte del programma di cura e sono valutate e **concordate** con l'equipe; così come l'accompagnamento presso strutture sanitarie esterne può rappresentare un momento delicato per il residente e vanno attentamente programmate.

Invece, per quanto concerne la **dimissione definitiva dal nucleo**, questa avviene a seguito di un'attenta valutazione di verifica dei requisiti di permanenza nel nucleo. I tempi e le modalità del trasferimento all'interno di un altro nucleo della RSA, vengono condivisi con il referente.

Personale di riferimento
Coordinatore del nucleo
Dirigente dell'Area dei Servizi Sanitari
Educatore professionale
Infermieri, fisioterapisti, OSS tutor, operatori di animazione
Musicoterapeuta
<i>I nominativi aggiornati delle figure di riferimento sono esposti nella bacheca presso il Nucleo.</i>

Sono validi gli aspetti generali presentati nelle pagine precedenti.

Il Nucleo Mimosa, Melograno e Ciclamino

La registrazione, negli ultimi anni, dell'aumento di persone con deficit cognitivi e disturbi del comportamento legati a forme diverse di demenza presenti presso i nuclei della RSA, porta l'APSP a porsi come obiettivo quello di diffondere il modello flessibile e protesico, già presente nei nuclei Girasole e Mimosa, anche ad altri contesti assistenziali, riconoscendone l'efficacia in termini di risposte adeguate ai bisogni della persona.

Nel 2025 il modello è stato esteso dal Mimosa agli altri due nuclei del primo piano Melograno e Ciclamino, mentre nel 2026 sarà esteso ai tre nuclei del secondo piano: Primula, Mughetto e Tulipano.

Si osserva che il modello assistenziale flessibile risponde efficacemente anche alle esigenze di residenti con altre caratteristiche, poiché valorizza gli aspetti di vivibilità, libertà e autonomia attuando interventi personalizzati.

Destinatari	Nei nuclei sono preferibilmente ospitate persone con diagnosi di demenza, con possibile presenza di disturbi del comportamento a prescindere dal loro grado di autonomia conservato.
Caratteristiche strutturali del nucleo	<p>La stanza di residenza può essere personalizzata con oggetti cari alla persona.</p> <p>Il primo piano dispone di ampi spazi comuni come la sala da pranzo con cucinetta, il soggiorno, la sala attività, terrazzo e il bagno assistito.</p> <p>Viene favorito un ambiente terapeutico e sicuro caratterizzato da elementi che richiamano familiarità casalinga e nel contempo limitano i rischi offrendo soluzioni a supporto delle difficoltà sensoriali e di orientamento dei residenti. Infatti la libertà di movimento è principio cardine del percorso di cura.</p> <p>L'utilizzo di colori diversi su pareti, suppellettili, la tematizzazione attraverso pellicole fotografiche sulle porte, facilitano l'identificazione degli spazi e la memorizzazione della loro funzione, creando un effetto protesico.</p> <p>Nel piano è presente l'impianto di filodiffusione che propone un ambiente sonoro idoneo, con brani scelti dal servizio di Musicoterapia.</p>
Modalità di ammissione, accoglienza e inserimento	<p>Stabilita l'idoneità di accesso alla RSA secondo giudizio della Commissione UVM, tale valutazione è completata dall'approfondimento dell'equipe assistenziale e della neuropsicologa per verificare la collocazione più idonea del residente. A garanzia della continuità assistenziale, è previsto un confronto fra l'equipe del nucleo di provenienza e l'equipe del nucleo di destinazione e completato con il colloquio con i familiari per costruire fin da subito un'alleanza tra il familiare e l'equipe di cura. Tale approccio è la scelta efficace per la presa in carico globale del residente, arrivando a stabilire tempi e modalità degli interventi che diano continuità con le abitudini di vita precedenti e realizzazione al piano di assistenza (PAI).</p> <p>La presa in carico dell'anziano è affidata a personale qualificato in grado di identificare i bisogni e le risorse presenti nella persona.</p>

Ascolto del cliente	Annualmente viene proposto un gruppo di ascolto della qualità percepita del servizio ai caregivers principali.
Uscite temporanee e dimissioni definitive dal nucleo	<p>Le uscite temporanee dal nucleo fanno parte del programma di cura e sono valutate e concordate con l'equipe; così come l'accompagnamento presso strutture sanitarie esterne può rappresentare un momento delicato per il residente e vanno attentamente programmate.</p> <p>Invece, per quanto concerne la dimissione definitiva dal nucleo, l'equipe che segue il programma di cura e assistenza del residente può valutarne anche il trasferimento in altro nucleo della RSA, quando ritiene vengano meno i requisiti e i bisogni cui il modello del nucleo può rispondere. I tempi e le modalità del trasferimento all'interno di un altro nucleo della RSA, vengono condivisi con il referente.</p>
Caratteristiche del servizio	Nel piano la vita quotidiana si svolge secondo un modello di cura flessibile e personalizzato , volto a stimolare le autonomie dei residenti sia come strategia per ridurre i disturbi del comportamento sia per favorire la qualità della vita con un approccio empatico e la cura della relazione.

Personale di riferimento
Coordinatore del nucleo
Dirigente dell'Area dei Servizi Sanitari
Educatore professionale
Infermieri, fisioterapisti, OSS tutor, operatori di animazione
Musicoterapeuta
<i>I nominativi aggiornati delle figure di riferimento sono esposti nella bacheca presso il Nucleo.</i>

Sono validi gli aspetti generali presentati nelle pagine precedenti.

