

A.P.S.P. "REDENTA FLORIANI"

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

38059 CASTEL IVANO (TN)

Via Degol, 1 – Fraz. Strigno

Tel. 0461-781100 fax 0461-781199

Partiva IVA 01008300228 - C.F. 81000810226

E-mail: segreteria@apspstrigno.it



www.apspstrigno.it

CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2019



Approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n° 31 di data 18 giugno 2019

INDICE

LETTERA AI RESIDENTI E FAMILIARI

0. PREMESSA

1. PRESENTAZIONE DELLA A.P.S.P.

1.1. *BREVE STORIA DELLA A.P.S.P*

1.2. *AMMINISTRAZIONE*

1.3. *LA STRUTTURA.*

1.4. *ORGANIGRAMMA*

1.5. *FINI ISTITUZIONALI E LIVELLI D'ASSISTENZA GARANTITI*

2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3. MISSION E POLITICA PER LA QUALITA'

4. MODALITA' DI ACCESSO

5. COSTI (allegato 1)

6. ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

7. ORARI VISITE ESTERNE

8. GIORNATA TIPO DEL RESIDENTE

9. SERVIZI OFFERTI

9.1. *OSPITALITA' DEFINITIVA*

9.2. *OSPITALITA' TEMPORANEA*

9.3. *SERVIZI SPECIFICI*

10. STANDARD DI QUALITA'

10.1. *STANDARD DI QUALITA' GENERALI*

10.2. *STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI*

11. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

12. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI OSPITATI E DEI LORO FAMILIARI.

13. INFORMAZIONI GENERALI PER I RESIDENTI, I FAMILIARI E I VISITATORI.

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

LETTERA AI RESIDENTI E FAMILIARI

Gentile Residente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

Carta dei Servizi 2019
A.P.S.P. "Redenta Floriani" – Castel Ivano (TN)-

=====

0	PREMESSA
----------	-----------------

La carta dei servizi disciplinata a partire dal 1994 ed è ormai entrata a far parte dei meccanismi di gestione delle Amministrazioni Pubbliche, è il principale strumento di regolazione dei rapporti tra Azienda e Utente. Con l'entrata in vigore della Legge 328/00, la Carta dei Servizi rappresenta inoltre uno dei presupposti essenziali per ottenere l'accreditamento istituzionale in una logica di qualità dei servizi erogati. Ogni azienda di gestione dei servizi sanitari (ASL e aziende ospedaliere) e di servizi sociali (aziende pubbliche e private) deve pertanto redigerla, pubblicarla e farla percepire ai fruitori/clienti dei propri servizi. La Carta dei Servizi è per queste aziende uno strumento non solo di comunicazione e informazione, ma anche di gestione delle relazioni istituzionali nell'ottica del miglioramento della qualità e dell'allineamento tra domanda e offerta dei servizi (customer satisfaction). La Carta dei Servizi può rivelarsi uno stimolo al miglioramento continuo sia dal punto di vista interno (momento di verifica organizzativa di efficienza e di efficacia), sia dal punto di vista esterno (qualità delle relazioni). La Carta dei Servizi rappresenta quindi un'opportunità, quella di intraprendere un processo di riqualificazione interno ed esterno nell'offerta dei propri servizi, producendo un valore reale per il cittadino.

La Carta rappresenta un "patto" tra l'azienda, i suoi utenti e gli altri soggetti coinvolti nella gestione dei servizi socio-sanitari (dipendenti, fornitori, partner, associazioni di cittadini, ecc.).

Perché tale patto sia "reale" è importante che sia:

- compreso e condiviso all'interno e all'esterno dell'azienda;
- comunicato efficacemente;
- rispettato durante lo svolgimento dell'attività;
- allineato rispetto alle esigenze della collettività di riferimento e alle linee guida locali.

Validità'

La presente carta dei servizi ha validità annuale e verrà regolarmente aggiornata

Orari di ricevimento

- Il Presidente, Tomaselli Aldo riceve dal lunedì al venerdì, presso l'ufficio del Direttore, previo appuntamento telefonico;
- Il Direttore, Dott. Marco Saggiorato, riceve dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,15 alle 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00 o previo appuntamento telefonico;
- Le Coordinatrici, Rippa Katia e Fabbro Lisa ricevono dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,00 alle 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00;
- Il medico della A.P.S.P., dott. ssa Nwobodo Teresa, è disponibile per colloqui o informazioni sui residenti nelle giornate di martedì dalle 11 alle 12, e giovedì dalle 17.30 alle 18.30 salvo casi urgenti. Il medico è disponibile anche nelle restanti giornate della settimana previo accordo telefonico con la Coordinatrice infermieristica Paterno Elsa al numero 0461/781214 (ciò si rende necessario per consentire un regolare svolgimento della visita medica ai residenti).
- Si precisa che tassativamente il medico non fornisce informazioni sanitarie telefonicamente.

1.1	BREVE STORIA DELLA A.P.S.P. REDENTA FLORIANI
------------	---

L'Ospedale di Ricovero di Strigno ha origine antica. Da notizie trasmesse, il primo fondatore della Casa risulterebbe don Pier Ignazio Tomasello Pievano di Grigno, che con testamento dell'anno 1760 lasciò ai poveri infermi di Strigno tutte le sue sostanze allo scopo di erigere il fabbricato dell'Ospedale. La comunità di Strigno con atto 20 marzo 1788 acquistava poi una casa per la fondazione di uno "Spedale generale dei poveri". Altro benefattore dell'Ospedale Ricovero fu Don Pietro Zanghellini da Strigno. A seguito di eventi bellici, guerra 1914-1918 la predetta Casa rimane distrutta e nel dopoguerra venne adattata ad Ospedale Ricovero la ex Chiesa di San Vito di proprietà del Comune e ciò fin tanto che il Comune stesso, nel 1938, non mise a disposizione dell'Ospedale Ricovero un fabbricato appositamente costruito ed attrezzato, con Cappella dedicata a San Rocco che trovandosi nella Cappella è una pregevole opera d'arte eseguita e donata dall'esimio Prof. Leonardo Cominotto da Pordenone. L'Ospedale Ricovero venne da prima amministrato dal Fondo Poveri, successivamente, quando la Provincia venne annessa all'Italia, dalla Congregazione di Carità, e quindi dall'Ente Comunale di Assistenza che ha sostituito la predetta Congregazione. Molte famiglie di Strigno e dei Comuni limitrofi concorsero al mantenimento dell'Istituzione e si ricordano in modo particolare i seguenti benefattori: FAMIGLIE: Barezzotto - Bettis - Decastel Rotto - Lenzi - Pivio - Avanzo - Antonioli - De Vettorelli - Malpaga - Pellegrini - Tomaselli - Wolckestain - Trottsburg - Weis - Danieli - Zanghellini - Osti - Bertagnoni - Rocchetti - Dellamaria - Paternolli - Bortodelli - Floriani - Castelpietra - Ropele - Consi - Poletto; ed ancora il Canonico Mazza - Don Torrezani - don Grazioli - Don Zanollo - Don Pola - Don Santuari - e più recentemente Don Antonio Corradello - Don Luigi Zanghellini - la Cartiera di Scurelle - Geom. Luigi Zetti - Amalia Floriani - Bice Pellegrini - il Comune di Scurelle - il Prof. Silvio Castelpietra - la Cooperativa di Consumo di Agnedo - Rosina Avanzo - Maria Danieli - il Ten. Colonnello De Grandi Vittorio - nonché i Presidenti e Amministratori del Fondo Poveri - della Congregazione di Carità e dell'E.C.A.

In modo particolare poi il Comune di Strigno, concorse sempre allo sviluppo ed al mantenimento della benefica istituzione. Infine la Signora Redenta Floriani nt. Dallemule, deceduta il 24 giugno 1947, con suo testamento legava buona parte della sua cospicua proprietà all'Ospedale Ricovero con l'obbligo di adibire la sua casa signorile, in via Borgo Allocco, in perpetuo, ad Ospedale - Ricovero. In segno di gratitudine e perché venga perpetuato il ricordo, l'Istituzione viene intestata alla generosa benefattrice e prese la denominazione di «Ospedale Ricovero Redenta Floriani» denominazione che prende ora: "A.P.S.P. REDENTA FLORIANI".

