



Casa del clero

# Carta dei servizi

Arcidiocesi di Trento

Trento, maggio 2021



## Indice

|   |       |
|---|-------|
| Perché la Carta dei Servizi   | p. 6  |
| La nostra storia  | p. 6  |
| La nostra identità  | p. 7  |
| Principi fondamentali   | p. 7  |
| Politica per la qualità   | p. 8  |
| <br>  |       |
| Chi siamo   | p. 9  |
| 1. Quali figure professionali si trovano all'interno della struttura? |       |
| 2. Parametri personale  |       |
| 3. Retta  |       |
| 4. La nostra visione  |       |
| 5. La nostra missione   |       |
| <br>  |       |
| Destinatari dei servizi   | p. 15 |
| Come accedere ai servizi  | p. 16 |
| Descrizione fisica della struttura                                    | p. 17 |
| I nostri servizi  | p. 20 |
| Destinatari dei servizi   | p.25  |
| Uno spaccato di vita quotidiana                                       | p. 27 |
| <br>  |       |
| Accompagnamento al fine vita  | p.28  |
| Orari di visita e comunicazioni di famiglia                           | p. 28 |
| Coinvolgimento e partecipazione nel processo di cura                  | p. 29 |
| Elogi, suggerimenti, reclami  | p. 29 |
| <br>  |       |
| Allegati:   |       |
| I nostri standard di qualità  | p. 30 |
| Modulo per le segnalazioni  | p. 35 |



*Gentile Ospite,*

*questo documento rappresenta per noi lo strumento mediante il quale la Casa del Clero, e tutti i suoi dipendenti, si presentano, illustrando ai suoi futuri ospiti la propria organizzazione, i propri obiettivi, le attività e le opportunità offerte.*

*Ha, infatti, lo scopo di far conoscere la struttura ai nuovi ospiti, per dargli la possibilità di vivere più serenamente questo primo momento di inserimento, così delicato e difficile.*

*Con l'augurio che questo piccolo documento porti chiarezza e rassicurazione, Le diamo in benvenuto e ci rendiamo disponibili per dubbi e chiarimenti.*

*La Direzione*



## Perché la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi della Casa del Clero di Trento si pone lo scopo primario di instaurare un rapporto di chiarezza e trasparenza tra l'Ente ed i sacerdoti che accedono ed usufruiscono dei vari servizi sociosanitari. Il presente documento rappresenta un'istantanea dell'organizzazione, degli standard di qualità dei servizi e della struttura nella sua interezza. In tal senso, oltre alla funzione informativa e divulgativa, la Carta dei Servizi si concretizza anche quale fondamentale strumento volto alla tutela dei diritti dei sacerdoti residenti. La carta rappresenta un "contratto" che l'ente stipula con gli ospiti e i familiari dichiarando i propri obiettivi, le risorse impegnate per realizzarli e gli impegni che l'ente assume. È dunque uno strumento di riferimento, di comunicazione e confronto con sacerdoti, familiari e cittadini nel quale si definiscono finalità e valori che insieme si porteranno avanti.

## La nostra storia

L'iniziativa diocesana per riservare un luogo dove potessero risiedere i sacerdoti anziani che avessero bisogno di ospitalità e cure risale al 1974, quando, fu attrezzata un'infermeria usufruendo dell'edificio dell'ex seminario minore, in via Madruzzo, che aveva già chiuso la sua originale attività. Nel 1978 fu approvato un primo Statuto, rinnovato poi nel 1987.

Nel 1996, avendo il Consiglio presbiterale deciso di vendere tutto il complesso del seminario minore, si pensò in un primo tempo a un edificio nuovo, costruito nel parco della Casa del clero, in Via Cervara. A disegno completato, avendo ottenuto dall'amministrazione provinciale un finanziamento congruo, il progetto fu rimesso in discussione nel Consiglio presbiterale, che optò per una collocazione degli ospiti presso la RSA dell'Istituto Sordomuti, che offriva un numero congruo di camere. Nell'anno 2000 fu firmata una convenzione tra l'Arcidiocesi e l'Istituto Sordomuti che entrò in vigore nel maggio del 2003, quando, nei giorni dal 15 al 17 maggio, avvenne il trasloco dal seminario minore alla RSA di via Piave 106.

Già in fase di contrattazione, ci si accorse che le condizioni per il ricovero ponevano dei limiti rispetto alle nostre finalità, in quanto si poteva accedere alla struttura solo dopo una valutazione UVM. Per venire incontro alle esigenze di tutti è stato necessario trovare un altro ambiente, dove accogliere incondizionatamente ogni richiesta. A tale scopo furono riservate e attrezzate 12 camere presso la Casa del Clero di via Cervara, pensate come pronta accoglienza per convalescenza, in attesa di ospedalizzazione o per brevi periodi di cura.

Le difficoltà incontrate fin dall'inizio della nuova sistemazione indussero a pensare a una soluzione definitiva più consona alle esigenze dei sacerdoti, che permettesse di accogliere in un unico luogo quanti erano ospitati nelle due strutture.

Il Consiglio presbiterale nel 2006, visto la disponibilità dell'edificio del seminario diocesano che in quegli anni veniva ristrutturato, decise di collocarvi la nuova infermeria, impegnandosi a gestirla in autonomia. Dunque nel 2008 fu fatta la fusione tra i due enti, infermeria e soggiorno, costituendo la "Casa del clero".

Nel 2018 la Direzione delle Casa del Clero ha avviato l'iter per l'autorizzazione e l'accreditamento istituzionale della struttura. Ottenendo in data 07 settembre 2018 con Reg. delib. N 1647 l'accreditamento provvisorio per un anno.

In data 20 dicembre 2019, con determina del dirigente n.486 del Dipartimento Salute e Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento la Casa del Clero di Trento ha ottenuto l'accreditamento istituzionale per la funzione residenziale di "Comunità residenziale per religiosi" per n. 30 posti letto (art.14 D.P.G.P. 27 novembre 2000, n.30-48/Leg) autorizzati di cui 20 accreditati al Sistema Sanitario Provinciale.

Il risultato raggiunto ha permesso di ridisegnare il modello dei servizi alla persona (socio-sanitari, ma anche socio-educativi) attraverso un ri-orientamento concettuale nell'approccio ai problemi, nell'offerta dei servizi e nei modelli di gestione, erogazione, controllo e governace finalizzato a porre sempre più al centro del nostro lavoro i sacerdoti residenti.

## La nostra identità

La specificità di questa nostra realtà, collocata dentro il Seminario Maggiore vuol significare proprio questo legame che permane nella vita del sacerdote con la propria casa, il Seminario. Rimanere dentro la realtà da cui i sacerdoti sono partiti, sono cresciuti e dove possono mantenere anche in una situazione di malattia un margine sempre vivo di vita religiosa e spirituale vissuta in sinergia con i giovani che ancora oggi dentro lo stesso edificio si preparano a vivere la propria vocazione, da una continuità di percorso importante.

La Casa del Clero vuole essere una casa aperta, capace di dialogare con tutti i soggetti interessati, ed erogare un servizio di qualità inteso come capacità di ricreare un ambiente di vita in cui il ogni persona sia realmente valorizzato, stimolato ed aiutato ad affrontare questo nuovo periodo della vita.

## Principi fondamentali

La Casa del Clero offre i servizi tenendo sempre presente i principi ai quali si fa riferimento nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 e s.s.m.m. e sono:

1. **UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'**. L'ente garantisce uguaglianza di trattamento nel rispetto dei bisogni specifici del sacerdote che vengono individuati attraverso una valutazione iniziale. Il programma individuale ha valenza spirituale, sanitaria, assistenziale, sociale, terapeutica ed educativa.
2. **TRASPARENZA**: l'attività gestionale e amministrativa ha come caratteristica principale la trasparenza; viene garantita la possibilità prendere visione e o ricevere informazioni sugli atti relativi la gestione dell'ente in conformità a quanto previsto dalla normativa in materia di riservatezza dei dati personali.



3. **CONTINUITA'**: l'ente garantisce una regolare e continua erogazione dei servizi e delle prestazioni.
4. **EFFICACIA ED EFFICIENZA**: nell'ottica di un progressivo miglioramento dei servizi erogati, si persegue il raggiungimento degli obiettivi attraverso il miglior utilizzo delle risorse disponibili.
5. **DIRITTO DI SCELTA**: nell'erogazione dei servizi si garantisce a tutti gli ospiti il diritto di scelta volto a tutelare e a favorire l'autonomia decisionale nelle scelte della vita quotidiana.