Verso un Buon Trattamento

I principi del modello assistenziale di cura flessibile

Adottare progressivamente in tutta la RSA i principi del modello assistenziale anche con supporti ambientali, dispositivi tecnologici, tensione costante per la libertà di persone fragili, coinvolgimento del caregiver, proposte di attività e personalizzazione dell'approccio, favorisce il **Buon Trattamento** di persone affette da demenza e crea i presupposti per una qualità di vita per tutti.

PERSONE



**Rispetto
della volontà della persona**
(anche se espressa in modo fragile)



**Coinvolgimento
del caregiver**

**Relazione come strategia
di cura**



**Sostegno delle
esigenze spirituali**



**L'APSP verso
un Buon
Trattamento**

PROGRAMMI DI CURA PERSONALIZZATA



Assenza di dolore

Libertà di movimento



Approccio al riposo

**Cure estetiche
della persona**

Approccio all'alimentazione



**Attività significative nel
quotidiano**

**Proposte di
Musicoterapia**

AMBIENTE



**Adattare l'ambiente di vita
personalizzando gli spazi**

Cura dell'ambiente sonoro

Parte II

Centro Diurno “La Margherita”

“La Margherita” è un servizio semiresidenziale diurno, inserito nella cornice dei servizi territoriali per anziani volti a valorizzare le competenze socio-relazionali ed il mantenimento delle autonomie psico-fisiche e contribuisce alla tenuta della rete informale dell'utente e dei caregivers. È soprattutto un luogo di relazioni e di cura del sé che persegue il principale obiettivo di promuovere la salute con stili di vita sani e un approccio alla disabilità che consenta di prolungare la permanenza dell'anziano nel proprio ambiente di vita, offrendo concreto sostegno alla rete familiare e favorendo nel contempo il miglioramento della qualità di vita dell'anziano.

Il Centro mantiene e sviluppa i legami con la Comunità di riferimento, valorizza le risorse del volontariato locale e si connota quale luogo permeabile alla vita comunitaria favorita dalla costellazione di servizi aziendali in cui è inserito.

Il servizio ricerca appropriatezza organizzativa, flessibilità gestionale, personalizzazione della presa in carico e la possibilità di garantire continuità assistenziale da un ambito assistenziale ad un altro.



Dove ci troviamo

Via della Resistenza n. 61/F - Fr. Povo - 38123 Trento (TN)

Il Centro Diurno è collocato sulla collina est di Trento la cui posizione particolarmente soleggiata offre luminosità agli ambienti di vita. Si trova al secondo piano di un complesso realizzato dal Comune di Trento con destinazione a Centro Polifunzionale per Anziani ed è accessibile con percorsi facilitati; è dotato di sala attività, sala da pranzo, sala riposo, sala lettura e ampio giardino pertinenziale. Completano la dotazione degli ambienti la sala bagno assistito e il locale per cure estetiche.

A piedi, dal centro del sobborgo di Povo, si percorrono 200 m. circa su percorso con marciapiede.

Destinatari	<p>Hanno l'opportunità di usufruire di tale servizio gli anziani e, residualmente, gli adulti assistiti dal Servizio Sanitario provinciale (SSP) residenti in Provincia di Trento con profilo di idoneità stabilito dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare (d'ora in poi UVM) dell'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata del Trentino (d'ora in poi ASUIT) ovvero:</p> <ul style="list-style-type: none"> • parzialmente autosufficienti con autonomie residue, ma che necessitano di aiuto nelle attività quotidiane della vita; • non autosufficienti o con gravi disabilità che evidenzino bisogni comunque compatibili con le caratteristiche strutturali del Centro Diurno, con il contesto di gruppo e con le necessità assistenziali degli altri utenti. <p>Sono candidabili anche anziani che vivono in un contesto di grave e prolungato isolamento sociale o di privazione relazionale qualora nel territorio non sia presente un servizio che risponda in maniera più appropriata ai bisogni espressi.</p> <p>Generalmente gli utenti ospitati a Povo risiedono nei Comuni di Trento, Aldeno, Cimone e Garniga.</p> <p>Il Centro Diurno ospita quotidianamente un massimo di 30 persone, di cui n. 26 su posti convenzionati con ASUIT e n. 4 su posti a pagamento, che hanno la possibilità di frequentare da un minimo di due ad un massimo di cinque giornate settimanali.</p>
Accessi e orari	L'orario di apertura è dalle 8.30 alle 17.30 dal lunedì al venerdì.
Tariffe	<p>Gli utenti del Centro Diurno occupanti posti autorizzati e convenzionati con l'ASUIT sono tenuti alla compartecipazione al costo del servizio in base al coefficiente ICEF. Nel caso di accesso su posto a pagamento l'utente è tenuto al pagamento di una tariffa giornaliera fissata annualmente dal Consiglio di Amministrazione (sito www.apspgrazioli.it).</p>
Dimissioni	<p>La dimissione dal servizio avviene per scelta dell'utente di sospendere la frequenza oppure in modo condiviso con l'utente e i suoi caregivers per sopraggiunti bisogni della persona che l'UVM di riferimento formalizza in un nuovo progetto assistenziale adeguato. La conclusione del percorso avviene in maniera graduale. Per i posti a pagamento si rimanda al Regolamento.</p>

Ammissione e inserimento su *posto in convenzione***1. PRESENTAZIONE DOMANDA DI ACCESSO**

La **domanda di accesso** su posto in convenzione con ASUIT deve essere richiesta dall'utente stesso oppure da un familiare presso l'assistente sociale di riferimento o il proprio Medico di base.

