



CARTA^{DEI} SERVIZI DELLA RESIDENZA
CASA FAMIGLIA



GRUPPO SPES

1. INTRODUZIONE	1
1.1. Le Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.)	1
1.2. La Carta dei Servizi	1
2. LA RESIDENZA	2
2.1. La Storia	2
2.2. Disponibilità di posti	2
2.3. Come si entra in Residenza	2
2.4. Le stanze	3
2.5. Gli spazi comuni	3
2.6. Le attrezzature e le tecnologie sanitarie	3
2.7. I servizi	4
2.7.1. Servizi socio-sanitari	4
2.7.2. Servizi alberghieri	6
2.8. Il Personale	7
3. I RESIDENTI	8
3.1. La comunità residenziale	8
3.2. Le garanzie per il Residente	9
3.2.1. Gli indicatori e gli standard di qualità	9
3.2.2. Come ottenere informazioni	10
3.2.3. Reclami, lamentele, suggerimenti	11
3.3. Rappresentanza dei Residenti	11
3.4. I doveri del Residente e dei Familiari	11
3.5. Determinazione della retta	12

1 • INTRODUZIONE

1.1. LE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI (R.S.A.)

La “Residenza Sanitaria Assistenziale” (R.S.A.) è una struttura nella quale, in forma residenziale, sono organizzati servizi socio-sanitari integrati a prevalente valenza sanitaria. Essa risponde a bisogni, che richiedono trattamenti continui, di anziani non autosufficienti, non trattabili a domicilio, nonché di persone non autosufficienti o con gravi disabilità fisiche o psichiche” (DPGP 30/48 dd. 7/11/2000).

Le R.S.A. sono quindi volte a coniugare le esigenze di assistenza sanitaria con le esigenze di assistenza tutelare e alberghiera, occupandosi in prevalenza di cura e recupero di persone anziane. I residenti accolti nelle R.S.A. sono anziani e/o disabili non autosufficienti con limitazioni di autonomia di qualsiasi genere (fisiche, mentali e sociali), non più curabili a domicilio.

Per venire incontro a questi bisogni, attraverso le proprie Residenze Sanitarie Assistenziali S.P.E.S. Trento eroga:

- ★ assistenza sanitaria medica e infermieristica generale e specialistica, nonché trattamenti per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona;
- ★ riattivazione psico-sociale e prevenzione della sindrome da immobilizzazione;
- ★ interventi di riabilitazione per il recupero o il mantenimento delle funzioni motorie;
- ★ assistenza alla persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;
- ★ attività sociali.

1.2. LA CARTA DEI SERVIZI

L'obiettivo primario della Carta dei Servizi è quello di presentare la Residenza con riferimento alle caratteristiche infrastrutturali, alle disponibilità di ricezione, ai servizi offerti ed agli standard di qualità assicurati.

I livelli di qualità garantiti sono monitorati internamente e rivisti periodicamente. Alcuni di essi (quali ad esempio: gli aspetti umani e di relazione, la qualità percepita dei servizi, ecc.) vengono misurati attraverso il giudizio diretto degli Utenti (rilevazione della soddisfazione degli utenti).

Nella formulazione dei contenuti della Carta dei Servizi è stato adottato il concetto di “Utenza allargata”. Sono infatti considerati Utenti delle Residenze Sanitarie Assistenziali non solo gli Ospiti che vi risiedono (chiamati Residenti), ma anche i loro familiari.

La Carta dei Servizi vuole anche rappresentare uno strumento di comunicazione tra gli operatori della residenza e i propri Utenti. In questo senso è stata pensata per essere uno strumento dinamico, che viene verificato annualmente rispetto al mantenimento degli standard di qualità dichiarati, ivi compreso il giudizio degli Utenti, ed all'aggiornamento dei nuovi obiettivi che si intendono perseguire.