## Politica per la qualità

Considerata la mission, la Casa del Clero, adotta una politica per la qualità ispirata ai seguenti valori:

- **SALUTE**: intesa come la possibilità di fruire di prestazioni di prevenzione, cura e riabilitazione da personale competente e professionale, le quali devono essere personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiana, evitando forma di accanimento e sanitarizzazione eccessiva e non gradita.
- **SPIRITUALITA'**: aspetto fondamentale, filo rosso che caratterizza tutta la vita del sacerdote.
- **SOCIALITA'**: intesa come la possibilità di sviluppare rapporti interpersonali, non solo con i propri amici e parenti, ma anche con seminaristi, associazioni, parrocchiani e giovani, sentendosi parte della comunità religiosa e ritrovandosi inseriti nel contesto sociale, mantenendo così scambi relazionali e comunicativi con il territorio di riferimento.
- **CONTINUITA'**: intesa come il mantenimento del legame religioso nella vita del sacerdote: dal seminario alla casa.
- **OSPITALITA'**: di tutti coloro che in un momento di fragilità o di malattia hanno bisogno di un luogo protetto dove vivere ed essere assistita.
- **COMFORT**: inteso come l'opportunità di vivere in un ambiente familiare ed accogliente, dove gli spazi siano congeniali a tutti i bisogni degli ospiti per coniugare le proprie esigenze di vita personale e sociale.
- **GUSTO**: inteso come la possibilità di disporre di un servizio di ristorazione che garantisca una proposta alimentare sana, completa, varia, adeguata alle tradizioni del territorio e che rispetti le condizioni di salute senza presentare eccessive restrizioni.

## Chi siamo

La Casa del Clero è una struttura residenziale per sacerdoti anziani che offre un supporto socioassistenziale adattato alle loro abitudini e ai loro ritmi di vita, finalizzato a mantenere l'identità sacerdotale e ad accompagnare gli ospiti in questa nuova fase della vita.

La Casa del Clero è collocata all'interno del Seminario Maggiore per salvaguardare il legame che permane tra il sacerdote e la propria casa, il Seminario.



Per loro significa rimanere dentro la realtà da cui sono partiti, sono cresciuti e dove possono mantenere, anche in una situazione di malattia e di difficoltà, un margine sempre vivo di vita religiosa e spirituale vissuta in sinergia con i giovani che ancora oggi dentro lo stesso edificio si preparano a vivere la propria vocazione. Per questo motivo la Casa del Clero vuole essere una casa aperta, capace di dialogare con tutti i soggetti coinvolti nella vita dei suoi ospiti.

Il modello socioassistenziale che la Casa del Clero propone viene quindi “adattato” alla vita quotidiana del sacerdote, inserendo all'interno delle attività assistenziali, fisioterapiche ed educative delle strutture per anziani anche un percorso di animazione religiosa giornaliera.

L'adattamento del modello assistenziale prevede da una parte, dimensioni più contenute e familiari rispetto ad una RSA ordinaria, dall'altra permette di creare un percorso coerente con la figura del sacerdote in un luogo a loro familiare e per loro stimolante.

Infatti, oltre alla presenza di personale infermieristico e medico, e al percorso spirituale, la struttura offre un programma fisioterapico e di animazione completo. Fornisce infatti, attività di ginnastica di gruppo, di stimolazione cognitiva, attività ludico ricreative, progetti individualizzati e momenti di socializzazione che permettono ai sacerdoti di rompere la routine della struttura.

Le attività sono generalmente volte a tutti gli ospiti che hanno il desiderio di parteciparvi, per questo, sono diversificate in attività individuali e di gruppo, così che ogni uno, in base ai suoi bisogni e alle sue esigenze, può trovare un'attività adeguata alla sua persona.

I momenti di animazione vogliono offrire al Sacerdote la possibilità, di socializzare, di condividere, di sorridere e di mantenere attiva la mente per contrastare l'isolamento e la chiusura che l'invecchiamento in struttura spesso porta con sé.

## 1. QUALI FIGURE PROFESSIONALI SI TROVANO ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?

Le figure professionali che operano all'interno della struttura sono:

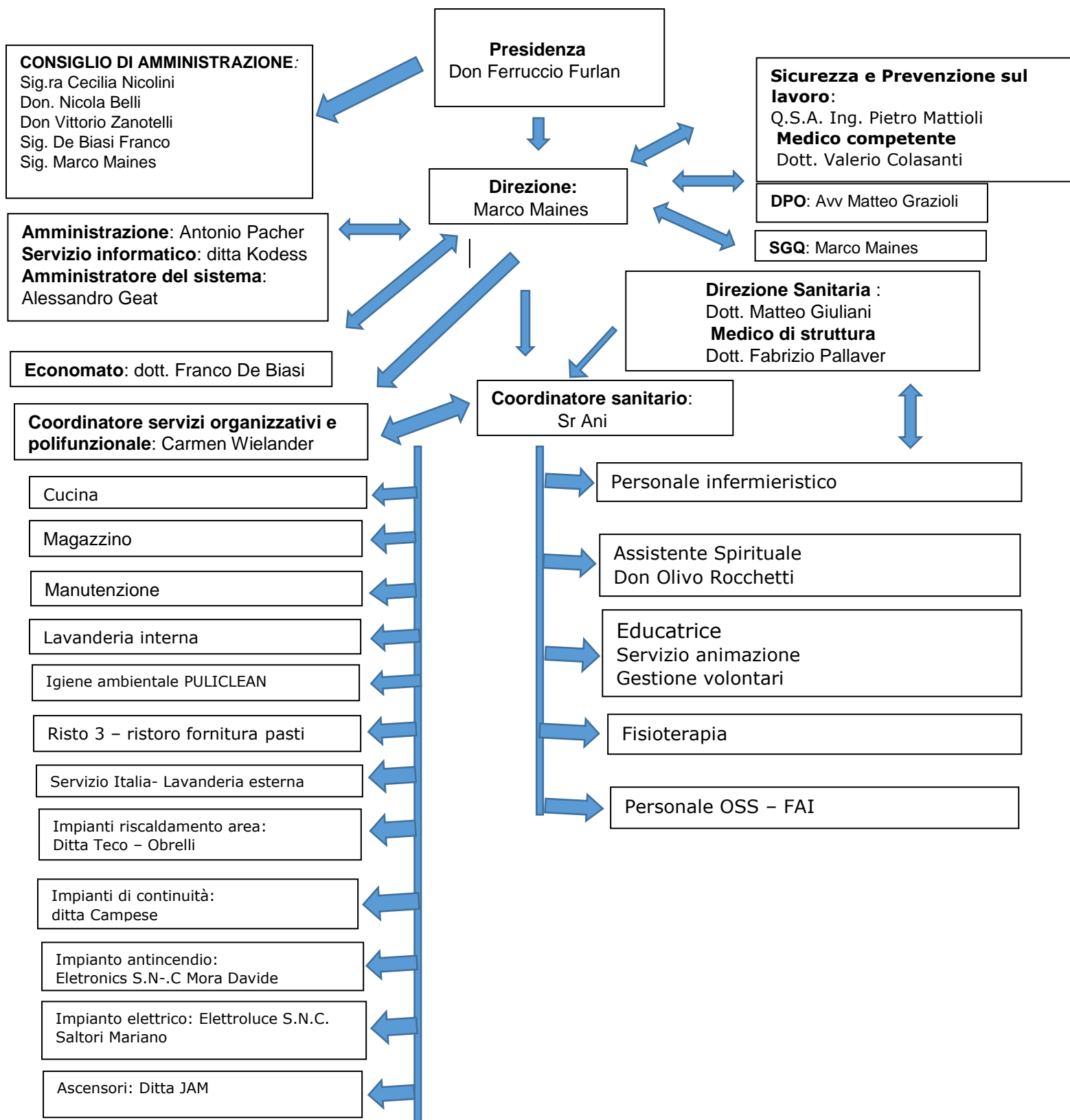
- Direttore – Marco Maines
- Funzionario amministrativo – Antonella Magnani
- Coordinatrice dei servizi organizzativi – Carmen Wielander
- Operatore di supporto – Adriana Scarpa
- Coordinatrice sanitaria – Suor Ani
- Direttore medico/ sanitario – dott. Matteo Giuliani
- Medico/Neurologo – dott. Fabrizio Pallaver
- Assistente spirituale – Don Olivo Rocchetti
- Infermieri – Gioia Depedri, Paolo Citarella, Filomena Manzo, Suor Claret
- Fisioterapisti – Michele Moltrè e Luciana Zucol
- Educatore professionale – Paola Braitò
- Personale di animazione – Hosino Totchum - Lea Zougrana
- Personale di assistenza, FAI
- Personale di manutenzione e prestazioni polifunzionali – Francesco Magnini
- Personale di mensa – Irene Fontana, Lea Zougrana, Giuliana Froner
- Personale di ristorazione, Risto3
- Personale del servizio di igiene ambientale, PULICLEAN

| <b>Qualifica</b>                          | <b>Job Description:</b>   |
|---|---|
| Direttore                                 | Responsabile della gestione della Residenza Casa del Clero di Trento, con funzioni di direzione amministrativa della struttura, coordinamento del personale, contabilità, rapporti con gli enti; attuazione delle direttive impartite dal consiglio di amministrazione  |
| Coordinatore Sanitario                    | E il professionista che programma, forma, coordina e controlla le attività assistenziali e/o tecniche e ausiliarie di carattere professionale, assistenziale e domestico-alberghiero. Gestisce le risorse tecnico strumentali, i materiali di consumo e gli adempimenti burocratico-sanitari in accordo con gli obiettivi della Direzione. Provvede a mettere in atto le misure di prevenzione e protezione sulla base delle direttive impartite dalla direzione. |
| Coordinatore dei Servizi                  | Collabora con la direzione e svolge attività di coordinamento dei servizi amministrativi e logistici.   |
| Segreteria amministrativa                 | Servizio di supporto alla Direzione, per quanto attiene l'attività amministrativa, Svolge e cura secondo le indicazioni della Direzione le attività e le pratiche amministrative dell'Ente.   |
| Direttore Sanitario e Medico di struttura | Sono quei professionisti ai quali sono attribuite funzioni di collaborazione, responsabilità e supporto con riconoscimento di precisi ambiti di autonomia professionale che si attua nel rispetto delle direttive ruolo medico.   |