In attuazione della riforma introdotta dalla Legge Regionale 21 settembre 2005 n. 7 e dei successivi regolamento di esecuzione del 2006, L.I.P.A.B. A.P.S.P. Redenta Floriani di Strigno è stata trasformata dal 01.01.2008 in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (A.P.S.P.) "Redenta Floriani". La Giunta Regionale con provvedimento 256 del 10.12.2014 ha approvato il nuovo Statuto, formato da 30 articoli. Gli scopi statutari sono quelli indicati all'articolo 4 :

"L'A.P.S.P., in quanto soggetto pubblico istituzionale inserito nel sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio-sanitari, ne è attore nelle forme previste dalla legislazione provinciale vigente e persegue i seguenti scopi:

- a) *contribuire alla programmazione sociale e socio-sanitaria e di governo delle politiche sociali e socio-sanitarie, in forma diretta o associata, nelle modalità previste dalle normative vigenti, anche attuando e promuovendo studi e ricerche nei propri settori di attività;*
- b) *erogare e promuovere, anche in forma sperimentale o integrativa, interventi e servizi alla persona e alle famiglie attraverso attività socio sanitarie e socio assistenziali nel rispetto delle disposizioni date dagli enti titolari della competenza socio sanitaria e socio assistenziale, dei sistemi di autorizzazione e di accreditamento e degli eventuali accordi contrattuali allo scopo sottoscritti, assumendo come fine la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale dei cittadini. In particolare l'Azienda, attraverso i servizi Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), Hospice, Casa di soggiorno per anziani, Centro diurno, Centro di servizi, Alloggi protetti, Assistenza domiciliare integrata e Servizi di sollievo per le famiglie, provvede al soddisfacimento dei bisogni della popolazione non autosufficiente e di persone disabili che comunque si trovino in condizione di disagio. A tale scopo può attivare e gestire strutture, servizi e ogni intervento utile a rispondere ai bisogni via via emergenti, inclusi servizi con carattere temporaneo o di urgenza, dei quali gli indirizzi della programmazione provinciale e locale evidenzino la centralità, attuando modalità di cura ed assistenza innovative e di eccellenza anche avvalendosi delle tecnologie informatiche e telematiche e di pratiche e terapie non farmacologiche, tra le quali quelle che riconoscono il valore terapeutico degli animali, promuovendo in tali ambiti iniziative, attività, studi e ricerche anche nel campo riabilitativo e delle cure palliative a favore di pazienti affetti da patologie allo stato terminale;*
- c) *erogare e promuovere servizi diversificati all'interno della rete locale dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, al fine di favorire maggiormente la continuità della presa in carico nel passaggio da un servizio all'altro e per consolidare il legame con la comunità locale;*
- d) *erogare e promuovere, sia all'interno delle proprie strutture che sul territorio, servizi di cura e benessere alla persona, nel rispetto della normativa vigente;*

Carta dei Servizi 2019
A.P.S.P. "Redenta Floriani" – Castel Ivano (TN)-

=====

- e) realizzare attività strumentali volte all'ottimizzazione dei servizi e degli interventi di cui alle lettere b), c) e d), alla valorizzazione del patrimonio dell'Azienda ed al finanziamento delle attività istituzionali della stessa;
- f) attualizzare, rispetto alle mutate esigenze del contesto storico-sociale, le volontà originarie dei fondatori che prevedevano attività di assistenza e beneficenza in favore dei residenti del Comune di Castel Ivano, concedendo eventuali agevolazioni tariffarie nel caso si entri in possesso di lasciti da parte di residenti del Comune di Castel Ivano ;
- g) promuovere ed erogare servizi, anche mediante convenzioni con altri enti pubblici o privati, nel campo socio-educativo;
- h) sostenere i compiti sociali delle famiglie, quali reti primarie di relazione e sostegno tra i vari componenti e le loro diverse generazioni.

L'A.P.S.P., nell'ambito del sistema dei servizi alla persona, può attivare qualsiasi intervento consentito dalla programmazione e dalle normative vigenti, che sia coerente con i propri scopi e rispetto al quale possa disporre di adeguate strutture, risorse e competenze tecniche e gestionali."

1.2	AMMINISTRAZIONE DELLA A.P.S.P.
------------	---------------------------------------

La A.P.S.P. "Redenta Floriani" ha personalità giuridica pubblica.

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione (CdA) composto da cinque membri nominati dalla Giunta di Trento, su proposta del Sindaco del Comune di Strigno.

Il CdA, che svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo, è composto dai seguenti membri:

Presidente	TOMASELLI ALDO
Vice Presidente	BORSATO LUIGI
Consigliere	DALMUT VALENTINA
Consigliere	TOMASELLI ROBERTO
Consigliere	DALMASO FABIO

Il Presidente è il legale rappresentante dell'Ente, con funzioni di indirizzo e di controllo, coadiuvato, in ciò, dal Consiglio di Amministrazione.

Il Direttore Dott. Saggiorato Marco, assiste il Consiglio di Amministrazione, con le responsabilità indicate nello Statuto, prima, durante e dopo le sedute, fornendo la necessaria consulenza tecnica per le decisioni che il Consiglio d'Amministrazione intende adottare

L'Ente si avvale anche dell'operato del Collegio dei Revisori dei Conti: Sig. Dott.ssa Mattana Ilaria..

1.3	LA STRUTTURA
------------	---------------------

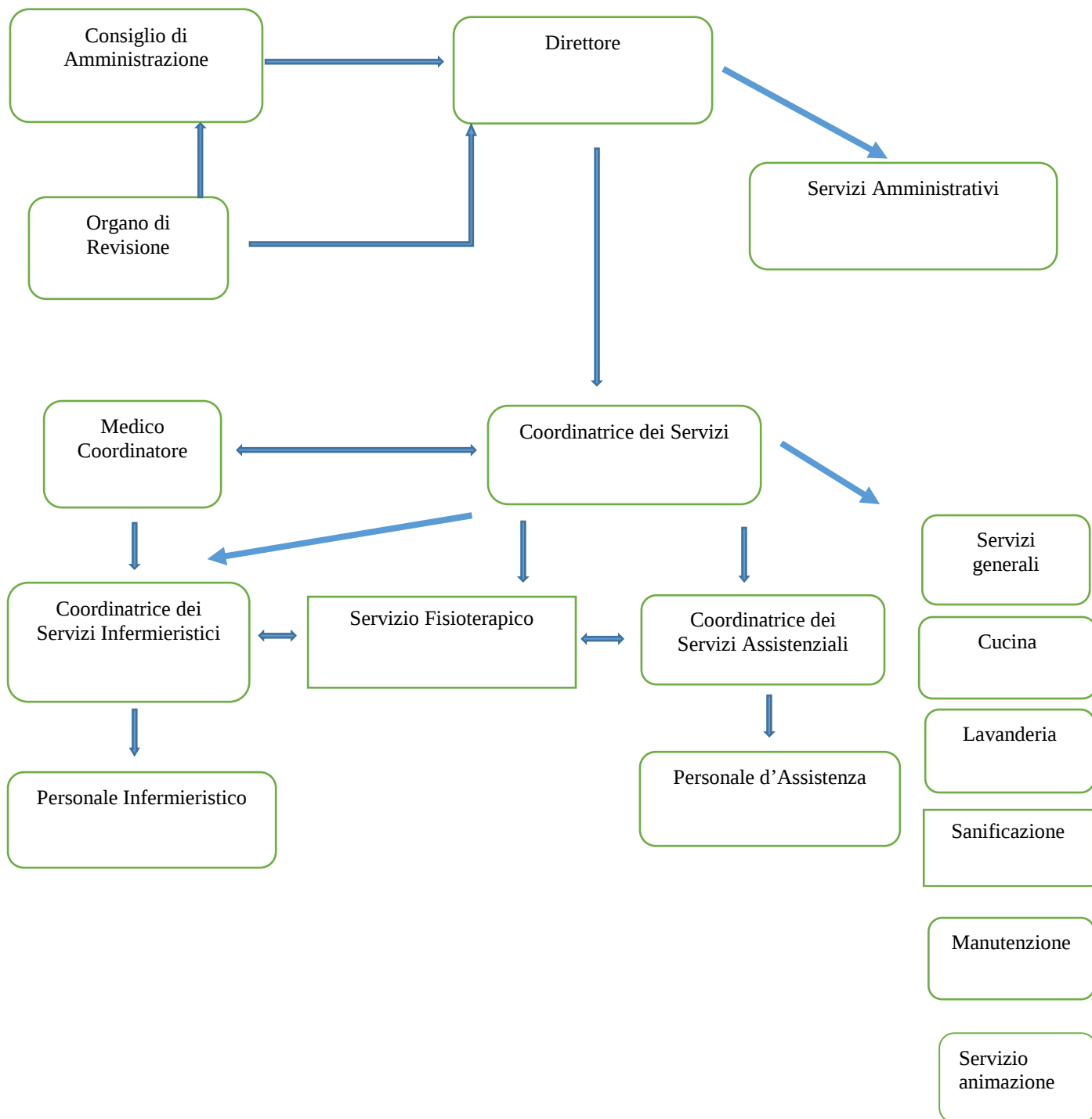
La A.P.S.P. "Redenta Floriani" è situata in Via Degol,1 a Castel Ivano (TN), ha una dotazione di 92 posti letto distribuiti la maggior parte su due piani ed una piccola parte nel nucleo "A piccoli passi " al pianoterra. Tutte le stanze della struttura hanno un numero di letti compreso tra 1 e 2 posti letto, tutti dotati di dispositivo di regolazione testa/piedi e di luce individuale, con bagno personale.