2. LA RESIDENZA



Indirizzo
Via Borsieri, 5
38100 Trento
telefono: 0461/233.482
fax: 0461/233551
casafamiglia@spestrento.it

www.spestrento.it

2.1. LA STORIA

Nato come collegio per studenti, l'immobile di via Borsieri, situato in prossimità del centro storico di Trento, viene riconvertito in Casa di Riposo per anziani auto e non autosufficienti solamente nel 1993. Successive ristrutturazioni hanno permesso alla struttura di essere trasformata in R.S.A. Casa Famiglia.

Attualmente l'immobile, dislocato su cinque piani è formato da 25 camere che consentono di accogliere fino a 56 ospiti. È in fase di progettazione l'ampliamento che porterà la Casa a 61 posti letto. Inoltre, è in fase di ristrutturazione un'ala dello stabile che fungerà da nucleo ad alta intensità assistenziale con 9 posti letto e servizi annessi.

La Casa dispone di una palestra adibita a servizio fisioterapico, con la possibilità di beneficiare di trattamenti elettroterapeutici e di un ambulatorio medico-infermieristico collocato in posizione centrale.

I Residenti dispongono di due bagni assistiti e di un salone ove viene erogato il servizio di parrucchiera e il servizio di estetista. La struttura mette a disposizione tre sale riunioni di cui una attrezzata con moderni supporti tecnologici. L'immobile dispone di due giardini per gli ospiti e parenti e di alcuni posti macchina. La Residenza è dotata di cucina interna.

2.2. DISPONIBILITÀ DI POSTI

La struttura dispone di 56 posti di letto di cui 51 per non-autosufficienti (di cui 2 posti di sollievo) e 5 per autosufficienti.

2.3. COME SI ENTRA IN RESIDENZA

L'ingresso in R.S.A. è regolato dall'Unità Valutativa Multidisciplinare (U.V.M.) del Distretto Sanitario Territoriale competente. L'U.V.M. è un'équipe formata da un medico, un infermiere professionale ed un assistente sociale che valutano l'idoneità del soggetto richiedente all'ingresso in R.S.A.

TRENTO
U.V.M. (Unità Valutativa Multidisciplinare)
Distretto di Trento e Valle dei Laghi
c/o Servizio Cure Domiciliari
Corso 3 Novembre, 36 - 38100 Trento
Tel. 0461.902.484

La quota riservata alle persone autosufficienti (cioè persone che necessitano di una assistenza di tipo puramente alberghiero) è invece gestita direttamente dal Direttore della Residenza.

2.4. LE STANZE

Le stanze sono in totale 25 di cui 3 singole, 13 doppie, 9 triple.

Ciascuna stanza dispone di:

- ★ bagno privato (alcune stanze) e un bagno ogni due stanze
- ★ sistema di chiamata con segnalazione acustica e visiva dislocato presso l'ambulatorio medico-infermieristico e ad ogni piano di degenza
- ★ attacco TV e telefono

2.5. GLI SPAZI COMUNI

Servizi residenziali ai piani

- ★ soggiorno
- ★ 2 bagni assistiti
- ★ 1 cucinetta attrezzata
- ★ 1 deposito biancheria pulita
- ★ 1 deposito biancheria sporca
- ★ 3 locali per lavapadelle
- ★ locale deposito (attrezzature, carrozzine e materiale di consumo, ecc.)
- ★ servizi igienici comuni



Servizi comuni

- ★ sala da pranzo
- ★ sala pluriuso al piano terra
- ★ saletta per attività di animazione
- ★ locale ad uso parrucchiera ed estetista
- ★ ingresso con portineria
- ★ uffici amministrativi
- ★ cucina con magazzino/dispensa
- ★ lavanderia e stireria
- ★ saletta caffè
- ★ camera ardente
- ★ cappella

Servizi sanitari e riabilitativi

- ★ ambulatorio medico e infermieristico
- ★ palestra attrezzata per cure fisioterapiche ed elettroterapia

2.6. LE ATTREZZATURE E LE TECNOLOGIE SANITARIE

Tutte le attrezzature di nuova acquisizione sono munite di certificazioni di garanzia che corrispondono alle vigenti normative in materia (ad esempio: marchio CE, rispondenza a norme UNI e/o ENI, ecc.) e di schede tecniche e di sicurezza in rispondenza alle norme sulla sicurezza. I criteri in base ai quali le attrezzature e le tecnologie sanitarie sono selezionate e acquistate vogliono garantire il miglior benessere della persona assistita e, contestualmente, fornire supporto all'operatore nell'espletamento delle prestazioni assistenziali.