## CARTA DEI SERVIZI

|   |   |
|---|---|
| Psicologo                                       | Svolge la propria attività professionale, rivolte sia agli ospiti / parenti sia ai dipendenti, all'interno della struttura su richiesta .   |
| Assistente Spirituale                           | L'Assistente Spirituale svolge un servizio sacramentale è si fa carico di tutto ciò che concerne la promozione spirituale, umana, sanitaria e sociale dei residenti, incoraggiando il rispetto dei valori della vita cristiana e della salute.  |
| Infermiere                                      | È responsabile dell'assistenza generale, partecipa alla progettazione, programmazione ed attuazione dell'assistenza. Collabora con il personale medico e con le altre figure professionali coinvolte nel processo assistenziale. Le principali funzioni sono l'assistenza dei malati e dei disabili di tutte l'età, la prevenzione delle malattie e l'educazione sanitaria.   |
| Fisioterapista                                  | È il professionista che svolge, in via autonoma o in collaborazione con altre figure sanitarie, gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità e della respirazione conseguenti ad eventi patologici a eziologia congenita od acquisita anche con l'utilizzo di apparecchiature elettromedicali  |
| Educatore                                       | È il professionista sanitario e della riabilitazione che, collabora alla valutazione della disabilità psico- sociale e delle potenzialità del soggetto, analizza bisogni e istanze evolutive e rileva le risorse del contesto familiare e socio-ambientale; identifica gli obiettivi formativo-terapeutici nonché lo specifico programma di intervento mirato al recupero e allo sviluppo equilibrato della personalità del soggetto in trattamento; attua interventi volti all'abilitazione/riabilitazione dei soggetti alla cura del sé e alle relazioni interpersonali di varia complessità nonché, ove possibile, ad un'attività lavorativa |
| Animatore                                       | È un operatore di supporto che attraverso attività ludico-espressive e creative, promuove la partecipazione sociale, il raggiungimento del benessere soggettivo e il miglioramento della qualità di vita negli ospiti.  |
| Operatori:<br>O.S.S.<br>Ausiliari di assistenza | Coadiuvano l'infermiere nelle attività assistenziali di base inoltre, si occupa di attività di carattere alberghiero, provvede al trasporto dei materiali ed all'accompagnamento degli ospiti.<br>Svolgono attività di assistenza all'ospite, ausilio nella movimentazione per ospiti non autosufficienti o non collaboranti. Riordino delle camere e dei letti, compresa la sostituzione periodica della biancheria. Erogazione dei pasti confezionati nella cucina per ospiti non autosufficienti.  |
| Manutentori esterni                             | Sono lavoratori autonomi (elettricisti, idraulici, caldaisti) che effettuano le attività di riparazione e manutenzione programmata e o straordinaria, all'interno della APSP.   |
| Manutentore interno                             | Lavoratore dipendente che provvede alle piccole riparazioni/sostituzioni degli arredi e delle attrezzature utilizzate dalla struttura, nei limiti delle proprie capacità/conoscenze e nei limiti delle certificazioni richieste (collaudo e certificazione degli impianti).   |
| Servizio cucina                                 | È addetto alla gestione della cucina della struttura preparazione ed alla distribuzione dei pasti. Provvede a quanto sopra anche con l'impiego di macchine.   |
| Operatore di lavanderia, guardaroba e stireria  | È addetto allo svolgimento delle attività relative il lavaggio, la stiratura e la tenuta del guardaroba del centro. Provvede a quanto sopra anche con l'impiego di macchine.  |
| Addetti pulizie                                 | Cura la pulizia della struttura, seguendo quanto stabilito nel capitolato di appalto  |

**ORGANIGRAMMA AZIENDALE**



## 2. PARAMETRI DEL PERSONALE

In ragione di tale particolare organizzazione su una struttura di 25 posti accreditati, si propone l'adozione dei seguenti parametri di personale per l'accreditamento:

- assistenza: 1 operatore ogni 2,5 posti letto, pari a 10,00 operatori per 25 posti letto (15.600 ore anno, anziché le 16.957 previste con parametro 1: 2,3)
- animazione: 1,5 operatori ogni 25 posti letto, pari a 1,5 operatori per 25 posti letto (2340 ore anno, anziché le 650 ore previste con parametro 1:60)
- fisioterapia: 1 operatore ogni 70 posti letto, pari a 0,36 operatori per 25 posti letto (557 ore anno, anziché le 780 previste con parametro 1:50)
- servizio infermieristico: 1 operatore ogni 10 posti letto, pari a 2,5 operatori per 25 posti letto (3900 ore anno), con reperibilità infermieristica per le ore non coperte da presenza dell'infermiere
- servizio di coordinamento: 0,5 operatori per struttura (part – time) o da garantire in forma integrata con altra RSA, purché il totale di posti letto coordinati non superi i 120
- servizio medico: 2 minuti al giorno per posto letto (esclusi sabato, domenica e festivi)

## 3. RETTA

Le risorse economiche sono costituite essenzialmente:

- dalle rette corrisposte dai sacerdoti;
- dagli eventuali assegni di accompagnamento provinciali;
- dall'eventuale assegno di accompagnamento erogato dalla Cattolica Assicurazioni; dalle offerte e dai lasciti testamentari; dalla Casa del Clero o diocesi.

| <b>COSTI DEL SOGGIORNO per l'anno 2021</b> |  |  |
|--|--|--|
| MENSILE                                    | €.<br>1.350,00<br>(30gg)<br>1.395,00<br>(31gg) | da effettuarsi con pagamento anticipato entro i primi 10 giorni del mese di riferimento tramite bonifico bancario                        |
| FRAZIONI DI MESE                           | €.<br>45,00                                    | giornaliere - nel conteggio si tiene conto del giorno di arrivo e di partenza  |
| SPESE ANTICIPATE                           | variabili                                      | eventuali spese anticipate in nome e per conto verranno regolate con addebiti mensili  |
| SPESE MEDICHE<br>FARMACI                   | variabili                                      | eventuali spese anticipate in nome e per conto per medicine, ticket sanitari, altre spese mediche verranno regolate con addebiti mensili |



#### 4. LA NOSTRA VISIONE



L'istituzionalizzazione inizialmente può comportare difficoltà, quali la lontananza dalle persone care, il non essere più a casa propria, l'assenza della propria quotidianità. È dunque essenziale che la struttura riesca a garantire ai sacerdoti, un luogo di vita sereno e familiare, nel quale mantenere le proprie abitudini e poter ricevere le persone care con facilità.

La casa del Clero offre un ambiente protetto, con all'interno personale sanitario formato e attento ai bisogni della persona, capace di seguire il percorso di invecchiamento di ogni uno con attenzione e cura.

Oltre alla presenza di operatori e infermieri formati e preparati, la struttura offre anche diverse esperienze ludico ricreative, quali gite, uscite all'aperto ed esperienze con giovani volontari, attività di stimolazione cognitiva e fisica, attraverso la ginnastica per la mente e la ginnastica di gruppo, e feste e merende organizzate in giardino. Trascorrendo così, la vecchiaia in modo attivo e partecipativo, senza subirla, ma vivendola.

#### 5. LA NOSTRA MISSIONE

Obiettivo principale del servizio è la cura della persona a 360 °C, non solo a livello sanitario e assistenziale, ma anche psicologico, culturale e relazionale, fornendo un servizio personalizzato e attento ad ogni bisogno.

Il servizio è finalizzato a garantire il benessere psicofisico e spirituale dei sacerdoti ospitati, ponendo particolare attenzione al mantenimento di un ambiente familiare e curato, ricco di attenzioni che si realizza quotidianamente nella relazione – professionale e umana – tra operatori e sacerdoti.