Il numero di telefono è: 0461/781100 –seguire le istruzioni per contattare i singoli servizi-

Il numero di fax è: 0461/781199

L'indirizzo e-mail è. segreteria@apspsstrigno.it

1.4	ORGANIGRAMMA
------------	---------------------



Carta dei Servizi 2019
A.P.S.P. "Redenta Floriani" – Castel Ivano (TN)-

=====

1.5	FINI ISTITUZIONALI E LIVELLI D'ASSISTENZA GARANTITI
------------	--

La A.P.S.P. si impegna ad assicurare un servizio di assistenza residenziale rivolto a:

- persone prevalentemente anziane, dichiarate non autosufficienti da una valutazione tramite scheda BINA (prima del 01.07.2001) e dalla valutazione effettuata dall'Unità Valutativa Multidimensionale (UVM) (dopo il 01.07.2001)
- persone prevalentemente anziane dichiarate autosufficienti da una valutazione tramite scheda BINA (prima del 01.07.2001)

Sono garantite prestazioni socio – assistenziali, prestazioni sanitarie, riabilitative nonché prestazioni medico – specialistiche in convenzione con l'Azienda Provinciale Servizi Sanitari (APSS).

2	PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO
----------	--

I principi ai quali ci ispiriamo nell'erogazione dei nostri servizi e nell'elaborazione del presente documento sono improntati alla:

- **Tutela della dignità, libertà e riservatezza personali.** I servizi erogati dalla A.P.S.P. Redenta Floriani si conformano al principio del rispetto della persona e delle sue caratteristiche individuali, garantendo libertà di movimento, di opinione, di espressione della personalità in tutte le forme, anche nel contesto comunitario. Contestualmente, i servizi tengono conto della necessità di tutelare la riservatezza personale, sia delle persone che lavorano all'interno del servizio che dei destinatari degli interventi. In particolare, attraverso l'osservanza del segreto professionale e di quello d'ufficio, il trattamento dei dati personali avviene nelle forme previste dalla legge (privacy), specie per quegli aspetti che concernono lo stato di salute e altri dati personali la cui diffusione potrebbe influire negativamente sulla persona o influenzare il trattamento della stessa.
- **Tutela della salute e del benessere generale della persona e tutela delle sue relazioni all'interno della comunità, nella struttura e nelle relazioni con la famiglia di origine o con la rete amicale e di vicinato di provenienza;** Lo scopo principale del nostro servizio è quello di garantire il benessere della persona quale reale situazione di equilibrio psico-fisico e relazionale/sociale. Gli interventi posti in essere nella struttura residenziale, ma anche per gli altri servizi, sono incentrati sulla finalità di garantire alla persona "cliente" di mantenere il più possibile l'autonomia funzionale personale e di recuperarla a fronte di eventi invalidanti, tenendo presente che la relazione di cura implica dare sostegno effettivo alla persona in stato di bisogno, riconoscendo e favorendo la relazione intercorrente tra destinatario di "cure" e di che si occupa di "curare". Inoltre, essendo i destinatari dei nostri servizi persone anziane, sia in condizione di autonomia che di dipendenza, che all'interno della struttura residenziale, vivono insieme ad altre persone, in un contesto comunitario, la Struttura Residenziale si propone di sostenere la persona nella conservazione delle relazioni sociali ed affettive preesistenti l'ingresso in residenza (con la famiglia di origine, con il vicinato, con amici, ecc.) e nell'istaurarsi di nuove relazioni all'interno della struttura stessa. Tutte le figure professionali operanti nella struttura si preoccupano di favorire e stimolare il diritto all'auto determinazione della persona cliente.
- **Eguaglianza e non discriminazione** in base a condizioni psicofisiche, a opinioni politiche, a convinzioni religiose, a sesso e razza: questo principio va inteso come divieto di qualsiasi discriminazione non giustificata e rispetto delle specificità individuali. Abbiamo fatto nostro tale principio considerando e trattando ciascun utente/cliente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.
- **Principio di solidarietà sociale:** ci si propone di realizzare "l'inderogabile dovere della solidarietà sociale", posto dall' art. 2 della Carta Costituzionale, che consiste nella presa in carico, da parte della società (e della Repubblica, con le sue articolazioni, quindi anche della APSP Redenta Floriani) delle contraddizioni che in essa emergono, in particolare per ciò che concerne il sostegno a quelle fasce di popolazione che presentano stati di svantaggio, disagio, bisogno. La "solidarietà" non consiste in un fatto discrezionale e caritatevole, non è un atteggiamento meramente altruistico, ma consiste in una vera e propria "obbligazione", dovere inderogabile, per l' appunto, che ha per oggetto il sostegno a chi è in stato di bisogno e di difficoltà, garantendo così i diritti soggettivi degli individui e della collettività.
- **Coinvolgimento:** i soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dell'utente alla prestazione. L'utente/cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente/cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Noi abbiamo fatto nostro tale principio coinvolgendo e responsabilizzando il residente e, più in generale tutti gli utenti anche dei servizi "territoriali", nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di

Carta dei Servizi 2019
A.P.S.P. "Redenta Floriani" – Castel Ivano (TN)-

=====

salute/benessere, cercando in tal modo di stabilire tra noi e gli utenti un rapporto di crescita reciproca.

- **Continuità:** l'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Abbiamo fatto nostro tale principio garantendo, nella Struttura Residenziale, un servizio di assistenza continuativa, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute del residente.
- **Diritto di scelta:** il cliente dei servizi erogati dalla A.P.S.P. ha il diritto di scelta tra diversi soggetti erogatori e, ove ne sussistano le capacità, il cliente deve essere chiamato a pronunciarsi in prima persona sugli interventi e sul gradimento degli stessi. La APSP Redenta Floriani, a tale scopo, deve prevedere nelle sue azioni, di coinvolgere direttamente il cliente, di informarlo sulle motivazioni sottostanti alle azioni e agli interventi e di sostenerlo nei processi di formazione della volontà, garantendo la scelta libera e favorendo il diritto all'auto determinazione della persona cliente. Per le persone che palesano dei deficit cognitivi, l'esercizio del diritto di scelta verrà svolto con l'assistenza di persone di sostegno (tutore, curatore, familiari, parenti, ecc.) La libertà di scelta riguarda anche la possibilità del cliente di pronunciarsi in merito delle scelte terapeutiche e di assistenza, nei limiti definiti dalle norme in vigore nel nostro ordinamento.
- **Partecipazione:** La A.P.S.P. Redenta Floriani garantisce la partecipazione del cliente alla prestazione. Al cliente, infatti, è garantito il diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, nel rispetto delle leggi vigenti e il cliente viene coinvolto nel pronunciarsi apertamente sul servizio, esercitando il proprio diritto di critica e di proposta di modifiche e di miglioramenti.
- **Efficacia ed efficienza:** La A.P.S.P. Redenta Floriani informa il proprio agire alla concreta capacità di conseguire i risultati di benessere e di soddisfazione dei bisogni, anche impliciti, dei sigg. clienti. Inoltre, la A.P.S.P. Redenta Floriani verifica costantemente che il perseguimento delle proprie finalità avvenga in base al migliore e più razionale utilizzo delle risorse disponibili, evitando sprechi e contenendo al massimo i costi di produzione e di erogazione.

3	MISSION E POLITICA PER LA QUALITA'
----------	---

La *Mission* della A.P.S.P. "Redenta Floriani" volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al residente, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi sociali del territorio, Comitato Parenti e Rappresentanti dei residenti della A.P.S.P..

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede la A.P.S.P. impegnata a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di interventi personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscono il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del residente; tale tipo di approccio pertanto ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di "obiettivi e risultati";
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, recuperando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- garantire al residente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenere la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzate al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;
- collaborare per una maggiore apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, i Comuni, Comunità di Valle, Volontariato, considerando ciò un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

Tale tipologia interventistica si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale del residente risulta fondamentale il rapporto umano, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

Carta dei Servizi 2019
A.P.S.P. "Redenta Floriani" – Castel Ivano (TN)-

=====

4	MODALITA' DI ACCESSO
----------	-----------------------------

La richiesta di ammissione ai servizi residenziali, per persone non autosufficienti, dovrà essere inoltrata all'Unità Valutativa Multidimensionale del distretto di competenza.

Sulla base dei punteggi assegnati l'UVM decide la priorità di assegnazione e la destinazione.

Una volta avvenuta l'accettazione del posto disponibile i familiari prendono contatto diretto con la struttura e viene effettuato un colloquio conoscitivo con la compilazione di alcune schede (conoscitive ed informative). E' importante che ogni Residente abbia con sé la carta d'identità valida, la tessera sanitaria, il codice fiscale, l'eventuale documentazione clinica precedente l'ingresso in struttura.

Direttamente con il residente e/o i familiari viene decisa la data d'ingresso, qualora il residente se è in grado di decidere o il parente intenda posticipare per motivi suoi personali la data d'ingresso deve comunque sostenere la spesa della retta giornaliera dal giorno inizialmente concordato.

Per i residenti autosufficienti la domanda può essere presentata direttamente alla A.P.S.P. di Castel Ivano.

5	COSTI
----------	--------------

Con decorrenza 01 gennaio 2019 i livelli delle rette sono determinati come in allegato:

6	ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI
----------	--

L'Ente garantisce l'apertura degli uffici amministrativi economato e personale dalle ore 8.00-12,00 e 14,00-17,12 dal lunedì al venerdì mentre l'ufficio residenti dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00 mentre il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

7	ORARI VISITE ESTERNE
----------	-----------------------------

Ogni residente può ricevere visite da parte di familiari ed amici, senza limitazioni d'orario.