La dotazione di attrezzature sanitarie risponde ai requisiti posti dalla Provincia Autonoma di Trento per l'esercizio di attività in R.S.A..

Le caratteristiche e la quantità delle principali attrezzature e tecnologie sanitarie presenti all'interno della Residenza sono riportate nella TABELLA DELLE ATTREZZATURE E TECNOLOGIE SANITARIE allegata. Tale tabella viene aggiornata con riferimento alla costante acquisizione di nuove attrezzature.

2.7. I SERVIZI

2.7.1. SERVIZI SOCIO-SANITARI

■ Coordinamento sanitario e servizio medico

Il coordinamento sanitario e il servizio medico è effettuato da un medico convenzionato con la struttura.

Le visite mediche vengono effettuate quotidianamente presso l'ambulatorio della struttura o presso le stanze, secondo un diario di visite e controlli programmati.

Il servizio comprende:

- ✦ attività di diagnosi, prevenzione, cura e mantenimento;
- ✦ prescrizione di farmaci, richieste di visite specialistiche, richieste di esami strumentali o di laboratorio non eseguibili in struttura;
- ✦ rilascio di certificati medici;
- ✦ fornitura, a carico della struttura, di farmaci (presenti nel prontuario provinciale), presidi sanitari e ausili per incontinenti.

Il servizio è effettuato dal medico che è presente dal lunedì al venerdì secondo un orario prestabilito. Il servizio notturno e festivo è coperto, per le urgenze, dalla guardia medica.

■ Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico garantisce:

- ✦ l'individuazione dei bisogni dell'ospite;
- ✦ la pianificazione, gestione e valutazione dell'intervento assistenziale infermieristico;
- ✦ la compilazione aggiornata della cartella infermieristica;
- ✦ la collaborazione con il personale di assistenza in merito alle attività di vita quotidiana dei Residenti;
- ✦ l'applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche indicate dal medico;
- ✦ un piano di educazione e prevenzione sanitaria individualizzato.

Il servizio infermieristico è garantito 24 ore al giorno per 365 giorni anno.

■ Servizio di assistenza e cura alla persona

Il servizio si occupa delle attività di aiuto e assistenza ai Residenti.

Gli interventi previsti tendono a stimolare e promuovere ogni forma di autonomia nelle attività di vita quotidiana, con riferimento all'alimentazione, alla mobilità, all'igiene personale, alla cura della persona, alle opportunità di relazione e socializzazione.

Il servizio di cura e assistenza consiste in:

- ✦ attività di assistenza diretta alla persona;
- ✦ aiuto e sostegno alle attività di vita quotidiane, compreso l'aiuto nelle faccende personali e nelle relazioni sociali;
- ✦ attività di sostegno e stimolo dei Residenti attraverso il mantenimento e/o il recupero delle capacità residue.

Il servizio è garantito 24 ore al giorno per 365 giorni anno.

■ Servizio di riabilitazione funzionale (fisioterapia)

Il servizio è realizzato da un terapeuta della riabilitazione (fisioterapista) che esegue, in collaborazione con tutto il personale di assistenza, interventi rieducativi e riabilitativi che tendono a prevenire e ritardare la disabilità, nonché a mantenere e/o rafforzare le capacità e le potenzialità residue del Residente.