Gli obiettivi che la Casa del Clero si pone sono di:

- erogare con professionalità, umanità e tempestività, prestazioni sanitarie, assistenziali e sociali, volte al favore degli ospiti che risiedono nella nostra struttura, sia in forma residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale, che al domicilio;
- operare per il bene-essere dell'ospite, dei suoi famigliari e di tutte coloro che a vario titolo operano all'interno della nostra casa;
- essere sempre disponibili, ad accogliere sacerdoti che, anche temporaneamente, non riescono a provvedere autonomamente alla preparazione dei pasti o hanno bisogno di essere accompagnati a visite mediche.

## Destinatari del servizio

Sono destinatari dei servizi i sacerdoti e/o i religiosi ammessi dalla diocesi. Attualmente la capienza della struttura è di 40 posti letto al massimo.

La Casa del Clero oltre alla funzione di ricovero per sacerdoti anziani ed ammalati, ha un ruolo importante di servizio, per tutti i sacerdoti della diocesi che vivono nelle parrocchie o a domicilio e che, hanno bisogno di un supporto sanitario e/o di un periodo di residenza temporanea di sollievo.

Ci rendiamo conto che la casa, visto il numero elevato di sacerdoti over 75 che la diocesi ha in carico, assume un importante ruolo di riferimento e di risposta immediata alle esigenze dei sacerdoti che la abitano. Fornendo un servizio di accompagnamento, prevenzione e mantenimento a tutti coloro che hanno bisogno.





## Come accedere ai servizi

L'ammissione può avvenire con due modalità distinte, attraverso un UVM oppure su richiesta attraverso la direzione dalla Casa del Clero.

Al momento dell'ingresso devono essere consegnati alla direzione i seguenti dati:

- il documento d'identità, codice fiscale, tessera per l'assistenza sanitaria, la tessera elettorale;
- la documentazione sanitaria e quadro clinico redatto dal medico curante o dalla struttura sanitaria di provenienza;
- l'eventuale verbale di accertamento sanitario dell'invalidità civile;
- il nominativo di una sola persona di fiducia che sarà referente di fronte alla Direzione e al Personale Sanitario della Casa.

L'accoglienza e il successivo inserimento, di un nuovo ospite nella nostra struttura è dunque un processo complesso che coinvolge diversi attori e, per tale motivo, è guidato secondo principi condivisi e procedure codificate al fine di garantire l'efficace integrazione della persona nel suo nuovo ambiente di vita.

Infatti, al suo ingresso l'ospite e il suo familiare, dopo aver riposto i propri bagagli in camera e essersi ambientati, verranno guidati in tutti gli ambienti comuni della casa, dove gli verranno spiegate le funzioni delle stanze e presentate le diverse figure professionali che si incontrano.

Al ritorno in camera verranno chiarite eventuali domande o dubbi, verrà consegnata la Carta di Servizi e spiegate le regole base della casa.

Essendo consapevoli del difficile passaggio, dalla propria abitazione alla struttura, il personale sarà particolarmente attento a verificare particolari esigenze o necessità.

Nel corso della prima settimana l'ospite verrà sottoposto a dei test clinici e sanitari per valutare il suo stato di salute e capire su quali obiettivi ci si potrà focalizzare.

## Descrizione fisica della struttura

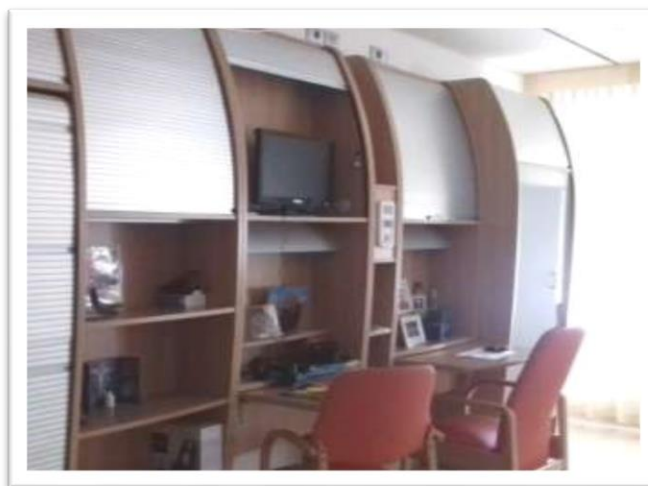
La Casa del Clero ha sede a Trento in corso 3 Novembre, 46, nell'edificio del Seminario Maggiore Diocesano.

Inaugurata nel 2009, la nuova Casa del Clero di Corso III Novembre 46, occupa l'ala sinistra degli ultimi tre piani del seminario Maggiore ed ospita attualmente 20 sacerdoti anziani.



Al terzo piano, oltre alle stanze degli sacerdoti, si trova l'ambulatorio medico, l'ambulatorio infermieristico, gli spogliatoi, un bagno assistito e la lavanderia.

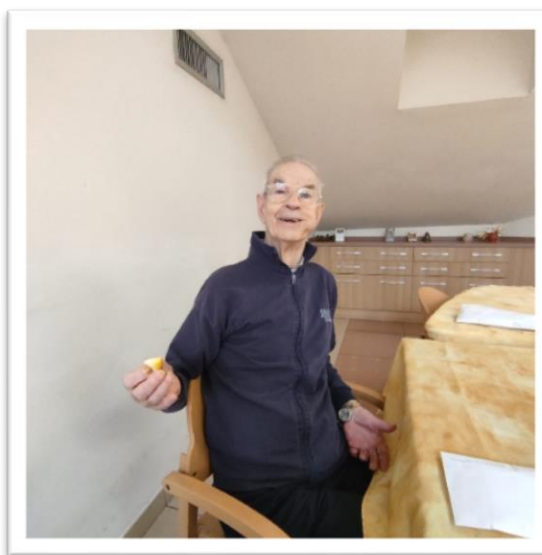
I sacerdoti sono accolti in stanze già arredate, singole o doppie, ogni una di esse dotata di bagno privato. Ogni stanza è attrezzata con un impianto per la chiamata del personale deputato all'assistenza, di telefono e di presa internet per l'utilizzo del computer.



L'assegnazione delle stanze viene fatta tenendo conto delle esigenze di ogni singolo ospite, da suor Ani e tutta l'equipe multidisciplinare, tenendo conto delle loro necessità e dei loro bisogni.

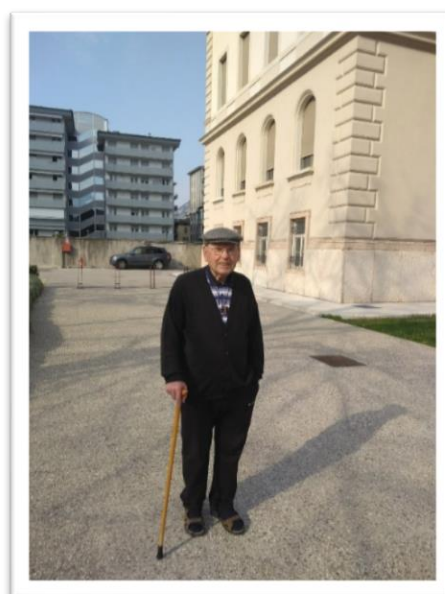
Al quarto piano, oltre ad altre camere, è presente la sala lettura, nella quale sono presenti libri, riviste e un grande tavolo dove poter leggere e svolgere attività di gruppo.

Al quinto piano si trova la zona giorno, dove si trova la palestra, aperta dal lunedì al venerdì, mattina e pomeriggio, il refettorio, dove vengono fatti tutti i pasti in comunità, il soggiorno, dove si trovano i quotidiani e la televisione comune e la cappella dove ogni giorno vengono svolti i tre momenti di preghiera comunitaria. All'ultimo piano si trovano anche gli uffici amministrativi, l'ufficio del direttore e l'ufficio animazione.



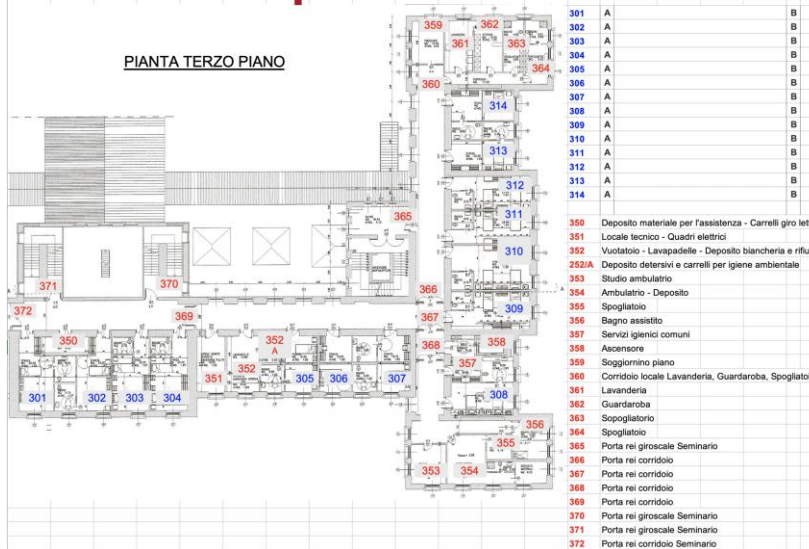
Il giardino, inaugurato nel 2017, è raggiungibile con i due ascensori interni alla struttura, è attrezzato con panchine e percorsi battuti ed è caratterizzato dalla grotta della Madonna.