E' opportuno però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo dei residenti.

8	GIORNATA TIPO
----------	----------------------

La giornata tipo del residente in A.P.S.P. si sviluppa nel seguente modo:

- Igiene personale al mattino (o bagno assistito o spugnatura) seguendo le procedure e tenendo conto il più possibile delle esigenze di ciascun residente (desiderio di dormire un po' di più, bisogno di essere cambiato ecc.). Si individua un orario personalizzato compatibile con gli orari previsti dal servizio e le necessità di tipo organizzativo. Terminata l'igiene personale l'infermiere professionale esegue le medicazioni, la rilevazione dei parametri vitali e l'esecuzione dei prelievi ematici. Le terapie orali ed insuliniche vengono somministrate durante o immediatamente dopo la colazione.
- I residenti autonomi possono raggiungere in autonomia la sala da pranzo presente in ogni piano mentre per i residenti non autonomi saranno aiutati dal personale; oppure vengono sistemati a letto ed eventualmente imboccanti. Queste modalità operative vengono adottate per tutti i pasti della giornata.
- Al termine della colazione i residenti raggiungono o vengono accompagnati nei salottini di reparto dove possono scegliere se partecipare o meno alle attività proposte. I residenti inoltre possono accedere alle varie attività della A.P.S.P. (palestra, parrucchiera, pedicure, cittadella dell'anziano) oppure venire accompagnati ad eventuali visite specialistiche (servizio svolto con il supporto dei volontari, del 112 e/o dei familiari). In alternativa il residente può consultare libri o riviste, leggere il giornale o guardare la televisione nelle sale comuni. E nella saletta incontri.
- Tutti i salottini sono stati forniti di isole di idratazione dove si possono trovare, per tutto il giorno, bevande calde e fredde, inoltre a metà mattina viene servito il caffè.
- Prima del pranzo i residenti inseriti nelle liste di gestione (per es. per incontinenti, per i residenti non autonomi dal punto di vista motorio) vengono accompagnati in bagno ed eventualmente cambiati. Vengono quindi accompagnati a tavola oppure posizionati a letto per la somministrazione del pasto e l'assunzione della terapia.

Carta dei Servizi 2019
A.P.S.P. "Redenta Floriani" – Castel Ivano (TN)-

=====

- Dopo il pasto il residente viene accompagnato in camera e posizionato a letto per il riposo pomeridiano. Se necessario viene cambiato ed eventualmente effettuata l'igiene intima. Al risveglio i residenti vengono accompagnati nelle sale comuni per la merenda (con bevande calde o fredde e piccoli spuntini). Durante il periodo estivo la merenda può essere effettuata anche nella terrazza del 1° piano. Durante il pomeriggio i residenti possono partecipare, come al mattino, alle diverse attività proposte e nel periodo estivo ad eventuali gite o manifestazioni.
- I residenti per i quali ci sono indicazioni medico- infermieristiche vengono posizionati a letto per la cena che viene somministrata con le stesse modalità del pranzo. Durante la cena vengono somministrate le terapie orali e/o prima che l'anziano si corichi per il riposo notturno.
- Prima del riposo notturno viene effettuato il cambio pannolone ed eventuale igiene.
- Durante la notte i residenti autosufficienti possono servirsi del campanello di chiamata per eventuali bisogni, vengono comunque controllati. Gli altri residenti vengono controllati dagli operatori e dall'infermiere con maggiore frequenza ed attenzione (cambio di postura, cambio del pannolone, somministrazione di liquidi e verifica dello stato generale del residente, controllo dei parametri vitali a chi necessita, somministrazione di terapie ad orario o al bisogno). Durante la notte, qualora si presentassero problemi di tipo sanitario l'infermiere in turno provvederà alla loro valutazione ed eventualmente richiederà l'intervento del medico di guardia.

Terminate le attività assistenziali del mattino e del primo pomeriggio (alzata, igiene, vestizione...) ogni residente è libero di impiegare il proprio tempo come meglio crede; la Casa si propone di offrire una variegata gamma di opportunità e di spazi (salottini, sala incontri, cittadella dell'anziano e giardino) in maniera da arricchire la giornata di momenti interessanti e costruttivi ed offrire possibilità di socializzazione. Le possibilità offerte devono essere programmate e differenziate a seconda delle condizioni psico – fisiche della persona e dei bisogni che esprime. In particolare:

- per i residenti che presentano importanti bisogni di ordine sanitario questo tempo sarà occupato per cure specifiche e particolari, per attività di controllo sui parametri vitali, per alzate e allettamenti programmati, per i posizionamenti ecc.
- per i residenti che hanno bisogni di natura riabilitativa questo tempo sarà dedicato all'attività fisioterapica, alla deambulazione ecc.
- per i residenti che riescono a gestire in modo autonomo i propri bisogni viene data loro l'opportunità di fare autonomamente ciò che desiderano (leggere, conversare, partecipare alla Messa, uscire in paese ecc.)

E' importante infine riconoscere al residente il diritto di riposarsi e di non essere forzatamente indotto ad occupare il proprio tempo libero in attività non gradite.

9	SERVIZI OFFERTI
----------	------------------------

9.1	Ospitalità definitiva
------------	------------------------------

E' rivolta ad utenti autonomi o meno che, in base alle loro condizioni psico – fisiche o sociali, non sono assistibili a domicilio.

9.2	Ospitalità temporanea
------------	------------------------------

E' stato individuato un "posto di sollievo" come da normativa sopra indicata a disposizione dell'UVM

9.3	Servizi specifici
------------	--------------------------

☒ **Servizio di direzione:**

Il Direttore è la figura dirigenziale apicale dell'Azienda ed è responsabile della gestione amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e socio-assistenziale della medesima, nei limiti delle risorse, delle direttive e degli obiettivi assegnati dal Consiglio di Amministrazione. Egli è responsabile della correttezza amministrativa nonché dell'efficienza ed efficacia di gestione in relazione alle risorse assegnate e alle attribuzioni conferite. Al Direttore competono tutti gli adempimenti specificatamente previsti dalle vigenti normative e dal regolamento di organizzazione dell'Azienda, nonché l'assolvimento degli obblighi derivanti dal disciplinare dell'incarico (contratto di

Carta dei Servizi 2019
A.P.S.P. "Redenta Floriani" – Castel Ivano (TN)-

=====

lavoro) in vigore presso l'A.P.S.P. Al Direttore competono inoltre tutti gli adempimenti a lui specificatamente riservati dalla normativa vigente.

☒ **Servizio di coordinamento dei servizi:**

E' svolto da una Coordinatrice dei servizi socio assistenziali e sanitari. Supervisiona il servizio degli infermieri e del personale di assistenza, gestisce il processo di inserimento del residente e dei rapporti con i parenti, collabora con la Direzione dell'Ente nell'attività di studio, elaborazione e progettazione per l'aggiornamento del personale, elabora e gestisce la turnistica del personale, coordina i vari servizi operativi, è referente unico per il Direttore per questioni riguardanti la gestione dei servizi, individua e propone i provvedimenti necessari per la soluzione di concrete situazioni di lavoro, cura i rapporti con Enti esterni (scuola OSS ecc.). Rappresenta il referente principale per il residente e per i familiari. A tale figura sono affiancate una Coordinatrice Infermieristica ed una Coordinatrice del Servizio Assistenziale che la coadiuvano nell'attività di coordinamento e gestione delle attività socio-sanitarie.

☒ **Servizio di assistenza di base:**

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore da operatori in possesso del titolo di studio di operatore socio assistenziale e sono presenti in servizio secondo una turnistica atta a garantire l'assistenza alla persona nelle varie fasi ed attività della giornata. L'operatore svolge la propria attività secondo i programmi stabiliti di comune accordo tra il Responsabile dei Servizi ed il Coordinatore dei Servizi Assistenziali ed attenendosi a specifici protocolli concordati con il responsabile sanitario. Le principali attività sono: attività quotidiana di alzata, igiene personale, vestizione, alimentazione, gestione dell'incontinenza, bagno completo o spugnatura a letto, accompagnamento nella deambulazione del residente, prevenzione della sindrome da immobilizzazione, corretto utilizzo degli ausili, pulizia programmata di ausili, attrezzature, interno armadi e comodini. Particolare attenzione è posta nell'individuazione dei diversi bisogni espressi e graduando l'intervento in base alle capacità residue del residente. Durante la giornata gli operatori sono presenti nelle zone di soggiorno con compiti di compagnia, aiuto, sorveglianza, intrattenimento. Per la particolare vicinanza al residente partecipano alla stesura degli obiettivi personalizzati atti al recupero psicofisico e relazionale del residente. Collabora nella stesura del PAI compilando le schede di sua competenza.