Il servizio comprende:

- ★ riabilitazione neuro-motoria;
- ★ rieducazione ortopedica e funzionale;
- ★ cure fisiche e massaggi;
- ★ utilizzo di apparecchi di terapia;
- ★ terapia di socializzazione per gli anziani che si accostano al servizio;
- ★ ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie residue;
- ★ terapia informale rivolta ai pazienti con alterazione dello stato cognitivo per il mantenimento di semplici attività (lavarsi, vestirsi, ecc.);
- ★ riabilitazione respiratoria semplice.

Il servizio è effettuato dal terapeuta della riabilitazione che è presente dal lunedì al venerdì secondo un orario prestabilito.

■ Servizio di animazione sociale

Il servizio è realizzato da animatori anche con il supporto del personale di assistenza e di volontari. Lo scopo è quello di gestire momenti ludico-ricreativi e di riattivazione psico-sociale al fine di:

- ★ incrementare la partecipazione a momenti di relazione e socializzazione;
- ★ stimolare i Residenti a gestire positivamente il proprio tempo libero;
- ★ prevenire il decadimento psico-fisico.

Il servizio di animazione sociale si esplica principalmente nelle seguenti attività:

- ★ attività ricreativo-culturali (lettura e ascolto, attività manipolative di gruppo e individuali, organizzazione di attività ludiche di gruppo, gite, ecc.);
- ★ attività di socializzazione e relazione (attività di gruppo, attività per incontro familiare-residente, gestione di recupero di storie di vita, ecc.);
- ★ attività educative e occupazionali (analisi e valutazione delle capacità psico-cognitive e capacità/potenzialità, ginnastica di gruppo, ecc.)
- ★ attività con e per il territorio (gestione delle relazioni esterne con associazioni, istituzioni, parrocchie, ...).

Il servizio è garantito tutti i giorni secondo un orario prestabilito ed un programma esposto in bacheca.



2.7.2. SERVIZI ALBERGHIERI

■ Servizio ristorazione

Il servizio ristorazione viene coordinato da S.P.E.S. Trento che si avvale della collaborazione di fornitori qualificati.

Il servizio è costituito dalle seguenti attività:

- ★ elaborazione dei menù e personalizzazione delle diete;
- ★ preparazione del pasto e cottura;
- ★ distribuzione e aiuto al pasto.

La qualità del servizio è verificata dalla Direzione della residenza.

Orario dei pasti

COLAZIONE	8.00 - 9.00
MERENDA	META' MATTINA
PRANZO	11.45 - 12.30
MERENDA	META' POMERIGGIO
CENA	18.30 - 19.15

■ Servizio di cura estetica della persona

Viene fornito un servizio di estetista e parrucchiera all'interno della struttura, in idonei locali attrezzati e predisposti. Per le persone non in grado di muoversi il servizio è effettuato presso la stanza.

Il servizio è organizzato in modo tale che ogni residente possa beneficiarne di norma ogni 15 giorni.

La qualità del servizio è verificata dalla Direzione della residenza.

Il servizio è disponibile almeno tre volte alla settimana secondo orari prestabiliti.

■ Servizio trasporto Residenti

Il servizio di trasporto viene fornito quando un Residente ha necessità di uscire dalla struttura in occasione di visite sanitarie.

Le tipologie di trasporto sono diversificate in relazione alla situazione socio-sanitaria del Residente (automezzi comuni, automezzi attrezzati al trasporto di carrozzine, ambulanze, ...). Il Residente è accompagnato da un familiare (o persona da lui delegata) che sale sul mezzo messo a disposizione dal momento della partenza dalla R.S.A.

Per necessità di natura personale il servizio è fornito solo compatibilmente con le disponibilità e le esigenze organizzative della residenza e a pagamento.

La qualità del servizio è verificata dalla Direzione della residenza.

Il servizio di trasporto viene organizzato dalla segreteria della R.S.A. sulla base delle richieste degli operatori interni oppure su richiesta del Residente o familiare.

■ Servizio spirituale e religioso

Il servizio spirituale è garantito da un Ministro del Culto, che spesso si avvale della collaborazione di volontari.