I sacerdoti possono scendere liberamente, ma il primavera ed estate vengono svolte anche molte attività organizzate dall'animazione e dalla fisioterapia.

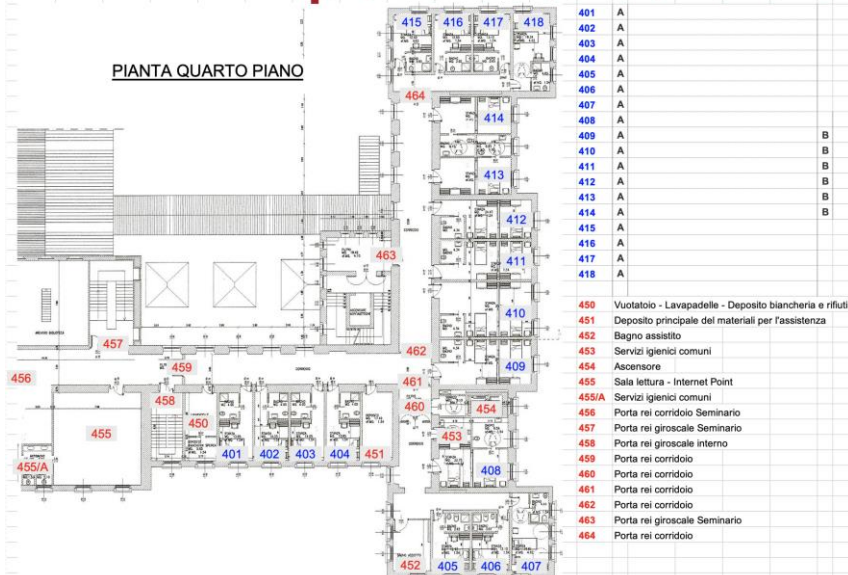




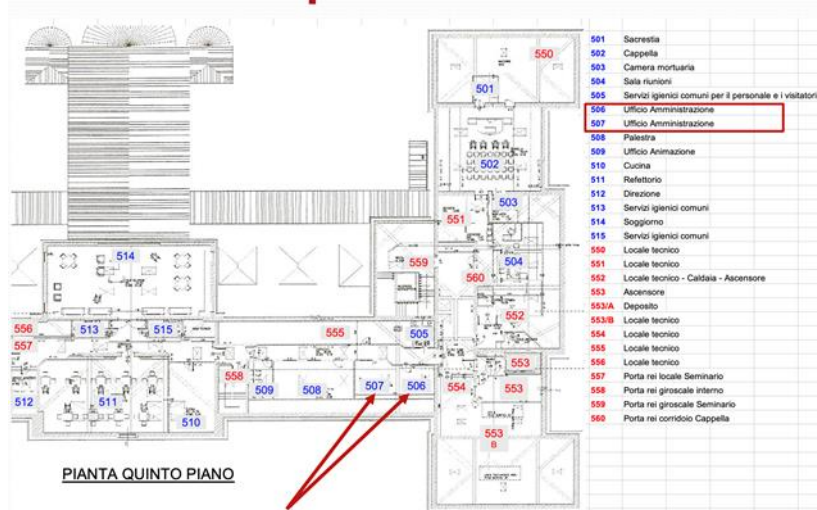
## PIANTA 3<sup>a</sup> piano Casa del Clero



## PIANTA 4<sup>a</sup> piano Casa del Clero



## PIANTA 5<sup>a</sup> piano Casa del Clero



## I nostri servizi

Il servizio erogato si inserisce all'interno della struttura integrandosi ed espletandosi con altri servizi, forniti da terzi o direttamente dal personale della Casa del Clero.

Si descrivono ora i vari servizi offerti.

### Servizio medico

Ogni sacerdote definitivo della Casa del Clero è assistito dal medico di medicina generale di riferimento della struttura, dott. Giuliani. I sacerdoti che si fermano per ricovero o convalescenza temporanea, invece, mantengono il proprio medico.

Il servizio medico è presente quotidianamente in struttura dal lunedì al venerdì, 5 giorni in settimana e, in caso di bisogno, anche nel fine settimana.

Il medico è disponibile per colloqui con il sacerdote, il referente e/o i familiari previo appuntamento.

L'ambulatorio medico è ubicato al 3° piano della struttura.

### Direzione

Compito della direzione è quello di tradurre gli indirizzi del consiglio di amministrazione in scelte gestionali ed operative, di cui assume la responsabilità. Veglia sul buon andamento di tutti i servizi e ne verifica i risultati anche sul piano economico e finanziario.

Il direttore ha il compito di facilitare i rapporti tra sacerdoti, familiari o persone indicate quali referenti di tali problematiche del sacerdote e la Casa del Clero, svolgendo anche un servizio a valenza sociale a favore dei sacerdoti e dei familiari nel dare informazioni dei servizi offerti dalla struttura. Gli uffici sono ubicati al 5° piano della struttura.

### Servizio infermieristico/ambulatoriale e di coordinamento sanitario/assistenziale

Il servizio infermieristico è garantito dalla presenza di personale infermieristico qualificato, Gioia Depedri, Filomena Manzo e Paolo Citarella, e coordinato dalle suore dell'Ospedale San Camillo, suor Ani e suor Claret che garantiscono il servizio nell'arco 7 giorni su 7.

L'infermiere è responsabile delle cure infermieristiche e assistenziali, applica le prescrizioni diagnostiche e terapeutiche prescritte dal medico, assicura la corretta applicazione dei protocolli terapeutici, un'adeguata somministrazione dei farmaci, il monitoraggio delle condizioni di salute dei sacerdoti e l'attivazione di pronto intervento al bisogno.

Fondamentale è il ruolo della coordinatrice dell'équipe socioassistenziale di cui è responsabile la caposala suor Any, che organizza, valuta, pianifica e gestisce tutti gli aspetti sanitari della cura della persona. L'ambulatorio infermieristico è ubicato al 3° piano della struttura.



## Servizio assistenziale

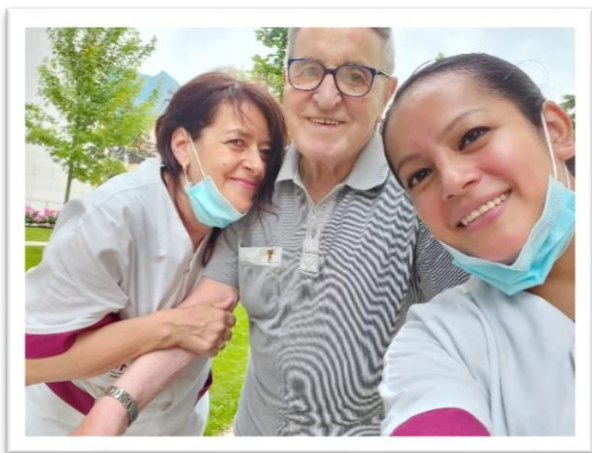
L'assistenza alla persona è garantita, 24 ore su 24, dal personale qualificato O.S.S. della cooperativa FAI. Gli operatori, nello svolgimento delle attività di cura, stimolano la persona al mantenimento e, al recupero delle capacità residue.

Nello specifico vengono garantite le seguenti prestazioni:

- interventi di assistenza diretta alla persona
- igiene quotidiana e del cavo orale
- bagno / doccia assistita



Il servizio prevede l'accompagnamento della persona a 360° sia a livello assistenziale sia a livello di relazioni umane. Gli operatori che operano all'intero della nostra struttura, infatti, svolgono anche sostegno alle attività di animazione e di supporto alla persona.



## Servizio barbiere e pedicure

Il servizio è garantito dal personale interno ogni qualvolta ve ne sia la necessità.

## Servizio religioso

Il Servizio Religioso è assicurato dall'Assistente Spirituale, don Olivo Rocchetti, che è quotidianamente presente in struttura, per accompagnare i sacerdoti nella preghiera.

Ogni giorno, infatti, anche con la presenza ed il supporto delle suore di San Camillo, vengono celebrate le Lodi, alle 09:30 del mattino, la Santa Messa, alle 11:15, ed il Santo Rosario, alle 17:45. Inoltre vengono celebrate le cerimonie religiose legate all'anno liturgico, alle quali possono partecipare amici, parenti e i volontari che popolano la struttura.