**2. VISITA DI VALUTAZIONE**

Per l'idoneità all'accesso su posto in convenzione è necessaria la **valutazione dell'Unità Valutativa Multidisciplinare (UVM)** dell'ASUIT la quale definisce il profilo di autonomia. Nel contesto della valutazione sono identificati i servizi cui l'utente ha diritto:

- giornate di frequenza;
- trasporto da e per il Centro Diurno;
- bagno assistito.

Con riferimento al trasporto, ai fini dell'attivazione delle giornate di frequenza, può essere richiesto e concordato il supporto dei caregivers, in caso di risorse anche temporaneamente insufficienti a garantirlo.

**3. INSERIMENTO IN GRADUATORIA**

A seguito della valutazione, l'UVM inserisce il nominativo dell'interessato all'interno della **graduatoria utile** all'inserimento su posto in convenzione, tenendo conto del bacino geografico di appartenenza.

**5. VISITA INFORMALE**

Prima dell'iter di inserimento si dimostra utile una **visita informale presso il Centro Diurno**, volta ad uno scambio reciproco di informazione rispetto l'ambiente e l'organizzazione del servizio.

**6. RACCOLTA DATI**

Il servizio preposto dell'ASUIT perfeziona la continuità assistenziale tra i servizi inviando la documentazione relativa all'utente.

**7. ACCOGLIENZA**

L'accoglienza inizia con un incontro di presentazione dell'utente e del suo referente al personale Centro Diurno. Prosegue poi con una fase conoscitiva che consente una Pianificazione Assistenziale Individualizzata appropriata ai bisogni dell'utente.

**7. COLLOQUI DI CONDIVISIONE**

Si svolgono con l'utente e il suo referente riguardo gli obiettivi e le modalità di frequenza in essere. In primo colloquio di condivisione avviene di norma entro 2 mesi dall'attivazione e a seguire almeno annualmente come verifica della progettualità in essere.

Ammissione e inserimento su *posto a pagamento***1. PRESENTAZIONE DOMANDA DI ACCESSO**

La **domanda di accesso** su posto a pagamento deve essere richiesta dall'utente stesso oppure da un familiare presso il Centro Diurno, prendendo contatti con il Coordinatore.

**2. VALUTAZIONE IDONEITÀ**

L'**idoneità di accesso** è valutata dal Coordinatore del Centro Diurno sulla base delle informazioni raccolte all'atto della domanda e della composizione del gruppo.

**3. CONTRATTO**

Prima dell'ingresso viene stipulato il **contratto di avvio presa in carico** con definizione dei costi previsti.

Nel contesto della definizione dei termini contrattuali sono identificati i servizi cui l'utente ha diritto:

- giornate di frequenza;
- sorveglianza sull'assunzione della terapia;
- eventuali ulteriori prestazioni aggiuntive con tariffa extra.

Il servizio di trasporto da e per il Centro Diurno verrà garantito solo in caso di disponibilità di posti sui mezzi adibiti al trasporto degli utenti convenzionati e solo alle persone residenti all'interno del bacino di utenza del Centro. In tutti gli altri casi, il Centro Diurno offre supporto per l'attivazione del servizio svolto da fornitore esterno, con costo a carico dell'utente.

**5. VISITA INFORMALE**

Prima dell'iter di inserimento si dimostra utile una **visita informale presso il Centro Diurno**, volta a prendere confidenza con l'ambiente e le persone presenti.

**6. DOSSIER INFORMATIVO**

L'utente o il referente forniscono al personale del servizio le informazioni sui bisogni assistenziali e relazionali per un'adeguata presa in carico.

**7. ACCOGLIENZA**

Prevista una fase conoscitiva che consente una successiva presa in carico appropriata ai bisogni dell'utente.

**7. COLLOQUI DI CONDIVISIONE**

Si svolgono con l'utente e il suo referente in via informale o convocati formalmente in caso di necessità inerenti la presa in carico.

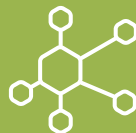
Un regolamento specifico per i posti a pagamento norma la lista di attesa.



PERSONE

Nelle attività gli utenti sono costantemente affiancati da personale qualificato, da volontari esperti ed eventualmente da personale a progetto. A supporto dell'organizzazione è prevista la figura del consulente psicologo.

Il personale OSS del Centro supporta la capacità del singolo utente di assumere la terapia: eventuali farmaci da assumersi nel corso della giornata devono essere portati personalmente da casa, già dosati in appositi blister. All'utente e/o referente rimane in carico la responsabilità della terapia, sollevando l'Ente da eventuali responsabilità legate alla sua assunzione.



AMBIENTE

Moderno e attrezzato, il Centro è organizzato in modo da offrire occasioni di socialità in gruppo e al contempo momenti di riservatezza e tranquillità. Ambienti spaziosi e accessibili consentono momenti di festa o eventi e intrattenimento sociale sia all'interno sia all'esterno.

Gli ampi spazi esterni arredati e con percorsi che facilitano una mobilità sicura, garantiscono la proposta di occasioni all'aria aperta. Passeggiate ed uscite sono possibili nell'adiacente parco pubblico che offre l'opportunità di incontrare la Comunità. La spaziosa veranda protetta si presta ad attività esterne, così come l'ambiente ampio, confortevole e protetto con vetrate, sul piano di collegamento con la Residenza Sanitaria Assistenziale, costituisce il luogo ideale per passeggiate anche nei mesi invernali.