Momenti rilevanti del servizio sono:

- ★ celebrazione dei riti religiosi;
- ★ sostegno alla sofferenza fisica e spirituale;
- ★ accompagnamento alla morte;
- ★ partecipazione attiva alla comunità religiosa del territorio.

Il programma di animazione prevede una completa informazione sulle attività religiose, quotidiane e periodiche. Inoltre, laddove possibile, saranno mantenuti i contatti tra il Residente e la sua parrocchia di origine.

■ Servizio di guardaroba e lavanderia

Il servizio di guardaroba e lavanderia viene coordinato da S.P.E.S. Trento che si avvale della collaborazione di un fornitore qualificato.

All'ingresso del Residente viene redatto un inventario degli indumenti e ogni singolo capo viene adeguatamente contrassegnato.

La qualità del servizio è verificata dalla Direzione della residenza.

Gli indumenti puliti vengono riconsegnati ai Residenti due volte alla settimana.

■ Servizio di pulizia e sanificazione

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

Il servizio viene effettuato utilizzando prodotti biodegradabili e naturali, privi di fosfati ed impiegando attrezzature e macchinari nel rispetto della normativa vigente.

La qualità del servizio è verificata dalla Direzione della residenza.

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

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

■ Servizi di supporto

All'interno della residenza vengono effettuate una serie di servizi di supporto, ed in particolare:

- ★ servizio di manutenzione di immobili, spazi, impianti, attrezzature e arredi di proprietà della struttura, al fine di garantirne la piena efficienza;
- ★ servizio di segreteria e reception, con il compito di presidiare l'ingresso e l'uscita dalla struttura, nonché di garantire la gestione del centralino telefonico, della posta in entrata ed in uscita e in generale tutte le attività di supporto segretariale (es.: approvigionamenti, amministrazione, custodia valori, economato, ecc.)

I servizi di manutenzione sono coordinati e controllati dal Direttore della residenza.

Il servizio di segreteria e reception è attivo tutti i giorni (comprese le giornate festive) in orario diurno.

2.8. IL PERSONALE

Tutto il personale che opera all'interno della residenza viene selezionato in base a precisi criteri di competenza ed esperienza al fine di garantire una buona qualità dei servizi socio-sanitari e residenziali.

Viene garantito il costante aggiornamento professionale attraverso un piano di formazione rivisto annualmente. In particolare è posta particolare attenzione all'aggiornamento professionale specifico in relazione alle mansioni svolte e alla relazione umana con i Residenti.

La dotazione organica risponde pienamente ai criteri e parametri definiti dalla Provincia Autonoma di Trento (P.A.T.) per le Residenze Sanitarie Assistenziali.



3. I RESIDENTI

3.1. LA COMUNITÀ RESIDENZIALE

Le Residenze Sanitarie Assistite (R.S.A.) coniugano le esigenze di assistenza sanitaria con le esigenze di assistenza tutelare e alberghiera, occupandosi in prevalenza di cura e recupero di persone anziane e/o disabili in molti casi non autosufficienti dal punto di vista fisico, mentale e sociale e comunque non più assistibili presso il loro domicilio.

L'assistenza fornita dalla struttura si basa su due concetti fondamentali:

- ★ la personalizzazione degli interventi per ciascun ospite, definiti e verificati attraverso uno specifico Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.);
- ★ l'erogazione dei servizi nell'ambito della comunità composta dai Residenti della struttura.

In questo senso, la personalizzazione delle prestazioni che viene garantita a ciascun Residente si inquadra sempre in una vita di relazioni e di regole di convivenza, che devono esistere per il benessere del Residente stesso.