In caso di infermità, il sacerdote potrà ricevere la Comunione in stanza e può seguire la celebrazione della Santa Messa direttamente attraverso la video diffusione, presente in ogni stanza.

## Servizio amministrativo

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



### Servizio fisioterapico

La Casa del Clero garantisce ai sacerdoti il servizio di fisioterapia, presente dalle ore 08.30 alle ore 11.30 e dalle 14:30 alle 16:30 dal lunedì al venerdì.

I fisioterapisti della struttura sono Michele Moltrer e Luciana Zucol, che predispongono, in accordo con l'equipe multidisciplinare, piani riabilitativi individualizzati e /o di gruppo.

Le attività riabilitative dirette vengono svolte in palestra al 5° piano, o in stanza in caso di particolari esigenze o bisogni. Durante il periodo estivo l'attività fisioterapica viene svolta anche in giardino, dove si pratica attività sportiva in maniera ludica assieme all'educatrice della struttura.

La struttura offre anche il servizio di fisio-animazione e di ginnastica di gruppo, che hanno l'obiettivo di far avvicinare più ospiti all'attività fisica, creare un ambiente sereno e dare la possibilità di creare comunità.



### Servizio animazione

Il servizio di animazione della Casa del Clero fornisce attività di ginnastica, di stimolazione cognitiva, di svago e di relazione che permettono ai sacerdoti di rompere la routine della struttura.

Le attività sono generalmente volte a tutti gli ospiti che hanno il desiderio di parteciparvi, per questo, sono diversificate in attività individuali e di gruppo, così che ogni uno, in base ai suoi bisogni e alle sue

esigenze, può trovare un'attività adeguata alla sua persona.

I momenti di animazione vogliono offrire al Sacerdote la possibilità, di socializzare, di condividere, di sorridere e di mantenere attiva la mente per contrastare l'isolamento e la chiusura che l'invecchiamento in struttura spesso porta con sé. Il servizio di animazione è svolto tutti i giorni dell'anno, presente dalle 09.00 alle 19.30 con lo scopo di supportare ed accompagnare le attività quotidiane di vita relazionale, spirituale e culturale del sacerdote.



Le attività di animazione vengono organizzate e gestite dall'educatore della struttura, Paola Braitto, che si occupa di compilare il calendario mensile delle attività di gruppo, che permette all'ospite di essere aggiornato sulle iniziative.

Ogni anno, a gennaio, viene fatto un momento di confronto con tutti gli ospiti per capire ciò che avrebbero avuto piacere di fare, le attività da riproporre e quelle da eliminare o modificare.

Creare questo momento di condivisione è indispensabile per creare un percorso condiviso e costruito sulle reali esigenze degli ospiti, attivando processi di cambiamento, valorizzando le potenzialità individuali e di appartenenza al gruppo. Nel momento in cui sarà possibile, Covid19 permettendo, la struttura ricomincerà ad accogliere volontari e giovani ragazzi dell'alternanza scuola lavoro che sostengono e incrementano l'attività di animazione, di sostegno religioso e di aiuto nei trasporti.

La Casa del Clero, inoltre, organizza annualmente un programma di uscite a carattere ludico ricreativo, secondo i desideri dei sacerdoti, con proposte che variano dalle uscite in città, alle visite a santuari e parrocchie e altri luoghi di interesse culturale, come musei e mostre d'arte.



### **Servizio di coordinamento**

Il servizio è garantito da personale dipendente con mansioni polivalenti di raccordo e di collaborazione tra tutte le figure professionali; con il personale medico, infermieristico, amministrativo, assistenziale, di animazione, ristorazione, manutenzione, di volontariato e familiari soprattutto in ambito organizzativo e di interazione tra i diversi ambiti operativi della struttura e di riferimento esterno (ospedali, azienda sanitaria, uffici, ecc...).

La referente organizzativa Carmen Wielander, è presente in struttura tutti i giorni, dalle ore 07.00 alle 14.30. È coadiuvato da Adriana Scarpa o Francesco Manini, che la sostituiscono al pomeriggio e nei giorni di riposo. Il suo ufficio si trova al 5° piano.

### **Volontariato**

La Casa del Clero favorisce e promuove la presenza del volontariato, sia in forma individuale che attraverso convenzioni con le scuole superiori con il progetto di alternanza scuola lavoro.

A tal fine provvede il coordinamento dei volontari, l'educatore professionale, Paola Braitto, che prende in carico le domande, presenza ai colloqui e concorda assieme ai futuri volontari le attività che verranno svolte in struttura.

I volontari presenti nella struttura e le assistenze private dei sacerdoti, nello svolgimento del loro servizio, devono attenersi alle indicazioni del personale. Le attività di volontariato consistono soprattutto a momenti di relazione con i sacerdoti, di accompagnamento in uscite di gruppo o singole e alla partecipazione di momenti ricreativi e di festa.



Con il 2020, la struttura accoglie anche i ragazzi delle superiori, grazie al percorso dell'alternanza scuola lavoro, che contribuiscono ad arricchire il clima della struttura.

La Direzione della Casa, favorisce e promuove la partecipazione a momenti formativi per i volontari, al fine di migliorare il rapporto di sinergia con gli operatori e tutte le figure professionali coinvolte nel Servizio.



### **Servizio manutenzione e prestazioni polifunzionali**

Il servizio di manutenzione è svolto da Francesco Manini, che ha compiti di garantire l'efficienza delle apparecchiature, degli impianti, degli ambienti residenziali personali e comuni, la pronta riparazione degli ausili degli ospiti, gli interventi volti a mantenere efficacemente le apparecchiature, nonché a garantire il benessere dei sacerdoti. Collabora nell'accompagnamento degli stessi per visite ospedaliere e specialistiche. Il manutentore è presente dal lunedì al venerdì con orario dalle 7:30 alle 12:00 e dalle 13:30 alle 16:30.

### **Servizio guardaroba e lavanderia**

La biancheria è fornita dalla struttura, che si rifornisce da un'azienda esterna specializzata, mentre gli effetti di vestiario personali rimangono a carico del sacerdote. Il lavaggio e la stiratura è a carico della struttura.

Nel caso in cui gli effetti di vestiario presentino usura, qualunque sia la causa, verranno sostituiti a cura del sacerdote o familiare di riferimento. Pertanto sarà cura del coordinatore contattare al bisogno il familiare o il referente per concordare eventuali integrazioni.

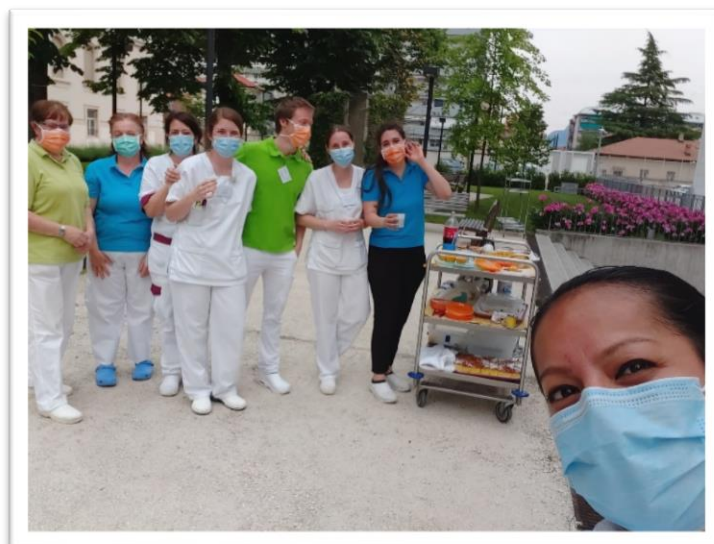
Il servizio di guardaroba provvede alla registrazione, identificazione tramite etichetta nominale e allo smistamento di tutta la biancheria personale dei sacerdoti.

### **Servizio ristorazione**

La Casa del Clero garantisce un servizio di ristorazione rispettoso sia delle tradizioni culinarie locali, della stagionalità, sia dei corretti principi dietetici e delle esigenze derivanti da patologie specifiche.

La somministrazione dei pasti viene effettuata nel refettorio in comunità, ma in caso di esigenze particolari o di bisogno il pasto verrà portato in stanza.

I pasti sono cucinati all'interno della del Seminario Maggiore, attualmente gestito dall'azienda Risto3.



### **Servizio igiene ambientale**

La Casa del Clero ha affidato il servizio di pulizie ed igiene ambientale ordinaria e straordinaria degli ambienti all'azienda certificata Puliclean.

La sanificazione di tutti gli ambienti è eseguita secondo procedure specifiche ed utilizzando prodotti adeguati. Le pulizie ordinarie vengono eseguite quotidianamente una o più volte secondo la necessità dei locali frequentati.