L'ambiente è dotato di dispositivi tecnologici a protezione degli utenti.



PROGRAMMI

La giornata viene programmata da personale qualificato in modo da valorizzare le capacità, promuovere interessi, attitudini e stili di vita degli utenti, e garantendo integrazione con la comunità e le risorse del territorio. Particolare attenzione viene prestata al rispetto delle esigenze degli anziani prevedendo momenti di riposo nonché la diversificazione degli spazi al fine di garantire la riservatezza e la disponibilità anche di ambienti tranquilli.

Una giornata tipo al Centro Diurno vede intercalati i seguenti momenti dei pasti



colazione: orario 09:15 - 09:45

pranzo: a partire dalle 12:00

merenda: dalle 15:45

- **attività** specifiche attinenti il **mantenimento** e al **sostegno delle abilità fisiche** di ognuno: 45 minuti sono dedicati all'attività motoria proposta da personale qualificato e svolta sia in gruppo che con proposte individuali;
- **attività di animazione** partendo da interessi, attitudini e desideri degli anziani, laboratori per il mantenimento dell'operosità quotidiana (es. bricolage, attività musicali, attività culinarie e domestiche);
- **attività di stimolazione cognitiva** e della memoria in forma di giochi o esercizi specifici;
- **attività ludiche e di svago** finalizzate alla costruzione di relazioni significative, al mantenimento di un buon tono dell'umore e di un clima positivo;
- **occasioni culturali o di interesse artistico, brevi uscite** anche finalizzate a partecipare agli eventi programmati sul territorio.

Le attività strutturate sono sempre accompagnate da un costante orientamento alla realtà e la dimensione affettiva è tesa a creare **interazioni positive** e di **supporto relazionale** efficaci per l'equilibrio psicofisico dell'anziano.

L'organizzazione delle attività e la partecipazione alle stesse viene programmata anche attraverso momenti formalizzati di ascolto delle loro proposte, richieste, suggerimenti.

Il riposo è curato individuando le modalità personalizzate per godere il più possibile di rilassamento e recupero confortevole. Sono infatti disponibili differenti spazi dedicati al riposo pomeridiano in comode poltrone relax.

Nel loro complesso le attività tendono a promuovere stili di vita sani da "portare a casa". Per questo si ricerca condivisione degli obiettivi con i caregiver familiari.

Altri servizi erogati dal Centro Diurno



Ristorazione

Il servizio di ristorazione viene garantito dalla cucina dell'Azienda. Il pranzo è un importante momento conviviale che risente positivamente della varietà del menù che alterna sapori e gusti diversi, della cura del servizio e dell'ambiente cordiale in cui si svolge. Sono offerti anche colazione e merenda, bibite calde o fredde e spuntini durante la giornata.

Gli alimenti sono adatti agli anziani e possono essere gestite diete personalizzate per eventuali patologie apprendendo così modalità di consumi dietetici e appropriati alla salute.



Servizio cura e igiene

Presentando domanda al servizio del Comune di Trento preposto, è possibile accedere al **servizio di cura della persona**, previsto per gli utenti del territorio.

Le prestazioni di **parrucchiere-barbiere** e **pedicure e manicure** estetico sono erogate da personale esterno in locale dedicato e con tariffa agevolata (tariffario a cura del Comune di Trento).

Gli utenti che accedono alla prestazione di **bagno assistito** sono seguiti dal personale del Centro Diurno secondo la frequenza stabilita e in accordo con l'utente. Personalizzando la prestazione si offre un momento di benessere.

Parte III

Centro Servizi e Casa Melograno

L'obiettivo del Centro Servizi e di Casa Melograno è **promuovere la salute globale e il benessere delle persone adulto-anziane con proposte di stili di vita sani.**

Il Centro offre reali **opportunità di incontro con la comunità** per contrastare l'isolamento sociale, creando relazioni tra le persone.

Nell'ambito della rete dei servizi socio-sanitari del territorio e allo scopo di proporsi quale riferimento culturale e concreto nella comunità di riferimento, il Centro si impegna ad attivare **iniziative informative e formative** volte a promuovere competenze relazionali e operative nei cittadini, utenti, caregivers e volontari.

A questo scopo sono proposte **attività motorie, socio-ricreative e culturali** ed iniziative di incontro e di **relazione intergenerazionale con il territorio e la comunità.**

Si attivano inoltre percorsi di **orientamento ai servizi** e alle **proposte** nel Comune di Trento e si promuovono occasioni di **cittadinanza attiva.**