Anche i familiari hanno un ruolo importante nella Comunità Residenziale, in quanto rappresentano un riferimento affettivo e sociale indispensabile per il mantenimento del benessere dei loro congiunti. La buona organizzazione delle attività e dei momenti privati e di socializzazione diventa dunque un aspetto fondamentale della qualità del servizio fornito dalla Residenza. Per questo motivo è stato previsto uno schema di giornata-tipo del Residente, che definisce lo svolgersi delle attività ordinarie nel corso della giornata.

giornata tipo del residente

Orario	Attività
06.45 - 08.15	alzata - cura e igiene della persona -vestizione
08.00 - 09.00	colazione
09.00 - 09.30	recita santo rosario (autogestito)
09.30 - 11.45	<ul style="list-style-type: none"> ★ partecipazione al programma di animazione (in casa, uscite rionali, visite presso altre strutture e istituzioni, ecc.) ★ pausa metà mattina (10.00 - 10.30) ★ santa messa (10.30 - 11.00)
11.45 - 12.30	pranzo
12.30 - 14.30	riposo pomeridiano
14.30 - 18.30	<ul style="list-style-type: none"> ★ partecipazione al programma di animazione (in Casa, uscite rionali, visite presso altre strutture e istituzioni, gite, ecc.) ★ merenda (15.30 - 16.00) ★ recita santo rosario (autogestito)
18.30 - 19.15	cena
19.15 - 20.00	preparazione per la notte
20.00 - 06.45	riposo notturno
08.45 - 11.45 14.00 - 18.00	<p>in queste fasce orarie, oltre alle attività proposte dalla Casa, l'ospite può incontrare i parenti, uscire, accedere a visite specialistiche e beneficiare dei seguenti servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • estetista • parrucchiera • bagno assistito • riabilitazione

3.2. LE GARANZIE PER IL RESIDENTE

Al Residente che vive all'interno della struttura viene garantito:

- ★ un'assistenza basata su un **piano di valutazione personalizzato**, rivisto periodicamente al fine di valutare i risultati ottenuti e di verificare le necessità di rivalutazione conseguentemente all'evolversi della situazione generale del Residente stesso;
- ★ un'organizzazione dei servizi che risponde a precise regole di qualità certificate e riconosciute a livello internazionale (certificazione ISO 9000);
- ★ una costante valutazione della qualità dei servizi attraverso standard e indicatori di qualità, al fine di acquisire elementi utili per il miglioramento dei servizi stessi;
- ★ il diritto a segnalare reclami e malfunzionamenti che verranno presi in considerazione e verranno risolti nel più breve tempo possibile;
- ★ il diritto ad ottenere, direttamente o per il tramite dei propri familiari, tutte le informazioni che lo riguardano, nel completo rispetto della riservatezza.

3.2.1. GLI INDICATORI E GLI STANDARD DI QUALITÀ

Gli indicatori e gli standard di qualità dei servizi sono utilizzati per dare dimostrazione concreta che gli impegni presi attraverso la Carta dei Servizi sono stati effettivamente soddisfatti.

Gli indicatori servono ad individuare caratteristiche e aspetti particolari dei servizi che la Residenza fornisce. Gli standard servono a definire i reali livelli di qualità che sono garantiti.

Ad esempio, è ovvio che la qualità dei servizi socio-assistenziali dipende anche dal numero degli operatori, oltre che dalla loro professionalità e competenza, e dal tipo di attività che vengono svolte. Caratteristiche importanti dei servizi socio-assistenziali sono quindi la "quantità" ed il tipo di attività che vengono svolte dagli operatori.

S.P.E.S. Trento misura questi aspetti facendo riferimento alla metodologia denominata PRN80 e adotta come indicatore il "tempo di assistenza erogato per prestazioni specifiche". Lo standard riferito a questo indicatore è rappresentato dai "Minuti medi di assistenza garantiti per ciascun Residente nelle 24 ore". Sempre a titolo di esempio, nella tabella seguente sono riportati i valori dello standard rilevati per l'anno 2002 e il confronto con dei valori di riferimento.

Standard	Valore ideale PRN80	Valore effettivo Residenza	Valore standard P.A.T.
Minuti medi di assistenza giornalieri garantiti per ciascun Residente	174 min.	160 min.	133 min.