Le pulizie straordinarie o in ambienti meno frequentati hanno scadenze diverse e programmate.

Il personale del servizio è presente dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 18:00 alle 20:30.

## SERVIZI ESTRNI

### Servizio ambulatoriale aperto

A beneficio del Clero diocesano non residente in struttura, ma presente sul territorio dell’Arcidiocesi, la Casa del Clero si rende disponibile con la propria attività ambulatoriale a sostenere le necessità di carattere clinico e assistenziale. In particolare questa realtà offre i seguenti servizi. Prestazioni ambulatoriali:

- controllo della pressione arteriosa,
- controllo della glicemia con stick (dosaggio del glucosio nel sangue),
- prelievo di sangue per esami ematici,
- terapia iniettiva (punture, flebo),
- vaccinazioni,
- sostituzione di catetere vescicale, peretta o clistere evacuativo,
- medicazioni,
- elettrocardiogramma,
- consulenze occasionali da concordare,
- fisioterapia,

servizio prenotazioni appuntamenti per esami o visite specialistiche presso i poliambulatori e gli ospedali presenti sul territorio della Provincia di Trento e, ove richiesto, ritiro dei referti diagnostici.

Altre servi erogati sono:

Cura della persona (doccia, bagno, taglio capelli);

Gestione dei dati sanitari e delle cartelle cliniche;

Servizio medico - infermieristico per i sacerdoti della diocesi; Brevi ricoveri:

- in post dimissione dall’Ospedale dopo fase acuta;
- per terapie complesse;
- per casi clinici non gestibili a domicilio; Consulenza ed assistenza per:
- richieste all’ APSS di Trento di ausili e/o i presidi;
- riconoscimento di eventuale invalidità civile di accompagnamento corrispondente; - prenotazioni per visite specialistiche;
- bagno/doccia assistito; - servizio di pedicure; - prestazioni fisioterapiche.

### Destinatari del servizio

Destinatari dei servizi sopra elencato:

Qualsiasi sacerdote della diocesi di Trento.

Come accedere ai servizi sopra elencati:

Per informazioni, appuntamenti, prestazioni ambulatoriali, assistenza e cura, il sacerdote in stato di bisogno potrà rivolgersi al Coordinatore del Servizio telefonando al numero 0461 238571 oppure al 348 3290163. Il servizio avviene prevalentemente nella fascia oraria mattutina, in particolare per il prelievo ematico. Per gli altri servizi si fissa un appuntamento di volta in volta.

## Uno spaccato di vita quotidiana

Durante la giornata ci sono dei momenti programmati che aiutano a scandire al meglio il tempo ai nostri ospiti. Ora verranno presentati gli orari di tutti i servizi che offre la casa di carattere alberghiero, socio assistenziale, sanitario, riabilitativo e spirituale.

### MATTINO

- dalla 08.15 alle 09.30 vi è la colazione in salone al 5° piano
- dalle 08:30 alle 11:30 è attivo il servizio fisioterapico individuale, e ogni venerdì mattina alle 10:00 viene fatta la ginnastica di gruppo aperta a tutti coloro che hanno piacere di parteciparvi
- alle 8:30 inizia anche il servizio di animazione attivo fino alle 17:30 e che nell'arco della giornata offre attività di gruppo e individualizzate, per sapere che iniziative sono presenti oggi si può consultare la bacheca sempre aggiornata
- alle 12.00, dopo la messa c'è il momento del pranzo

### POMERIGGIO

- dalle 13.00 alle 15.00 c'è il momento del riposo pomeridiano per chi ha necessità e desiderio di coricarsi
- dalle 15:00 ricominciano le attività in struttura che in base alla stagione vengono svolte in giardino o al 5° piano
- alle 16.15 fino alle 17.00 è aperto il refettorio per dare la possibilità a chi ha piacere di fare una piccola merenda
- dopo la preghiera comunitaria alle 18.30 viene servita la cena
- dopo la cena verso le 20:30 inizia dell'accompagnamento per il riposo notturno

### MOMENTI DI PREGHIERA

alle 09.30 vengono celebrate le lodi in cappella  
 alle 11.15 viene celebrata la Santa Messa in cappella  
 17.45 Celebrazione dei rosario

### ORARIO DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

L'orario consigliato per le visite ai sacerdoti è dalle ore 09.30 alle ore 18.00. I familiari invece possono accedere anche in orari diversi, previa comunicazione al personale responsabile in servizio.

## Accompagnamento al fine vita

È data particolare attenzione alla formazione del personale sociosanitario per un approccio etico -professionale, con i sacerdoti.

Nel momento del transito, si favorisce il silenzio, la preghiera, la discrezione e la cura al morente.

È presente il cappellano, e/o il vicario del Clero e/o il vescovo e le suore per il sostegno all'accompagnamento attraverso la preghiera e la vicinanza nel momento del trapasso.

Il funerale viene celebrato generalmente nel paese di nascita o di scelta del

sacerdote celebrato dall'Arcivescovo Monsignor Lauro Tisi. Tutti gli ospiti della casa che desiderano partecipare alla funzione funebre potranno essere accompagnati dai volontari della struttura.



## Orari di visita e comunicazioni con la famiglia

La casa non ha degli orari di visita rigidi e definiti per permettere sia ai sacerdoti che ai loro ospiti di vivere la Casa del Clero come casa propria e non come un'istituzione. Per questo motivo si raccomanda a tutti coloro che hanno piacere di andare a trovare i nostri ospiti essere rispettosi nei momenti di riposo e dei pasti.

Le informazioni agli ospiti/famigliari vengono date con le seguenti modalità:

- al momento dell'ingresso - consegna della carta dei servizi
- colloqui individuali o di gruppo con il direttore
- comunicazioni scritte.

È utile per il sacerdote avere la disponibilità di un referente autorizzato che ne curi gli interessi, con il quale il personale direttivo possa intrattenere i rapporti informativi o di qualsiasi altro genere inerenti la persona stessa.

È importante che tra il referente ed il personale della struttura si instauri sempre un rapporto di stima e collaborazione per il bene del sacerdote assistito.

Qualora il sacerdote venga accompagnato per visite specialistiche o trattenuto presso strutture sanitarie, il referente sarà tempestivamente avvisato per rendersi disponibile dell'eventuale assistenza. Dove non esiste alcuna rete familiare o amicale la Casa del Clero provvede in proprio.

In occasione delle visite, è auspicabile che familiari, amici e visitatori in genere si astengano da offrire al sacerdote cibo, bevande, farmaci o prodotti da banco / parafarmaci in quanto possono contrastare con la terapia.

La Casa del Clero favorisce e promuove la presenza ed il coinvolgimento dei familiari, amici e volontari per mantenere e stimolare reti di relazione indispensabili al benessere psico-fisico della persona. Al fine di mantenere opportuni legami con le famiglie o per altre esigenze i sacerdoti possono assentarsi dalla casa del clero, su richiesta propria o dei familiari, previa autorizzazione dell'equipe sanitaria e del direttore. Durante tali assenze la Direzione è esonerata da ogni responsabilità.

## **Coinvolgimento e partecipazione nel processo di cura**

Le notizie sullo stato di salute del sacerdote vengono fornite esclusivamente dal medico curante e/o dal personale professionale preposto. Non è consentito fornire notizie riguardanti lo stato clinico a mezzo telefono per ovvi motivi di riservatezza (T.U. sulla privacy - D.lgs. 196/2003). Sarà compito del personale preposto informare subito il referente, anche telefonicamente, in caso di eventuali emergenze cliniche. Per altre informazioni generiche, è possibile rivolgersi al personale di coordinamento.

## **Elogi, suggerimenti, reclami**

Ogni sacerdote (residente, utente o suo familiare) può utilizzare il modulo riportato per l'inoltro di elogi, suggerimenti, reclami.

La Direzione, unitamente all'équipe multi professionale, valuterà attentamente le segnalazioni pervenute nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati. Il modulo, reperibile nell'espositore collocato al 5 piano accanto all'ufficio amministrativo, una volta compilato va inserito nell'apposita cassetta che si trova accanto all'espositore.

Le segnalazioni riceveranno riscontro scritto, se chi segnala indica i propri recapiti e non resta anonimo, entro 30 giorni dalla data di presentazione.



## I nostri standard di qualità

La definizione di un Sistema di Gestione della Qualità presso la Casa del Clero di Trento viene ad essere lo strumento attraverso il quale questa azienda rende noti gli obiettivi ed i risultati che intende perseguire nell'arco temporale definito, in coerenza con i contenuti ed il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio. Lo scopo è quello di:

- individuare ed incorporare le attese dei portatori di interesse;
- favorire la responsabilizzazione e la trasparenza;
- porre in essere percorsi di miglioramento continuo della performance.