☒ **Servizio nucleo "A piccoli passi":**

All'interno del nucleo "A piccoli passi" è stato condiviso un macro-obiettivo, ovvero la **gestione e riduzione dei disturbi del comportamento associati alle demenze (BPSD)**. Questo obiettivo viene quindi perseguito lavorando su tre fronti ben precisi, ognuno dei quali richiede una formazione specifica del personale, una riorganizzazione del lavoro e criteri di valutazione dell'efficacia dell'intervento. In sintesi, i tre micro-obiettivi principali del nucleo riguardano:

- A. la promozione del benessere della persona, inteso non solo come attenuazione del disagio connesso ai disturbi, ma anche come raggiungimento del miglior livello funzionale possibile di quel residente in quella specifica fase della malattia
- B. la riduzione dei mezzi di contenzione farmacologica e fisica, attraverso una riconfigurazione ambientale che faciliti la libertà di movimento e d'azione, salvaguardando allo stesso tempo la sicurezza del residente
- C. la riduzione dello stress dei familiari che lo assistono (o il disagio gestionale, qualora il residente provenga da una struttura). In questi termini, l'azione del nucleo non è rivolta ad un singolo "paziente", ma ad una rete più complessa di individui che a vario titolo vivono a stretto contatto con lei/lui.

La persona che è maggiormente indicata per l'ingresso nel nucleo è un individuo ancora in grado di deambulare e di compiere azioni di vario tipo, ma che a causa del deficit cognitivo e dell'inadeguatezza ambientale e gestionale presente, viene contenuto fisicamente o "supervisionato a vista". Le conseguenze sono irrequietezza ed aggressività, con conseguente intervento farmacologico. Il nucleo, costituendosi come ambiente sicuro e non iperstimolante, consente una maggiore libertà di movimento e limita le reazioni comportamentali appena descritte.

☒ **Servizio di IIAA "Intervento assistito con animali":**

OBIETTIVI

- Migliorare la qualità di vita dei Residenti suscitando nuovi interessi
- Incentivare la comunicazione (verbale e non)

Carta dei Servizi 2019
A.P.S.P. "Redenta Floriani" – Castel Ivano (TN)-

=====

- Stimolare la socialità
- Rinforzo delle terapie tradizionali: riabilitazione cognitiva, ortopedica e neurologica

Lo sviluppo di tale progetto comporta il supporto concreto di figure professionali specifiche che possano garantire una proposta metodologica e formativa in grado di erogare al meglio il servizio. Per poter svolgere con continuità lavorativa l'attività prevista si rende necessario avvalersi oltre che del valore esperienziale e formativo maturato dai membri dell' "Associazione Vita da Cani", anche del personale professionale competente della A.P.S.P. R. Floriani. Tenuto conto delle condizioni logistiche nelle quali vengono svolti gli Interventi Assistiti con l'Animale si ritiene che la referenza animale più adatta al progetto sia il cane.

Il progetto si articola in otto laboratori consecutivi, con cadenza settimanale, con i Residenti selezionati, alla fine dei quali si rielaborano in equipe i risultati e si condividono con i parenti.

La durata di ogni singola seduta è variabile in base alla patologia riferita, alle condizioni generali di salute, alla tollerabilità della seduta, ai tempi di attenzione e di concentrazione individuali e /o generali.

Il laboratorio viene svolto il giovedì pomeriggio dalle 14.00 alle 16.30.

☒ **Servizio infermieristico:**

Il servizio infermieristico viene garantito da infermieri professionali in possesso di diploma o laurea infermieristica e regolarmente iscritti all'albo professionale. L'assistenza è attiva 24 ore su 24, domeniche e giorni festivi compresi, secondo turni prestabiliti. L'infermiere opera in stretta osservanza delle indicazioni procedurali individuate dall'equipe di lavoro. E' responsabile dell'assistenza ed opera in stretta collaborazione con le altre figure professionali diventando figura di riferimento per il servizio. Eroga assistenza completa utilizzando la modalità del lavoro di equipe. Cura la gestione della cartella clinica informatizzata aggiornandola continuamente allo stato di salute del residente. Collabora nella stesura del PAI compilando le schede di sua competenza.

Il rapporto quotidiano e la conoscenza delle peculiarità del residente permette all'infermiere di sviluppare una relazione terapeutica, rilevare e risolvere problemi e/o necessità, mettendo in atto interventi mirati. Le cure infermieristiche sono svolte attenendosi a linee guida e a protocolli scientificamente convalidati e prescritti/concordati dal medico e dal Coordinatore del Servizio Infermieristico e comprendono: preparazione e somministrazione di farmaci, medicazioni, assistenza ai residenti con alimentazione artificiale, terapia intramuscolare, endovenosa e sottocutanea, controllo e valutazione residenti critici, controllo e gestione delle diete, uso e gestione dei presidi antidecubito, ecc.

☒ **Servizio medico:**

La A.P.S.P. si impegna a garantire l'assistenza medica con una convenzione di 25 ore settimanali distribuite da lunedì al venerdì in orari concordati con l'Amministrazione, e con reperibilità in dette giornate nella fascia oraria dalle ore 08.00 alle ore 20.00; la notte, il sabato, la domenica e i festivi il servizio è assicurato dalla guardia medica dell'ospedale di Borgo Valsugana. Il servizio medico garantisce la prima visita all'ingresso, le visite periodiche comprensive di esami ematochimici, il monitoraggio permanente dei parametri bio umorali e accertamenti strumentali al bisogno, supervisiona il P.A.I. di ingresso e successivi aggiornamenti. Il medico coordinatore, oltre a partecipare alla predisposizione del menu, garantisce la supervisione ed il controllo dell'alimentazione generale la vigilanza delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza. Il medico coordina le attività sanitarie effettuate nella struttura ed esplica, nei confronti dei residenti, attività di prevenzione, diagnosi cura e riabilitazione.

☒ **Servizio medico – specialistico:**

Viene garantito dalla A.P.S.P. in base ad accordi con l'Azienda Sanitaria Provinciale (Distretto di Borgo). Ora e accesso vengono comunicati con avviso. Le attività specialistiche attivate sono attualmente le seguenti:

- Cardiologia;
- Dermatologia;
- Fisiatria;
- Chirurgia;
- Neurologia;
- Logopedia
- Cure palliative
- Consulenze web con Ospedale "Villa Rosa"

Carta dei Servizi 2019
A.P.S.P. "Redenta Floriani" – Castel Ivano (TN)-

=====

☒ **Servizio di fisioterapia:**

La A.P.S.P. si impegna a garantire un servizio riabilitativo mirato a migliorare il grado di autonomia, stimolare le capacità residue, mantenere e migliorare la qualità della vita e assicurare il benessere globale del residente. Tale servizio viene svolto da fisioterapisti che operano da lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 17.00. Il fisioterapista svolge attività di reparto (mobilizzazione, ginnastica respiratoria, deambulazione assistita), attività in palestra (rieducazione neuromotoria, cognitiva, segmentaria e terapia fisica), gestione e prescrizione degli ausili (carrozze, girelli, plantari, scarpe ortopediche, tutori), ginnastica di gruppo, terapia occupazionale. Le attività riabilitative si svolgono sia al piano che in palestra e sono relative a trattamenti individuali di rieducazione neuromotoria, ortopedica, vascolare, respiratoria cognitiva, cicli di terapia fisica, riequilibrio energetico e ginnastica collettiva. Per i residenti che non possono recarsi in palestra si attuano posizionamenti personalizzati a letto con particolare riguardo a mobilizzazioni segmentarie e stimolazioni sensoriali. Particolare attenzione è dedicata alla valutazione degli ausili (carrozze, girelli, plantari, scarpe ortopediche, busti, tutori, ecc) in collaborazione con il tecnico ortopedico.

Per la specifica professionalità partecipa alla stesura del P.A.I. e collabora in equipe in alcuni gruppi di lavoro (gruppo lavoro contenzioni fisiche, gruppo riduzione e controllo dolore, gruppo riduzione e prevenzione lesioni da decubito). Il fisioterapista collabora con gli operatori all'adeguata mobilizzazione dei residenti ed alla formazione continua del personale nelle materie di sua competenza. Periodicamente provvede alla predisposizione e somministrazione di test cognitivi, di deglutizione e di valutazione della deambulazione, funzionali ad una valutazione delle autonomie residue nonché si occupa della redazione della scheda di dimissione riabilitativa.

☒ **Servizio psicologico:**

Il servizio di consulenza psicologica, attivo dal 2007, viene garantito dal dott. Alessio Pichler, psicologo e psicoterapeuta con Specializzazione in Intervento Psicologico nell'età adulta ed anziana. L'intervento dello psicologo si attua in tre momenti principali, ovvero: fase di inserimento dell'anziano in A.P.S.P., situazioni di crisi psicologica, stesura del piano assistenziale individualizzato (PAI). Nella fase di inserimento lo psicologo interviene con un primo colloquio con il nuovo residente e successivamente con i familiari al fine di favorire un migliore adattamento alla A.P.S.P. A ciò fanno seguito periodici colloqui con il residente, atti a garantire un costante monitoraggio dell'inserimento. Lo psicologo interviene inoltre in tutte quelle circostanze (crisi depressive, ansia, ecc.) nelle quali possa risultare importante l'individuazione delle circostanze che hanno portato ad un peggioramento delle condizioni psicologiche, con l'obiettivo della loro rimozione. Infine, la consulenza psicologica viene attivata in stretta collaborazione con le altre figure professionali presenti all'interno della A.P.S.P., in particolar modo al momento dell'individuazione degli interventi assistenziali e riabilitativi maggiormente adatti al residente. In questa fase lo psicologo garantisce la valutazione cognitiva del residente (problemi di memoria, del linguaggio, ecc.), nonché del grado di benessere emotivo. In tutte queste tre fasi lo psicologo è a piena disposizione dei famigliari per eventuali chiarimenti sullo stato psicologico del residente. Il Servizio di consulenza psicologica è attivo il venerdì dalle 13 alle 18.