Note:

Valore ideale PRN80 Bisogno assistenziale rilevato ottimale (valore calcolato in base ai parametri del Metodo PRN80)

Valore effettivo Residenza Valore calcolato in base all'organico e ai servizi effettivamente erogati dalla residenza

Valore Standard P.A.T. Valore Garantito in base ai parametri assistenziali definiti dalla Provincia Autonoma di Trento

Dal confronto tra i tre valori si evince che la residenza dedica mediamente all'assistenza socio-sanitaria per singolo Residente un tempo inferiore a quello idealmente necessario, ma superiore a quello definito come standard qualitativo minimo dalla Provincia Autonoma di Trento.

Gli indicatori e gli standard che sono riportati nell'allegata TABELLA DEGLI INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI sono stati definiti in relazione a tre aspetti fondamentali dell'erogazione del servizio:

- ★ gli **aspetti strutturali**, per garantire gli utenti rispetto all'adeguatezza delle risorse umane, sia in termini di numero che di competenze possedute, e all'idoneità delle risorse strumentali (spazi, ambienti, attrezzature, ecc.).
- ★ gli **aspetti di funzionamento**, per garantire gli utenti rispetto alle modalità di erogazione dei servizi (come il servizio viene fornito);
- ★ la **soddisfazione degli utenti**, per misurare l'effettivo livello di gradimento dei destinatari dei servizi.

3.2.2. COME OTTENERE INFORMAZIONI

Per ottenere informazioni più pertinenti e qualificate è opportuno che l'Utente si rivolga alla persona più competente per l'aspetto specifico.
La tabella seguente fornisce indicazioni in merito.

Quali informazioni	A chi chiedere	Quando chiedere
Aspetti organizzativi e amministrativi	Direttore della Residenza	In orario di ufficio previo appuntamento
Aspetti sanitari e relativi alle cure somministrate	Medico (Coordinatore Sanitario)	Durante l'orario di servizio previo appuntamento
Aspetti sanitari e socio-assistenziali	Responsabile Tecnico Assistenziale (R.T.A.)	Durante l'orario di servizio previo appuntamento
Aspetti sanitari	Infermiere	In orario diurno
Aspetti legati all'assistenza quotidiana	Referente degli assistenti socio-sanitari	In orario diurno
Aspetti legati alla riabilitazione funzionale e agli ausili (carrozze, girelli, ecc.)	Terapista della riabilitazione (fisioterapista)	Durante l'orario di servizio previo appuntamento

I familiari possono ottenere informazioni anche dai propri rappresentanti nel Comitato Coordinamento Servizi.

Inoltre, all'interno della residenza, le informazioni di tipo generale sono divulgate anche attraverso:

- ★ la bacheca, sulla quale sono affisse tutte le comunicazioni;
- ★ i "giornalini della casa", gestiti dal servizio animazione;
- ★ il sito web di S.P.E.S.Trento www.spentrento.it (che diventerà pienamente operativo nel corso dell'anno 2003);

Le informazioni di tipo sanitario vengono fornite direttamente al Residente o al familiare da lui indicato nell'assoluto rispetto della privacy.

Le comunicazioni dirette ai Residenti o ai familiari riferite ad aspetti di natura organizzativa ed amministrativa vengono trasmesse dal Direttore della Residenza tramite raccomandata, in modo da assicurare la ricezione da parte del destinatario.

Oltre al colloquio diretto, possono anche essere utilizzati il telefono, la lettera e la posta elettronica.

In ogni caso, ogni operatore che riceva una richiesta di qualsiasi tipo, se non in grado di rispondere direttamente, indirizza verso la persona più competente.

3.2.3. RECLAMI, LAMENTI, SUGGERIMENTI

La Direzione garantisce che ogni segnalazione (si tratti di reclamo, lamentela o suggerimento) viene presa in considerazione in base a quanto stabilito dal sistema qualità della cooperativa S.P.E.S. Trento. In questo senso, vi è l'impegno a fornire sempre e comunque risposta al mittente della segnalazione e, in caso di reclamo scritto, a rispondere sempre in forma scritta entro 15 giorni dal ricevimento.