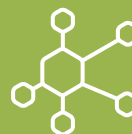


Dove ci troviamo	<p>Via della Resistenza n. 61/F/C/D- Fr. Povo - 38123 Trento (TN)</p> <p>Il Centro Servizi è collocato all'interno del Centro Polifunzionale per Anziani ed è raggiungibile con mezzo pubblico delle linee 5, 13 e 16 che hanno il capolinea nelle immediate vicinanze dell'ingresso. Chi giunge con mezzi privati, trova ampio parcheggio coperto. A piedi, dal centro del sobborgo di Povo, si percorrono 200 m. circa su percorso con marciapiede.</p>
Destinatari e ammissione	<p>Possono iscriversi al Centro Servizi le persone che hanno superato i 50 anni di età e adulti con limitata autonomia, residenti nel Territorio Val d'Adige (Comuni di Trento, Aldeno, Cimone, Garniga Terme).</p> <p>Il versamento della quota annuale dà diritto ad accedere a tutte le proposte animative, culturali e motorie attivate nell'anno. Alcuni corsi richiedono una quota aggiuntiva relativa al corso specifico.</p> <p>Per i servizi di cura e igiene alla persona e mensa aperta è necessario fare richiesta presso gli uffici di Centro Servizi e del Servizio Welfare e Coesione sociale di Via Bronzetti.</p>
Accessi e orari	<p>Gli accessi e i percorsi sono tutti facilitati per favorire persone con disabilità.</p> <p>Per informazioni e iscrizioni rivolgersi presso l'Ufficio di Centro Servizi-Casa Melograno al piano terra di Via della Resistenza 61/D, aperto al pubblico dal lunedì al venerdì in orario 8:30 alle 12:30 e giovedì dalle 14:00 alle 16:00.</p> <p>Le attività si svolgono sia al mattino che nel pomeriggio dalle 8:30 alle 20:00 dal lunedì al venerdì. Altre iniziative vengono esposte mensilmente nelle bacheche e sul sito www.apspgrazioli.it.</p>
Ascolto del cliente	Rilevazione annuale della qualità percepita dei servizi offerti tramite questionario.
Tariffe	Le tariffe aggiornate annualmente sono consultabili sul sito www.apspgrazioli.it .



PERSONE

L'equipe di Centro Servizi è composta dagli operatori del servizio, i volontari e la rete delle associazioni territoriali che si occupano di invecchiamento attivo e sostegno alla domiciliarità.



AMBIENTE

Il Centro Servizi è dotato dei seguenti spazi:

- al piano terra: uffici di segreteria e spazi di ascolto e orientamento; sala Casa Melograno dove si svolgono attività ricreative e di benessere;
- al primo piano: locale cura e igiene della persona;
- al secondo piano: palestra, vasca terapeutica con annessi spogliatoi e docce, locale per bagno assistito;
- al terzo piano: ampia sala incontri adatta per attività sociali e ricreative o convegni con servizi dedicati.

La qualità e la disposizione degli ambienti sbarrierati, confortevoli e luminosi, coniugati alla dotazione tecnologica, ne fanno una struttura piacevole e funzionale alle varie attività.



PROGRAMMI

Attività socio-ricreative e culturali

Le attività sono co-programmate e condotte da volontari esperti per favorire relazioni e momenti di aggregazione.

Attività motorie in palestra o in acqua

Le attività offerte in palestra o in vasca terapeutica sono volte a prevenire e mantenere il benessere psico-fisico in collaborazione con professionisti dedicati esterni.

Attività di informazione

Le attività sono incentrate sui temi cruciali degli stili di vita sani, del benessere e della promozione della salute. La loro realizzazione avviene anche grazie alla stretta collaborazione con le associazioni del territorio.

Attività di ascolto e orientamento

Si svolgono attività di ascolto e orientamento per rilevare e mappare i bisogni, al fine di realizzare iniziative mirate e rispondenti alle specifiche necessità della comunità e delle singole persone.

Attività di locazione

Alcuni locali sono messi a disposizione di associazioni, circoli anziani, enti con finalità sociali, culturali e sportive, in sintonia con la mission propria del servizio. L'utilizzo delle sale è vincolato al rispetto del contratto di locazione e del regolamento specifico.

Le tariffe di locazione sono definite annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda in accordo con il Comune di Trento.

Servizio cura e igiene e Mensa Aperta

Previa presentazione della domanda di attivazione presso gli uffici di Centro Servizi o presso il Comune di Trento - Servizio Welfare e Coesione, è possibile usufruire del servizio di cura e igiene alla persona e del servizio Mensa aperta.

Il servizio di cura e igiene alla persona consiste nell'erogazione di prestazioni di pedicure e manicure a cura di personale qualificato in locale apposito e di bagno assistito da personale OSS.

A chi usufruisce del servizio di Mensa Aperta è offerta ospitalità nella confortevole sala da pranzo del Centro Diurno come momento di convivialità e relazione.

In particolare vengono attivate le seguenti attività:

- **Sportello di ascolto e orientamento** dell'anziano e della famiglia nella conoscenza e accompagnamento ai servizi sociali e sanitari disponibili nel territorio;
- possibilità di **colloqui individualizzati** per i caregiver di supporto relazionale, sostegno e orientamento alla domiciliarità;
- iniziative di sostegno al disbrigo di pratiche burocratiche, accesso ai servizi, orientamento ai possibili istituti di sostegno economico;
- iniziativa mensile di **supporto alla digitalizzazione** e all'utilizzo delle tecnologie informatiche;
- almeno due iniziative all'anno riguardanti la gestione delle spese personali e familiari e delle attività di vita quotidiana;
- almeno un'iniziativa annuale rivolta alle **competenze** in ambito di **accudimento e mobilitazione**;
- almeno un'iniziativa annuale per la **promozione del buon vicinato** a supporto degli utenti (cohousing o welfare di condominio o di quartiere);
- almeno un'iniziativa all'anno riguardante uno dei seguenti obiettivi: sviluppo del **senso civico**, **cittadinanza attiva**, **educazione alla legalità** e **promozione di stili di vita sani**, o di rafforzamento del senso di solidarietà anche prevedendo il coinvolgimento degli utenti in attività utili alla struttura o alla comunità;
- iniziative di supporto relazionale o nelle attività di **sostegno alla domiciliarità** per caregiver e volontari; nonché di socializzazione, o che prevedano il coinvolgimento degli utenti in attività utili per la collettività o per la struttura, in raccordo con la rete dei servizi;
- interventi educativi a favore degli utenti o cittadini del territorio sulla gestione delle relazioni, delle emozioni nonché sulla mediazione dei conflitti interpersonali.