☒ **Servizio di animazione:**

La missione del servizio di animazione si propone di mantenere e favorire il recupero delle abilità cognitive e relazionali del residente, insieme al suo positivo inserimento nella vita dell'A.P.S.P. L'obiettivo fondamentale è la valorizzazione della persona nella sua globalità ponendo l'attenzione alla sua vera essenza. Il servizio di animazione programma ed organizza degli interventi ricreativi (olimpiadi, torneo bocce), culturali (partecipazione università della terza età) e sociali (scambio inter-generazionale con la scuola primaria di Castel Ivano). Si propongono attività individuali (uso del pc - pittura) e di gruppo: lavoro a maglia, canto, cucina, gruppo discussione. Da maggio a settembre ogni settimana si organizzano delle uscite. Il servizio animazione coordina il gruppo volontari AVULSS nella realizzazione degli interventi, favorisce e mantiene i rapporti sociali fra i residenti, la loro famiglia, la rete amicale e la comunità territoriale di appartenenza. Collabora all'interno dell'equipe alla stesura del PAI, rilevando i bisogni relazionali del residente, delle potenzialità residue e nella ricerca ed individuazione di obiettivi specifici.

☒ **Servizio di cucina:**

La preparazione dei pasti è gestita dalla Ditta SMA in appalto della APSP.

La distribuzione dei pasti viene effettuata nelle sale da pranzo presenti ai piani (le merende nei salottini), con i seguenti orari:

- colazione dalle ore 08.00 alle 08.30
- pranzo dalle ore 11.00 alle 12.00

Carta dei Servizi 2019
A.P.S.P. "Redenta Floriani" – Castel Ivano (TN)-

=====

- merenda dalle 15.00 alle 16.00
- cena dalle ore 18.00 alle 19.00

Il menu è articolato su sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi e variazioni stagionali.

☒ **Servizio di guardaroba – lavanderia:**

La A.P.S.P. effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino della biancheria personale mentre il lavaggio e la stiratura della biancheria piana viene effettuato da una ditta esterna. Inoltre effettua le riparazioni semplici (bottoni, piccole cuciture) escluse le riparazioni complesse (cerniere, orli, adattamenti). Per le persone che non hanno parenti o persone di riferimento l'Azienda si adopera per la gestione completa del guardaroba. La lavanderia non è attrezzata per lavare capi di vestiario particolarmente delicati (lana) per questa ragione si invitano i residenti a limitarne l'uso o a provvedere direttamente al loro lavaggio. Il servizio provvede all'identificazione del proprietario dei capi con l'applicazione di una etichettatura termoadesiva riportante il nome e cognome del residente.

Il responsabile del guardaroba farà l'inventario di tutta la biancheria; tale inventario viene sottoscritto dal residente se in grado o da un familiare e una copia viene consegnata ai familiari del residente mentre un'altra copia verrà archiviata a cura del responsabile del guardaroba.

L'orario di apertura del servizio è il seguente.

LUNEDI'-MARTEDI'-SABATO dalle ore 6.00 alle ore 13.30

MERCOLEDI'-GIOVEDI'-VENERDI' dalle ore 6.00 alle ore 18.00

☒ **Servizio di parrucchiera:**

La A.P.S.P. garantisce il servizio di parrucchiere per uomo e donna con un contratto annuale esterno. Viene compresa nella retta una prestazione ogni 30 giorni di taglio (uomo) o taglio e piega (donna). La presenza dei parrucchieri è definita annualmente al momento della stipula del contratto. E' comunque possibile, a pagamento, usufruire più frequentemente del servizio o effettuare prestazioni diverse dal taglio e piega tramite accordi individuali e in giornate stabilite.

☒ **Servizio di pedicure:**

La A.P.S.P. garantisce il servizio con un contratto annuale esterno. Viene compresa nella retta una prestazione mensile. La presenza dell'estetista è definita annualmente al momento della stipula del contratto.

☒ **Servizio podologo:**

La A.P.S.P. garantisce il servizio con un contratto annuale esterno. Le prestazioni sono a carico dell'Ente su richiesta dell'estetista e valutazione del medico della struttura

☒ **Servizio di pulizia e sanificazione ambientale:**

Il servizio è affidato ad una Cooperativa di Servizi. Attraverso questo servizio viene garantita giornalmente un'accurata pulizia di tutte le superfici con disinfezione dei servizi igienici e periodicamente una sanificazione di tutti i locali. La scelta di esternalizzare detto servizio risponde principalmente alla necessità di assicurare, tramite il proprio personale di assistenza, maggior tempo dedicato alle attività "dirette" con la persona residente, lasciando alla Cooperativa, specializzata nella pulizia e nella sanificazione dei locali e degli spazi, lo svolgimento dell'attività indiretta.

☒ **Servizio di manutenzione:**

Il servizio viene garantito da operai convenzionati presenti durante tutta la settimana e per interventi specialistici tramite ditte esterne.

☒ **Servizio custodia valori:**

La Direzione consiglia ai residenti di non depositare negli armadi o nei comodini denaro o oggetti di valore, documenti o di portare con sé grosse somme di denaro. Si ricorda che l'Amministrazione declina ogni responsabilità per gli oggetti di valore o il denaro lasciato ai residenti, ricordando che, qualora il residente fosse impossibilitato ad affidare i propri valori a familiari o parenti, o desiderasse avere e a disposizione i propri soldi è disponibile un servizio gratuito di custodia valori in ufficio nell'orario sopra indicato.

Carta dei Servizi 2019
A.P.S.P. "Redenta Floriani" – Castel Ivano (TN)-

=====

☒ **Assistenza religiosa e spirituale**

Nel rispetto di ogni credenza individuale, viene garantita l'assistenza religiosa cattolica dai sacerdoti della parrocchia di Castel Ivano. All'interno della struttura è presente la cappella per le varie funzioni religiose, aperta anche alla comunità.

☒ **Servizio di volontariato:**

Presso la A.P.S.P. Redenta Floriani, operano quotidianamente volontari del Gruppo AVULSS, allo scopo di integrare le attività svolte in favore dei clienti e allo scopo di umanizzare la vita in struttura, garantendo la presenza di una significativa componente della società e del territorio. Il contributo più rilevante dato dalle risorse volontarie riguarda le attività di animazione, compagnia e accompagnamento anche per visite sanitarie presso i diversi plessi ospedalieri della zona dei sigg. Residenti.

☒ **Attivazione di progetti nell'accompagnamento alla occupabilità attraverso i lavori socialmente utili:**

L'APSP in collaborazione con l'Agenzia del Lavoro e la Provincia può attivare in corso dell'anno uno o più progetti che prevedono il coinvolgimento di lavoratori iscritti nelle liste del progetto 19 o liste speciali di inserimento al lavoro. Dette collaborazioni potranno essere inserite in diversi settori ma principalmente sulla cura dell'edificio, dell'ambiente e sulle attività di supporto al servizio di animazione.

☒ **Servizio telefonico:**

Vi è la possibilità di avere il telefono in camera con abilitazione in entrata o in uscita (a richiesta e a pagamento). Per l'installazione di un telefono in camera ad uso esclusivo del residente verrà richiesto un deposito cauzionale di € 30,00.=, che verrà restituito all'atto di disdetta del servizio.

☒ **SERVIZIO PUNTO PRELIEVI PER UTENTI ESTERNI**

L'A.P.S.P. Redenta Floriani è stata autorizzata e accreditata per l'erogazione delle prestazioni di prelievi ematici e ritiro dei campioni biologici raccolti a domicilio a favore dell'utenza esterna. Tale attività per utenti esterni è effettuata da un infermiere dipendente o convenzionato dell'APSP e da due dipendenti dell'APSP con ruoli amministrativi. Il servizio è rivolto a favore degli assistiti aventi titolo all'assistenza del SSN (Servizio Sanitario Nazionale). L'accesso viene previsto con prescrizione su ricettario del SSP (Servizio Sanitario Provinciale) dal Medico di medicina generale o dal Medico specialista. Al momento dell'accettazione viene richiesto il pagamento dell'esame. Il Punto Prelievi è aperto nelle giornate di martedì e giovedì dalle ore 07.00 alle ore 09.00 esclusi i giorni festivi.

Referti: Trec e Fast-trec, per referti cartacei richiedere la stampa all'ufficio cassa Ospedale di Borgo Valsugana.

10	STANDART DI QUALITA'
-----------	-----------------------------

Obiettivo della APSP è quello di garantire servizi e prestazioni di sempre migliore qualità.

Come previsto dalla normativa provinciale, il grado di qualità deve essere chiaramente esplicitato, attraverso standard minimi, in modo che possa essere verificato concretamente.