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

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

Le segnalazioni possono essere depositate nell'apposita "cassetta" posta all'interno della Residenza. Tutti i reclami pervenuti vengono inoltre esaminati dalla Direzione Generale di S.P.E.S. Trento, nell'ambito delle attività di analisi dei dati previste dal sistema qualità della cooperativa.

3.3. RAPPRESENTANZA DEI RESIDENTI

È istituito presso la R.S.A. il Comitato per il Coordinamento del Servizio (C.C.S.) composto dal Direttore della Residenza, dal Responsabile Tecnico Assistenziale, dal Coordinatore Sanitario e da due rappresentanti dei Residenti.

Il C.C.S. ha funzioni consultive e propositive rispetto agli aspetti organizzativi e al miglioramento della qualità nell'erogazione del servizio.

I rappresentanti sono eletti dai Residenti o da un loro delegato (di norma un familiare).

Sono eleggibili sia i Residenti che i familiari, ad eccezione dei dipendenti e degli amministratori della struttura. Gli eletti restano in carico due anni e sei mesi dall'elezione.

Il nominativo dei rappresentanti dei Residenti viene affisso nella bacheca della residenza.

3.4. I DOVERI DEL RESIDENTE E DEI FAMILIARI

La Residenza è anche una comunità in cui la libertà dei singoli trova un limite nella necessità di garantire l'armonia dei rapporti tra i Residenti e una efficace erogazione dei servizi da parte del personale.

In particolare, viene richiesto a ciascun Residente l'impegno a:

1. adottare un comportamento responsabile verso gli altri Residenti e collaborare con il personale della residenza, compatibilmente con il proprio stato di benessere psico-fisico;
2. rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura;
3. concordare e comunicare eventuali uscite dalla struttura, nelle modalità stabilite dal regolamento.

Ai parenti dei Residenti viene richiesto l'impegno a:

1. evitare comportamenti che creino disagio o disturbo al proprio familiare o ad altri Residenti della struttura, nonché collaborare con il personale per una efficace erogazione dei servizi;
2. rispettare gli ambienti, attrezzature e arredi che si trovano all'interno della struttura;
3. comunicare al Direttore della Residenza tutte le informazioni che possono essere utili alla definizione, modifica o miglioramento del Piano di Assistenza Individualizzato del proprio congiunto.

4. concordare con il Direttore della Residenza eventuali uscite dalla struttura, qualora il proprio congiunto non sia in grado di farlo autonomamente.
- Ai Residenti ed ai familiari viene inoltre richiesto di rispettare le regole riportate nel regolamento della residenza.



3.5. DETERMINAZIONE DELLA RETTA

La retta della R.S.A. ha due componenti: la retta alberghiera e la retta sanitaria.

L'importo della retta alberghiera giornaliera viene stabilito di anno in anno dal Consiglio d'Amministrazione di S.P.E.S. Trento. L'importo è interamente a carico del Residente per le persone inserite nei posti riservati alla gestione della Cooperativa. Per i posti in convenzione, il Residente interviene con i propri redditi ed il Comune (o altra amministrazione) integra la retta quando il reddito non è sufficiente a coprire l'importo.

La retta sanitaria è invece a carico del Servizio Sanitario Provinciale per gli ospiti residenti in Provincia di Trento. Per gli ospiti fuori provincia interviene il Servizio Sanitario della zona di provenienza.

L'importo della retta alberghiera giornaliera viene comunicato al familiare di riferimento del Residente mediante lettera raccomandata e affisso nella bacheca della residenza.

La retta alberghiera può essere pagata:

- ★ con disposizione di addebito automatico (previa autorizzazione all'Istituto di Credito da parte del Residente);
- ★ con accredito diretto della pensione del Residente su conto corrente intestato a S.P.E.S. Trento e integrazione a carico del Comune (o altra amministrazione).



Gruppo SPES
Direzione generale
Via del Commercio 78 Trento
tel. 0461 402080
fax 0461 402065
www.spestrento.it
e-mail: info@spestrento.it