CASA MELOGRANO

Impegnata per la promozione della salute e la prevenzione della fragilità, attraverso azioni di benessere e cura delle persone adulte e anziane, l'Azienda si sta consolidando come punto di riferimento per la comunità, lavorando per concretizzare il ruolo di presidio socio-sanitario del territorio.

Casa Melograno è il progetto di punta di questa visione: si propone sul territorio con uno sportello di ascolto e orientamento, concretizzando azioni di supporto agli anziani, sostegno ai caregiver e orientamento ai servizi sociali e sanitari.

Offre anche momenti di socialità, relazione e benessere attraverso proposte dedicate e personalizzate per anziani e caregiver.

La compresenza con il Centro Servizi è strategica.



Parte IV

Alloggi Protetti

Destinatari degli Alloggi Protetti sono persone anziane o adulte, residenti nel territorio Val d'Adige, in situazioni di fragilità personale, o abitative, o di solitudine relazionale, che necessitano di sostegno per migliorare le proprie capacità di vita autonoma. I destinatari sono persone parzialmente in grado di gestire in autonomia le principali attività della vita quotidiana, ma che al contempo necessitano di un ambiente protetto.



Dove ci troviamo	Via della Resistenza n. 61/A - Fr. Povo - 38123 Trento (TN)
Come raggiungerci	<ul style="list-style-type: none"> • con mezzi privati (possibilità di parcheggio esterno oppure al coperto presso il Centro Polifunzionale per massimo 2 ore); • con mezzi pubblici: linea 5 (dir. Piazza Dante - Oltrecastello); linea 13 (dir. Piazza Dante - Povo Polo Sociale); linea 16 (dir. Centochiavi - Povo Polo Sociale). <p>Dal centro di Povo la struttura è raggiungibile con un percorso di circa 400 metri con marciapiede.</p>
Caratteristiche della struttura	Gli alloggi bilocali sono composti da due stanze di ampie dimensioni: una zona giorno con cucina dotata di piastre ad induzione e una zona notte. Il monolocale si trova al piano terra ed è dotato di piccolo ingresso, un ampio servizio ed una spaziosa stanza con balcone. Ogni singolo appartamento dispone di servizi e balcone o terrazzo. Gli ambienti sono luminosi e confortevoli, consentono riservatezza e limitato impatto di rumori. Ogni alloggio è dotato di: impianto di ricambio d'aria, sistema di raffrescamento, riscaldamento a pavimento (centralizzato), allacciamento telefonico con possibilità di attivazione del telesoccorso, antenna, interfono collegato con la RSA.
Organizzazione delle residenze	Realizzate dal Comune di Trento, le 22 residenze protette (21 bilocali e 1 monolocale) sono distribuite su 2 complessi edilizi e vengono consegnate con il solo blocco cucina lasciando all'utente la personalizzazione dell'alloggio.
Ascolto del cliente	Viene proposto un incontro annuale di ascolto della qualità percepita da parte dei residenti.
Tariffe	Le tariffe aggiornate annualmente sono consultabili sul sito www.apspgrazioli.it .

Come viene assegnato l'alloggio?

L'idoneità all'assegnazione dell'alloggio protetto prevede una preliminare valutazione da parte del Gruppo Accesso Alloggi (composto da referenti del Servizio Spazio Argento del Comune di Trento e dagli enti gestori degli Alloggi) e poi l'inserimento in una lista d'attesa. Raggiunta la posizione utile, si viene contattati dal Servizio Spazio Argento del Comune di Trento per istruire la pratica formale.

Per maggiori informazioni
consultare la pagina web del
Comune di Trento

<https://www.comune.trento.it/Servizi/Alloggi-protetti>



La prossimità fisica al Centro Diurno e al Centro Servizi, offre un'opportunità particolare di accesso alle proposte quale occasione di relazione, con le modalità proprie del cittadino del territorio.

Le attività, a libera adesione, rappresentano una reale opportunità di **partecipazione alla vita della comunità territoriale**, di possibilità di contatti e di scambio che contribuiscono alla creazione di legami significativi fra le persone del territorio e gli utenti. Le attività consistono in **proposte ricreative, occupazionali e socio-culturali** strutturate nei diversi periodi dell'anno offerte dal Centro Servizi e Casa Melograno.

Un prezioso servizio viene offerto dai **volontari** che a vario titolo partecipano alla vita dei residenti, tramite visite a domicilio, piccole commissioni, realizzazione di gruppi di attività, laboratori e varie iniziative presso il Centro Servizi. Altri volontari che possono intervenire a favore dei residenti provengono dal progetto **AMI.COMunità** del Centro Servizi (in collaborazione con il Comune di Trento): trattasi di un'iniziativa rivolta al territorio che offre l'intervento di volontari inviati tramite chiamata ad un numero dedicato, per supporto in piccoli lavori di manutenzione, commissioni, accompagnamento, ecc. E' inoltre offerta la possibilità di compagnia telefonica con frequenza concordata aderendo al servizio **Sveglia del Mattino** del Centro Servizi.