Si riportano di seguito gli standard di qualità che la APSP Redenta Floriani di Castel Ivano intende garantire per l'anno 2019

10.1	Standard di qualità generali
-------------	-------------------------------------

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese. Sono, pertanto, verificabili solo sul piano collettivo, in occasione di pubbliche riunioni.

➤ **Personalizzazione dell'assistenza**

Dal luglio 2001 con l'avvio dell'Unità Valutativa Multidimensionale, per gli ingressi dopo tale data, si è iniziato a lavorare con lo strumento del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) elaborato da un'equipe multidisciplinare

Carta dei Servizi 2019
A.P.S.P. "Redenta Floriani" – Castel Ivano (TN)-

=====

composta da: Medico coordinatore, fisioterapista, Coordinatrice infermieristica, Coordinatrice assistenziale, animatrice, psicologo, operatori di assistenza

Le varie figure professionali collaborano alla definizione del progetto assistenziale, valutando problemi e bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali del residente al momento dell'ammissione, ogni 6 mesi ed al bisogno, e fissando obiettivi individuali di miglioramento o recupero delle capacità residue, facendo partecipare anche il residente o il parente al primo incontro.

Tutto il personale assistenziale e sanitario della APSP opera in una logica di personalizzazione degli interventi assistenziali, per rispondere in modo individualizzato ai bisogni di ciascun residente.

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni. Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'equipe, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fini di prevenire, rallentare o impedire il decadimento funzionale. Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si definisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorativa lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sui residenti

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

➤ Formazione del personale

La A.P.S.P. organizza, tramite corsi di formazione per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati.

Viene favorita la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

➤ Sistemi informativi scritti

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda delle nuove evidenze scientifiche e / o del variare dei bisogni dei residenti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori e collocati in apposite aree dei nuclei, sono: Manuale delle Procedure (aggiornato ogni 36 mesi e/o al bisogno), protocolli, piani di assistenza individualizzati (per i nuovi ingressi dopo luglio 2001), piani di lavoro, linee guida, circolari.

➤ HACCP

La A.P.S.P. ha elaborato, ai sensi del D.Lgs. 155/07, il piano di autocontrollo igienico – sanitario con la supervisione e il controllo da parte di consulenti esterni.

➤ Attuazione Decreto Legislativo 81/2008 Testo unico sulla Sicurezza.

La A.P.S.P. ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene comunicata l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza. Vengono messi a disposizione del personale attrezzature specifiche per la prevenzione/protezione dai rischi di lesioni al rachide, con la supervisione della fisioterapista. Periodicamente vengono effettuate inoltre delle prove di evacuazione con la supervisione di consulenti esterni.

10.2	Standard di qualità specifici
-------------	--------------------------------------

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese singolarmente al cliente. Sono, pertanto, direttamente verificabili dal cliente stesso.

Sono elencati nella seguente tabella:

STANDARD DI QUALITA' 2019

Servizi alla persona

AREA OPERATIVA	STANDARD	VALORE STANDARD	MODALITA' E FREQUENZA RILEVAZIONE
Cura individuale Assistenza igiene personale	Esecuzione di bagno/doccia o spugnatura a letto settimanale (salve le volontà/necessità individuali)	95 %	• CBA • Semestrale
Servizi per la cura e il benessere della persona	Prestazione parrucchiera Effettuazione per i residenti che necessitano di una prestazione ogni 30 giorni (compresa nella retta mensile) salvo casi di assenza, rifiuto o indicazioni sanitarie	90%	• CBA • Semestrale

Servizi Sanitari

AREA OPERATIVA	STANDARD	VALORE STANDARD	MODALITA' E FREQUENZA RILEVAZIONE
Diagnosi Assistenza medica	Rivalutazione sanitaria, ogni 6 mesi, in concomitanza del PAI	99 %	• CBA • Annuale
Diagnosi Assistenza medica	Tempestività della visita medica dopo 2 giorni lavorativi dall'ingresso	100 %	• CBA • Sistemática
Riabilitazione	Tempestività della valutazione riabilitativa, valutazione entro 2 giorni dall'ingresso del residente	95 %	• CBA • Sistemática
Assistenza infermieristica	Esecuzione degli esami ematici Per residenti stabili almeno una volta all'anno (in coincidenza con i PAI)	100%	• CBA • Sistemática
Assistenza psicologica	Valutazione cognitiva-comportamentale entro i 21 giorni dall'ingresso	95%	• CBA • Semestrale

Servizi alberghieri, animazione e socializzazione

AREA OPERATIVA	STANDARD	VALORE STANDARD	MODALITA' E FREQUENZA RILEVAZIONE
Cucina e ristorazione	Frequenza variazione del menù	98%	Rilevazione ogni 3 mesi
Spazi e arredamenti	Pulizia e igiene stanza e bagno residente Efficacia delle operazioni di pulizia congiunta con il responsabile esterno delle pulizie.	98%	Controllo pulizie ogni 3 mesi
Attività ricreative, animazione, informazione e socializzazione	Lettura dei quotidiani 1 volta a settimana	98%	• CBA • semestrale
	Organizzazione momenti conviviali allargati a tutti i residenti Almeno 6/8 eventi annui	98%	• CBA • programmazione annuale
	Organizzazione di attività esterne alla struttura 6 uscite	98%	• CBA • programmazione annuale

Gli standard sopra indicati possono non essere raggiunti in caso di assenze improvvise di personale; in questo caso viene applicata la "PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE ASSENZE"

11 | OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

- ☒ Effettuare indagini sulla soddisfazione dei clienti, dei loro familiari mediante la predisposizione e la distribuzione di questionari;
- ☒ .Partecipazione a progetti specifici (infezioni, cure palliative) in collaborazione con UPIPA ed APSS
- ☒ Attivazione ed aggiornamento dei servizi in coerenza alle nuove strumentazioni e logistica della nuova struttura.
- ☒ Progetto revisione procedure in condivisione equipe.
- ☒ In ordine al rinnovo di accreditamento istituzionale della APSP, dopo il cambiamento dei requisiti, si rende necessaria una revisione ed un riesame delle attività assistenziali erogate e degli strumenti gestionali adottati sia sul piano amministrativo che sul piano sanitario.
 La base indispensabile per questa opera di revisione è costituita dalla conoscenza delle caratteristiche di salute della popolazione residente per potere tarare il sistema assistenziale ed utilizzare gli strumenti, diagnostici, terapeutici, riabilitativi, di prevenzione e di promozione della salute sui bisogni reali e tenuto conto delle risorse disponibili.
 La relazione fa tesoro dei dati che si hanno in letteratura per quanto riguarda la popolazione geriatrica e nella valutazione e scelta degli interventi prioritari si basa sui dati ottenuti dal sistema informativo correntemente utilizzato nella APSP.
 Dal lavoro svolto per l'accreditamento sono stati valutati in equipe nuovi progetti di miglioramento come sotto indicati iniziati nel 2018 e in valutazione per il 2019:
 1. Il progetto 1 **" RIDUZIONI DANNI DA CADUTE E CONTENZIONI"**
 2. Il progetto 2 **"GESTIONE LESIONE DA DECUBITO"**
 3. Il progetto 3 **"PREVENZIONI ERRORI SOMMINISTRAZIONE TERAPIA"**
 4. Il progetto 4 **" GESTIONE DEL DOLORE"**
 5. NUOVO PROGETTO 2019 **"ALIMENTAZIONE"**

Carta dei Servizi 2019
A.P.S.P. "Redenta Floriani" – Castel Ivano (TN)-

=====

12	TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI OSPITATI E DEI LORO FAMILIARI RECLAMI ED APPREZZAMENTI
-----------	---

L'A.P.S.P. "Redenta Floriani" favorisce il coinvolgimento e la partecipazione attiva dei residenti e dei loro familiari alle scelte organizzative di carattere generale, riconoscendo loro un ruolo consultivo e prepositivo tramite un loro rappresentante.

Il rappresentante dei residenti tutela gli interessi dei residenti, vigilando sulla salvaguardia dei loro interessi.

Si impegna a partecipare alla vita dell'Azienda, evidenziando eventuali disfunzioni, suggerendo proposte. Si fa portavoce dei familiari, promuovendo la loro partecipazione in attività di socializzazione, accompagnamento e collaborazione alle iniziative di animazione.

Il rappresentante dei residenti promuove incontri periodici con i familiari per verificare la qualità del servizio offerto.

Garantisce la funzione di tutela nei confronti del residente ospitato, attraverso la possibilità di sporgere reclami sui disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento nella Struttura.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

Il residente e/o il Familiare può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- a) compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto per "Rilevazione problemi e non conformità" che può essere richiesto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (da Michela) e che va recapitato alla Direzione dell'Ente;
- b) lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alla Direzione dell'Ente o anche consegnata a mano all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- c) in casi urgenti mediante segnalazione diretta o telefonica con Il Direttore e al Responsabile dei Servizi.

La Direzione avvia un'indagine con i responsabili delle Unità Operative e/o dei Servizi interessati e fornisce la risposta entro quindici giorni; La Direzione dell'Ente comunica quanto verificato al Presidente del Consiglio di Amministrazione.

