



CARTA DEI SERVIZI



APSP San Gaetano

Via E. Sottsass 11 Predazzo (TN)

INDICE GENERALE

NOI SIAMO	3
OFFRIAMO	3
DIMISSIONI	4
DIREZIONE E SERVIZI AMMINISTRATIVI	5
SERVIZIO SANITARIO E ASSISTENZIALE	5
SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	6
SERVIZIO SOCIO RELAZIONALE	6
SERVIZI GENERALI	6
QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE PER OSPITI E FAMILIARI	7
RAPPRESENTANTI DI OSPITI E FAMILIARI	7
POSSIBILITA' DI AVANZARE RECLAMI	7
LA STRUTTURA	8
ACCOGLIENZA	9
LIBERTA' DI MOVIMENTO, NORME DI COMPORTAMENTO E VISITE FAMILIARI	10
SERVIZI DI BASE	10
SERVIZIO ASSISTENZIALE	12
SERVIZIO SOCIO - ANIMATIVO	12
SERVIZIO INFERMIERISTICO	12
SERVIZIO FISIOTERAPICO	13
SERVIZIO MEDICO	13
SERVIZIO AMMINISTRATIVO – RELAZIONI CON IL PUBBLICO	14
SERVIZIO LAVANDERIA / GUARDAROBA	14
SERVIZIO MANUTENZIONE	14
SERVIZI ALBERGHIERI E DI SUPPORTO	14
SERVIZIO PARRUCCHIERA	16
SERVIZIO ESTETISTA	16
SERVIZIO RELIGIOSO	16
SERVIZIO DI VOLONTARIATO	16
MEZZI DI COMUNICAZIONE CON L'ESTERNO	17
ACCESSIBILITÀ	18
DIRITTI E DOVERI DELL' UTENTE	18
SERVIZI PER ESTERNI	18
STANDARD DI QUALITA'	19
COSTI E TARIFFE 2022	20
ALTRI SERVIZI INTERNI E SERVIZI ALL'UTENZA ESTERNA	20

Gentile Utente,

La salutiamo e Le diamo il benvenuto tra di noi e nella nostra Struttura.

La preghiamo di leggere con attenzione la presente Carta dei Servizi in quanto **essa rappresenta da un lato uno strumento utile per muoversi in modo efficace tra i servizi della struttura e poterne godere in modo efficiente , dall'altro si configura come uno strumento di tutela del diritto alla salute e Le offre la possibilità di controllo effettivo della nostra attività, in quanto con la Carta dei Servizi assumiamo, dichiarandoli, degli impegni di qualità dei servizi offerti nei confronti della nostra utenza.**

Le attribuiamo un ruolo fondamentale all'interno dell'equipe di cura: **La invitiamo quindi ad offrire consigli o a segnalare in ogni momento eventuali disservizi.**

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti.

Il vostro benessere è lo scopo del nostro lavoro.

Il Presidente

Geom. Francesco Delugan



NOI SIAMO

Un' azienda pubblica di servizi alla persona accreditata

La nostra mission è la cura e l'assistenza del paziente anziano, secondo il concetto "patient centred care" ovvero un modello che vede la persona al centro dei processi decisionali. Riconosciamo quindi il valore unico dell'utente come soggetto portatore di cultura, conoscenze, valori, memoria ed affetti e il nostro obiettivo è quello di seguirlo nelle sue più specifiche esigenze.

Eroghiamo servizi sanitari, assistenziali ed animativi nella continua ricerca dello status ottimale per i nostri residenti; secondo le modalità previste dai piani nazionali e provinciali. La nostra attenzione si rivolge non solo ad aspetti sanitari ma anche ad aspetti più sociali, relazionali e di vita quotidiana, al fine di creare un giusto equilibrio tra un'assistenza sanitaria appropriata ed un clima di generale comfort abitativo.

Al fine di garantire i livelli minimi previsti dalla normativa, ma ancor più al fine di perseguire più elevati standard di qualità, monitoriamo in modo puntuale ed accurato i dati relativi alle attività sanitarie ed assistenziali. Periodicamente ed a scadenza minima annuale, i dati raccolti dai monitoraggi vengono elaborati ed analizzati costituendo la base per il riesame delle attività.

Al fine di perseguire canoni di trasparenza, i dati sull'andamento dei progetti, gli standard dichiarati o altro di interesse vengono presentati annualmente al personale, all'utenza e/o altri portatori di interesse.