Luogo di relazioni

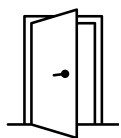
Il contesto abitativo collocato nella rete dei servizi di Centro Servizi e Centro Diurno offre di per sé un ambiente favorevole alle relazioni e alla continuità nel sostegno ai residenti.



Chiamata

Il residente, tramite interfono dell'appartamento, può contattare il personale assistenziale dedicato della RSA, sia di giorno che di notte.

Si ricorda che il medico di riferimento per il residente resta il medico di base e l'assistenza infermieristica, se necessaria, viene erogata dal Servizio Cure Domiciliari dell'ASUIT, nelle fasce orarie stabilite.



Visita quotidiana

Viene garantita una **visita quotidiana** da parte di un operatore socio sanitario (OSS) il quale, in caso di condizioni di particolare bisogno, può attivare - a seconda del caso - il medico curante oppure la guardia medica, i famigliari, il 112. E' importante che il residente comunichi al personale l'eventuale assenza. Per circostanze di disagio, il personale contatterà l'assistente sociale del territorio per valutare eventuali servizi di supporto alla persona (assistenza domiciliare, mensa aperta, ...).



Attività di ascolto

La cura delle relazioni è affidata a personale qualificato: si offre al residente la possibilità di incontrare un Educatore (su appuntamento o al bisogno) oppure rivolgendosi allo Sportello di ascolto del Centro Servizi.

L'incontro può:

- migliorare l'ascolto e la conoscenza di situazioni particolari;
- dare supporto relazionale;
- fornire informazioni sull'utilizzo di servizi da parte del residente;
- attivare l'intervento dell'assistente sociale del territorio;
- favorire i contatti con i responsabili dell'Azienda;
- accogliere altre richieste del residente.

I referenti dell'Azienda convocano riunioni periodiche con i residenti, al fine di ampliare i momenti di ascolto, di scambio e di confronto sull'andamento del servizio o per attivare dinamiche di auto-mutuo-aiuto.



Pulizia

E' previsto, se gradito, un intervento di **pulizia ordinaria mensile**, effettuato concordando le prestazioni con il personale.

Servizio
manutenzione

L'Azienda mette a disposizione il servizio di manutenzione a beneficio dei residenti degli Alloggi Protetti. Le tariffe sono definite annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'APSP.

Servizio cura e igiene e
Mensa Aperta

I residenti con più di 65 anni di età, possono accedere ai servizi di cura ed igiene alla persona (bagno assistito, pedicure e manicure) presso il Centro Servizi, previa attivazione tramite l'assistente sociale del territorio. Con la stessa modalità è possibile aderire al servizio di Mensa Aperta erogato dal vicino Centro Servizi oppure attivare il servizio Pasti a domicilio.



Servizio Religioso

Le Messe e celebrazioni liturgiche svolte presso la RSA sono aperte alla partecipazione dei residenti degli Alloggi Protetti, come per gli altri membri della comunità esterna.

La comunità dei
residenti: solidarietà,
auto-mutuo aiuto,
relazioni

E' intento dell'Azienda **favorire le relazioni positive** fra i residenti e la creazione di un clima sereno volto **alla promozione di forme di solidarietà e di aiuto reciproco**. Gli spazi della struttura offrono ambienti confortevoli per favorire l'incontro tra i residenti, come la saletta di animazione dotata di punto ristoro e libreria e il vicino **parco pubblico**.

I residenti si danno appuntamento in questi spazi per qualche **momento di filò**, iniziativa nata spontaneamente e sostenuta dai referenti del Servizio in quanto ulteriore punto di riferimento e di relazione.

Con l'aiuto di volontari e del personale, i residenti possono dedicare qualche attività di **buon vicinato** alla comunità degli Alloggi o alla comunità del territorio.

Parte V

Il Punto Prelievi per utenti esterni

Il Punto prelievi per utenti esterni è un servizio che permette di effettuare prelievi di sangue e di consegnare liquidi e materiali biologici per esami biochimici effettuati dai laboratori dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (ASUIT). Tale servizio viene svolto in regime di convenzione con l'ASUIT (rinnovo annuale).

Attualmente, vengono presi in carico da un minimo di 30 utenti ad un massimo di 40 utenti.



Orari del servizio
ogni mercoledì e venerdì, dalle
7:00 alle 9:00
Contatti
in orario di apertura al pubblico:
0461/818156

Ulteriori contatti
0461/818181 oppure
info@apspgrazioli.it

Chi può accedere al servizio
Cittadini con tessera sanitaria di
età superiore ai 6 anni

Prenotazione tramite
sito Trec+, app Trec+, app
Telegram, chiamando il numero
0461/371037