Per reclamo si intende ogni comunicazione scritta nella quale il residente, o un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore.

Allo stesso modo dei reclami, saranno gestiti gli apprezzamenti rivolti all'operato della Struttura, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

Obiettivo della A.P.S.P. è quello di rendere la permanenza del residente presso la struttura residenziale il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo sarà istituito un servizio "Ascolto del residente", grazie al quale sarà possibile effettuare segnalazioni o suggerimenti in relazione ai servizi erogati.

E' stato predisposto un file excel dove tutto il personale può accedere per segnalare reclami ed apprezzamenti da segnalazioni di residenti e parenti. La valutazione dei dati sarà fatta ogni 4 mesi in riunione coordinamento.

13	INFORMAZIONI GENERALI PER I RESIDENTI OSPITATI, I FAMILIARI E I VISITATORI
-----------	---

La A.P.S.P. si pone come una struttura aperta nei confronti di familiari, parenti, conoscenti, volontari e tutti quelli che intendono avvicinarsi costruttivamente, nell'ottica di una serena collaborazione; questo comporta un rispetto dei tempi e modi dell'organizzazione interna, la quale è strutturata cercando di soddisfare nel miglior modo possibile i bisogni dei Residenti tenendo presente le necessità sia individuali che collettive.

La presenza dei familiari viene considerata come un supporto assistenziale, e deve armonizzare il proprio intervento con le modalità assistenziali erogate dalla Casa, facendo partecipe il Residente alle varie attività proposte e rispettando le indicazioni sanitarie ed assistenziali poste dai Responsabili dei vari servizi.

L'Amministrazione organizza, di norma con cadenza annuale, una riunione aperta ai Residenti e ai loro familiari, per la trattazione di argomenti di interesse generale o su argomenti o problematiche evidenziate dal Rappresentante dei residenti.

Carta dei Servizi 2019
A.P.S.P. "Redenta Floriani" – Castel Ivano (TN)-

=====

Alle sedute del Consiglio di Amministrazione viene richiesta la presenza del Rappresentante dei residenti quando all'ordine del giorno sono inseriti argomenti riguardanti l'assistenza diretta ai residenti.

La struttura riconosce ai residenti la facoltà di attivare autonomamente una assistenza privata personalizzata; deve essere considerata "supplemento assistenziale" e deve armonizzare il proprio operato con l'organizzazione interna, favorendo la partecipazione del residente alle varie attività proposte e rispettando le indicazioni date dagli infermieri o dai vari referenti. Deve essere sempre fatta una dichiarazione da parte del residente o parente sulle generalità dell'assistenza compilando gli appositi moduli che si trovano in ufficio coordinamento.

Va ricordato che gli infermieri professionali ed il personale OSS sono responsabili della distribuzione del vitto e della dieta dei residenti; pertanto spettano a loro le decisioni in merito alla composizione dei pasti e al modo di somministrarli. Al fine di non creare confusione e di rispettare le norme igieniche, i familiari, le assistenze private e i volontari sono pregati di non avvicinarsi al carrello della distribuzione e di non accedere ai refettori durante la somministrazione dei pasti se non espressamente invitati a farlo da parte del personale in servizio. Per poter assistere il proprio caro durante il pasto in sala da pranzo serve l'autorizzazione del medico.

I visitatori di norma dovranno lasciare la stanza del proprio assistito durante le attività del personale sanitario, durante le operazioni di riordino ambientale o quando siano erogate prestazioni assistenziali a favore dei residenti

Partendo dal presupposto che il momento dell'entrata effettiva in casa di riposo è sempre traumatico per l'anziano e per la famiglia, si devono creare, a partire da questo momento, tutte le prerogative perché questo sia vissuto non come "rottura" con la realtà (sociale, familiare, ecc.) precedente, quanto piuttosto una nuova esperienza, resa necessaria dalle mutate necessità dell'anziano stesso.

L'accoglimento sarà effettuato solo in presenza del medico il quale nel colloquio con il residente e familiari cercherà di acquisire la maggior quantità d'informazioni possibile per la ricostruzione dell'anamnesi sanitaria. Viene compilata da parte del medico la scheda clinica del residente.

A disposizione dell'anziano e dei familiari ci saranno gli OSS e gli infermieri in turno che provvederanno a far conoscere l'ambiente, a presentare i residenti della sua stanza ecc. Questo permette di dare dei punti di riferimento ben definiti fin dal primo momento e dare la possibilità concreta all'operatore di calibrare adeguatamente l'approccio e gli interventi di supporto.

In base al quadro psico - fisico, sociale, relazionale e soprattutto in base a eventuali rilevazioni degli aspetti critici da parte degli operatori registrati sulla diaria individuale, si potranno attuare altre strategie e supporti adeguandoli volta per volta al caso e fissando degli obiettivi ben finalizzati (ad es.: colloqui con psicologo).

- Fumo: per rispetto della salute propria e altrui, oltre che per ragioni di sicurezza, è assolutamente vietato fumare nelle stanze dei Residenti, nei corridoi e nei luoghi comuni, tranne nelle zone appositamente predisposte.
- Dal Medico Coordinatore della A.P.S.P. è imposto il divieto assoluto di portare o comprare bevande alcoliche ai residenti, come di tenerle nelle stanze di degenza.
- Mance e doni: il personale dell'Ente non può ricevere regali in natura, in denaro o conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti al proprio servizio.
- Pranzo con parenti è possibile pranzare con il proprio caro, sia nei giorni feriali che festivi, rivolgendosi alla segreteria per prenotazione e pagamento del pasto. Per le feste di compleanno i parenti saranno invitati dalla struttura alla cena dei compleanni che si svolge una volta al mese.
- L'utente può assentarsi dalla APSP anche per più giorni, dandone comunicazione preventiva agli infermieri che, eventualmente sentito il parere positivo del medico, provvederanno alla preparazione di tutto il necessario. Va inoltre sottoscritto un modulo dal residente o da un suo familiare per l'uscita temporanea.
- Accesso animali: i nostri amici cani sono generalmente benvenuti in struttura. Dobbiamo però usare alcune attenzioni per salvaguardare la salute dei nostri pazienti più deboli e di quelli che potrebbero essere disturbati dalla loro presenza.

Preghiamo pertanto tutti i possessori di cani che volessero entrare in struttura di usare le seguenti cautele:

- ❖ Depositare in accettazione la documentazione relativa alle vaccinazioni effettuate sull'animale,
- ❖ Tenere sempre il cane al guinzaglio,
- ❖ Evitare l'accesso nei reparti limitando la presenza del cane all'area d'ingresso ed alla Saletta Incontri collocata di fronte all'area caffè e bevande,
- ❖ Nell'area giardino preoccuparsi che non vengano lasciati speciali "ricordini".

Carta dei Servizi 2019
A.P.S.P. "Redenta Floriani" – Castel Ivano (TN)-

=====

ALLEGATO 1

5	COSTI
----------	--------------

RESIDENZA	STANZA	retta residenziale Euro	retta sanitaria Euro	RETTA TOTALE EURO
In Provincia di TN	doppia	46,50	0,00	46,50
In Provincia di TN	singola	50,60	0	50,60
In Provincia di TN non autosuff. Su posto accreditato e non convenzionato	doppia	46,50	76,42	122,92 -sconto 30.34% = 85,63
In Provincia di TN non autosuff. Su posto accreditato e non negoziato convenzionato	Singola			85,63 + 4,10 st. singola = 89,73
Fuori Provincia non auto	doppia	46,50	74,23	120,73
Fuori Provincia non auto	singola	50,60	74,23	124,83

Mantenimento/prenotazione posto letto - quota riduzione retta per mantenimento/prenotazione del posto letto per ritardato ingresso e assenze temporanee	Euro 6,00
--	-----------

Si specifica infine che il giorno di ingresso viene addebitato indipendentemente dall'ora di entrata, mentre il giorno di dimissione non sarà conteggiato se l'uscita avverrà entro le ore 12,00.

Carta dei Servizi 2019
A.P.S.P. "Redenta Floriani" – Castel Ivano (TN)-

=====

A.P.S. P. "Redenta Floriani"
Via Borgo Allocco n°
Castel Ivano (TN)

MODULO PER SEGNALAZIONE
APPREZZAMENTO – RECLAMO - SUGGERIMENTO

IL SOTTOSCRITTO	
In qualità di:	
Segnala il seguente	☐ Apprezzamento ☐ Reclamo ☐ Suggerimento
Avvenuto in data:	

Con la presente si autorizza. Ai sensi della legge 675/96, l'A.P.S.P. Redenta Floriani all'utilizzo dei dati personali indicati nel presente esposto nell'ambito delle finalità che lo stesso esposto si pone.

Recapito per risposta alla segnalazione:	
--	--

Il presente modulo va inserito nella apposita cassetta rossa collocata a destra della porta d'entrata dell'Ufficio del Direttore.

La Direzione si impegna, attivando eventualmente il Responsabile dei servizi, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 20 giorni dalla data di protocollo del modulo, per i familiari; entro due giorni per i residenti, qualora questi non effettuassero direttamente le segnalazioni alla Coordinatrice o ai Referenti infermieristici o di piano.

Data _____

FIRMA