Il Sistema di Gestione della Qualità definisce gli impegni strategici aziendali; individua le priorità in coerenza con la missione della Casa del Clero e con le risorse di cui dispone; individua indicatori capaci di misurare, nel tempo, l'andamento delle attività o processi soggetti a misurazione e, dunque, la valutazione.

Il Sistema di gestione della qualità definisce un piano per la qualità che è lo strumento che valorizza e riunisce i contenuti essenziali di altri documenti, attraverso i quali la Casa del Clero pianifica le proprie attività e ne verifica la gestione. Il ciclo di gestione della performance si sviluppa nelle fasi tipiche del ciclo di programmazione e controllo:

Definizione e assegnazione degli obiettivi da raggiungere;

Collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse, integrandosi con il ciclo di bilancio;

- Monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- Misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale;
- Rendicontazione dei risultati.

Fermo restando il perseguimento degli obiettivi di mandato istituzionale ed il recepimento integrale delle indicazioni della Provincia Autonoma di Trento, la Casa del Clero sulla base della propria mission, del contesto territoriale, delle relazioni con i portatori di interesse e delle risorse di cui dispone, individua le priorità di intervento e definisce, in un'ottica di continuo miglioramento gli obiettivi.

Il Piano della Qualità della Casa del Clero è un documento programmatico di durata annuale che rappresenta lo strumento che dà avvio al Ciclo di gestione della Qualità e della Performance, e quindi si configura come il documento attraverso il quale, vengono individuati gli indirizzi, gli obiettivi strategici ed operativi, le risorse disponibili, gli indicatori di risultato ed i target su cui si baserà poi la misurazione, la valutazione e la rendicontazione della performance individuale ed organizzativa aziendale.

Il Piano è utilizzato sia all'interno della Casa del Clero di Trento per orientare l'attività del personale nel perseguire le fondamentali priorità strategiche individuate nel dialogo con la direzione aziendale sia all'esterno, nei rapporti con i diversi portatori di interesse (stakeholders), per rappresentare le priorità strategiche individuate e la conseguente assunzione di responsabilità nel raggiungimento degli obiettivi definiti e nella loro rendicontazione (accountability).

Nell'elaborazione del Piano sono state recepite le indicazioni e gli indirizzi forniti dall'Organismo Indipendente di Valutazione Provinciale.

Il Piano è stato sviluppato secondo le articolazioni sopra descritte, strutturato su due livelli, mediante Dimensioni della performance ed Aree della performance attraverso le quali è possibile individuare un collegamento indicativo con le priorità strategiche stabilite dalla Direzione e correlate agli obiettivi di programmazione regionale

| <b>Servizio/ambito</b>                               | <b>Descrizione dello standard</b>   | <b>Responsabile verifica</b>         | <b>Formula dell'indicatore/Modalità verifica</b>   | <b>Valore programmato</b> |
|--|---|--------------------------------------|--|---------------------------|
| Accoglienza  | Accoglienza del sacerdote secondo modalità prestabilita da apposita procedura | Educatore professionale              | Documentazione dell'avvenuto colloquio al momento dell'ingresso per conoscere l'anamnesi e le abitudini della persona/nr di nuovi ingressi nell'anno   | 100%                      |
| Visita medica  | Effettuazione della prima visita medica all'ingresso                          | Medico                               | Entro 2 giorni dalla data di ingresso viene effettuata la visita medica/nr nuovi ingressi nell'anno  | 100%                      |
| Rispetto delle visite mediche programmate            | Effettuazione delle visite mediche di routine                                 | Coordinato referente infermieristico | Nr visite mediche effettuate/ nr visite programmate  | 100%                      |
| Valutazioni infermieristica entro 2 gg dall'ingresso | All'ingresso effettuazione ECG/ PAO/ Peso ponderale, cute integra             | Infermiere                           | Effettuazione ecg, pao, valutazione peso ponderale e cute integra entro 2 gg d'ingresso/ nr nuovi ingressi nell'anno   | 100%                      |
| Valutazione fisioterapica                            | Valutazione del quadro funzionale entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso     | Fisioterapista                       | Entro 2 giorni lavorativi valutazione del quadro funzionale effettuata e documentata/nr nuovi ingressi nell'anno   | 100%                      |
| Alzata   | Garantire l'alzata del sacerdote non autosufficiente                          | Infermiere                           | Almeno 2 volte al giorno garantire l'alzata tranne nei casi di prescrizione medica (verifica a campione, 1 volta ogni 3 mesi tramite foglio monitoraggio prestazioni del singolo sacerdote)      | 100%                      |
| Bagno o doccia                                       | Garantire il bagno o doccia 1 volta alla settimana a tutti i sacerdoti        | INFERMIERISTICO                      | Almeno 1 volta alla settimana garantire l'alzata tranne nei casi di prescrizione medica (verifica a campione, 1 volta ogni 3 mesi tramite foglio monitoraggio prestazioni del singolo sacerdote) | 100%                      |




CARTA DEI SERVIZI

|   |  |                         |  |      |
|---|--|-------------------------|--|------|
| Barbiere                                  | 1 volta ogni 2 mesi  | Coordinato ref polif    | A campione 1 v ogni 3 mesi sul foglio monitoraggio   | 100% |
| Peso ponderale settimanale                | 1 volta in settimana a tutti   | Infermiere              | Almeno 1 volta alla settimana garantire l'alzata tranne nei casi di prescrizione medica (verifica a campione, 1 volta ogni 3 mesi tramite foglio monitoraggio prestazioni del singolo sacerdote) | 100% |
| Mani /pedicure                            | 1 volta al mese è garantita  | Coordinato ref polif.   | Controllo avvenuta manicure/pedicure a campione 1 volta ogni 3 mesi sul foglio monitoraggio collettivo   | 100% |
| Ristorazione                              | Presenza di 1 piatto tipico (polenta e spezzatino, canederli, crauti) almeno 1 volta al mese   | Infermiere              | Presenza piatto tipico/menu mensili  | 100% |
| Guardaroba                                | Consegna quotidiana della biancheria personale pulita  | Coordinato ref polif.   | Monitoraggio a campione ogni 3 mese  | 100% |
| Eventi animazione                         | Sono garantite almeno 6 gite sul territorio nel corso dell'anno                                | Educatore professionale | Monitoraggio effettiva effettuazione/programmato da calendario   | 80%  |
| Feste legate alle ricorrenze tradizionale | Festeggiare le ricorrenze per mantenere una continuità col passato e un orientamento temporale | Educatore professionale | Nel corso dell'anno festeggiare almeno 6 ricorrenze (es: Natale, Pasqua, Madonna ...)  | 100% |
| Compleanni                                | Festeggiare il compleanno del sacerdote il giorno esatto                                       | Educatore professionale | Analisi, a campione , ogni 6 mesi, del modulo torte da ordinare alla cucina  | 100% |
| Ordinazione sacerdotale                   | Festeggiamento della ricorrenza almeno 1 volta all'anno  | Ass. spirituale         | Analisi calendario   | 100% |

|                      |  |                       |                                      |      |
|----------------------|--|-----------------------|--------------------------------------|------|
| Assistenza religiosa | Presenza del confessore almeno 1 volta al mese | Ass. spirituale       | Analisi avvisi, monitoraggio mensile | 100% |
| Telefono             | Presenza di un telefono per stanza             | Coordinato ref polif. | Osservazione ambientale stanze       | 90%  |
| Servizio di posta    | Imbucamento e smistamento 6 giorni su 7        | Coordinato ref polif. | Verifica a campione trimestrale      | 90%  |



|   |                                |   |
|---|--------------------------------|---|
| <br>Casa del Clero | <b>MODULO PER SEGNALAZIONI</b> | <b>Mod. 01.00</b><br><br><b>11 Maggio 2018</b><br><br>Pag. 28 di pag. 1 |
|---|--------------------------------|---|

Salve, siamo lieti di poter accogliere la Vostra segnalazione per poter aiutarci a migliorare.

La sua segnalazione consiste in:

- Elogio
  Suggerimento
  Reclamo

Dati di chi segnala (non obbligatori, da compilare nel caso in cui si necessiti di una risposta)

Cognome Nome \_\_\_\_\_ Familiare di \_\_\_\_\_ o altro ruolo (specificare) \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_ (Prov. \_\_\_\_\_) in via \_\_\_\_\_ cap. \_\_\_\_\_

Recapito telefonico \_\_\_\_\_

Eventuale e-mail \_\_\_\_\_

Evento segnalato (descrivere i fatti oggetto della segnalazione, eventuali richieste e suggerimenti)

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Luogo e data \_\_\_\_\_

Se si tratta di un reclamo siamo spiacenti dell'accaduto.

Se lo desidera e se ha compilato i suoi dati anagrafici le garantiamo una risposta entro massimo 30 giorni dalla segnalazione.

La direzione