Dove ci troviamo	Via della Resistenza n. 61/E - Fr. Povo - 38123 Trento (TN)
Come raggiungerci	<ul style="list-style-type: none"> • con mezzi privati (possibilità di parcheggio esterno oppure al coperto presso il Centro Polifunzionale per massimo 2 ore); • con mezzi pubblici: linea 5 (dir. Piazza Dante - Oltrecastello); linea 13 (dir. Piazza Dante - Povo Polo Sociale); linea 16 (dir. Centochiavi - Povo Polo Sociale); • a piedi dal centro di Povo, attraverso un percorso di circa 400 metri con marciapiede.
Caratteristiche del locale	<p>L'accesso è situato al piano terra con percorsi facilitati per persone diversamente abili.</p> <p>Fermo restando che gli utenti sono invitati a presentarsi per l'accettazione non prima di 5 minuti antecedenti all'orario di prenotazione, è presente una sala di attesa con un numero limitato di posti a sedere, una postazione amministrativa ed un box chiuso dove vengono effettuati i prelievi. E' inoltre presente il distributore automatico di bevande calde, fredde e snack.</p>
Documentazione da esibire in fase di accettazione	<p>L'utente dovrà presentarsi all'accettazione con tessera sanitaria personale e impegnativa del proprio medico di base oppure con impegnativa richiesta esami per pre-ricovero o post-ricovero (foglio giallo): in mancanza di richiesta medica o con richiesta del medico specialista le prestazioni sono erogate in regime di libera professione pagando la quota prevista dal tariffario vigente. Gli utenti di altra regione devono presentarsi con la ricetta prescritta dal medico di medicina generale <u>stampata</u> e completa di eventuali esenzioni, in quanto non è possibile inserirle in un secondo momento se non presenti.</p>
Tariffe	Le tariffe degli esami e le modalità di esenzione sono stabilite dal Servizio Sanitario Provinciale.

1

L'accettazione

L'utente viene chiamato dall'addetto all'accettazione allo sportello all'orario di prenotazione.



Presentare ricevuta di **prenotazione**, **tessera sanitaria personale** e **impegnativa esami**.



La segreteria controlla i dati e rilascia all'utente le **etichette** da consegnare all'infermiere e il **foglio di delega per ritirare il referto**.



Se la prestazione è a pagamento, l'utente effettua il pagamento tramite pago bancomat oppure tramite carta di credito e riceve la fattura. In alternativa, viene emesso l'avviso PagoPA da pagare presso gli sportelli abilitati (banca, tabacchino, ecc.).

Si raccomanda all'utenza di non anticipare troppo l'orario di presentazione rispetto alla prenotazione (presentarsi massimo 5 minuti prima).



Esami non effettuabili o che necessitano di particolari attenzioni

Prima di prenotare presso il Punto Prelievi di Povo, si invita l'utenza a consultare la pagina

<https://www.apspgrazioli.it/Servizi/Prelievo-del-sangue>

nella quale sono elencati tutti gli esami non effettuabili o con tempistiche di esecuzione particolari.

2

Il prelievo e la consegna dei campioni



L'infermiere (qualificato con esperienza e aggiornato), seguendo l'ordine di prenotazione, chiama l'utente e **riconferma l'identità**.



Effettuazione del prelievo.

Raccomandazioni:

- presentarsi a digiuno almeno da 8-10 ore;
- è possibile assumere modiche quantità di acqua;
- riferire particolare sensibilità alla pratica del prelievo per adottare tutte le misure idonee a prevenire conseguenze (es. sincopi e malori).



Consegnare eventuale **campione biologico** raccolto a domicilio. Verificare sempre la modalità corretta di raccolta del campione per evitare eventuale rifiuto per non idoneità.

In orario di apertura del Punto Prelievi, è possibile ritirare i contenitori idonei alla raccolta dei campioni.

[Guida agli esami di laboratorio](#)



I campioni dei prelievi effettuati vengono trasportati da personale incaricato e secondo la normativa prevista.

3

Ritiro referti



collegarsi al sito <https://trec.trentinosalute.net/> e accedere con le proprie credenziali SPID, CIE, SMART CARD oppure TESSERA SANITARIA (Fast Trec).

In caso di accesso con TESSERA SANITARIA è necessario inserire il numero di accettazione riportato nel foglio ritiro referti consegnato al momento dell'accettazione.

Non sono disponibili on-line risultati dei test HIV, genetici, con referto allegato; per questi il ritiro del referto è cartaceo. In ottemperanza al Reg. UE 2016/679 sulla privacy i referti vengono consegnati in busta chiusa.



presso gli **sportelli cassa** dell'ASUIT esibendo il foglio ritiro referti, la tessera sanitaria e il documento di identità dell'interessato.

In caso di mancanza del foglio di ritiro:

- il referto si consegna al titolare dello stesso previa presentazione di un documento di identità;
- il referto si consegna a terza persona previa presentazione di delega scritta e documenti di riconoscimento di delegante e delegato.



(al momento dell'accettazione) spedizione del referto a casa, previo pagamento delle spese postali (anche da parte degli esenti ticket). In ogni caso è utile seguire le indicazioni apposte in calce al tagliando di esecuzione del prelievo.



presso il proprio **medico di base**.



Il servizio è erogato rispettando i requisiti di sicurezza e qualità costantemente monitorati, in linea con quanto previsto dall'Accreditamento sanitario. La soddisfazione dell'utenza viene rilevata attraverso un questionario di gradimento proposto agli utenti. Vengono garantiti tutti gli adempimenti relativi al trattamento dei dati secondo normativa vigente.

*La redazione della Carta dei Servizi è frutto della
collaborazione dei vari Responsabili dei Servizi.*

L'impaginazione è a cura della Segreteria di Direzione.



RSA

Alloggi Protetti

*Centro Diurno
“La Margherita”*

Centro Servizi

Casa Melograno

Punto Prelievi

Via della Resistenza 63
Tel. 0461 818181

Via della Resistenza 61/A
Tel. 0461 818181

Via della Resistenza 61/F
Tel. 0461 818102

Via della Resistenza 61/F
Tel. 0461 818101

Via della Resistenza 61/C-D
Tel. 0461 818101

Via della Resistenza 61/E
Tel. 0461 818156