OFFRIAMO



R. S.A.

86 posti letto convenzionati con il Servizio Sanitario Provinciale, riservati ad anziani non autosufficienti, impossibilitati a vivere presso la propria abitazione. Si accede previa valutazione U.V.M. del Distretto e secondo la loro lista d'attesa. La richiesta va inoltrata all'U.V.M. contattando:

- il responsabile dell'unità operativa ospedaliera presso cui la persona risulta eventualmente ricoverata;
- il proprio medico curante;
- i responsabili dei servizi socio-assistenziali o sanitari operanti a livello territoriale

4 posti letto non convenzionati per anziani non autosufficienti residenti o non residenti in provincia di Trento. Si accede contattando la A.P.S.P. nel rispetto della lista d'attesa.

DIMISSIONI

Le dimissioni volontarie possono essere richieste in qualsiasi momento con un preavviso di 5 giorni.

Le modalità di dimissione vengono concordate con la famiglia ed i servizi territoriali o altre strutture di ricovero, in caso di trasferimenti.

Alla dimissione, al fine di garantire un'adeguata prosecuzione delle attività di cura e assistenza nel nuovo setting, viene consegnata all'ospite o al familiare referente la relazione clinica a cura del medico in busta chiusa.

Al fine di ottimizzare l'accessibilità e favorire la continuità delle cure e dell'assistenza, l'utente o il suo referente può richiedere l'invio della documentazione sanitaria direttamente al domicilio o tramite posta elettronica.



PERSONE E CONTATTI

DIREZIONE E SERVIZI AMMINISTRATIVI

TEL. 0462 501235 INTERNO 1

SEGRETERIA/UFFICIO AMMINISTRATIVO

Rag. Dellantonio Cristina	VICEDIRETTRICE
Sig.ra Zanol Laura	SEGRETERIA e GESTIONE OSPITI
Dott.ssa Cemin Giada	UFFICIO CONTABILITA'
Rag. Giacomelli Lara	UFFICIO PERSONALE
Rag. March Luisa	UFFICIO ECONOMATO



DIREZIONE AMMINISTRATIVA

Nominato dal Consiglio, coordina le attività dell'ente ed è responsabile della sua gestione.

Dott.ssa Meriggi Arianna DIRETTRICE

PRESIDENZA

Rappresentanza legale dell'Ente, nominato tra i membri del Consiglio e svolge, su delega dello stesso, alcuni atti di gestione ordinaria.

Geom. Delugan Francesco	PRESIDENTE
Dott. Defrancesco Paolo	VICEPRESIDENTE

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Fissa gli obiettivi dell'ente in relazione ai bisogni degli utenti e della comunità.

Dott. Gabrielli Lorenzo	CONSIGLIERE
Dott.ssa Tagliaferri Veronica	CONSIGLIERE
Dott.ssa Vanzetta Giorgia	CONSIGLIERE

SERVIZIO SANITARIO E ASSISTENZIALE

TEL 0462 501235 INTERNO 2

COORDINATORE SANITARIO

È colui che provvede al perseguimento dell'appropriatezza dell'assistenza ai residenti al fine di rispondere ai fabbisogni globalmente intesi della persona presa in carico.

Dott.ssa Iovine Francesca

MEDICO ADIBITO ALL'ASSISTENZA MEDICA DI BASE AGLI OSPITI

Dott.ssa Iovine Francesca

La struttura può inoltre fruire di più di un medico adibito all'assistenza medica di base agli ospiti.

COORDINATORE DEI SERVIZI SOCIO SANITARI E ASSISTENZIALI

Coordina le attività sanitarie ed assistenziali garantite per tramite del personale operante in struttura nei vari servizi.

Dott.ssa Mosna Gaia



SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

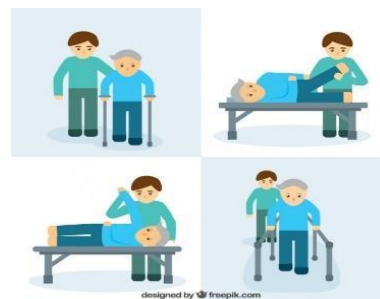
TEL 0462 501235

FISIOTERAPISTI

Si occupano della riabilitazione e della fornitura di ausili per la mobilità

Dott.ssa Tulini Tatiana
Dott.ssa Vanzetta Greta

Possono essere individuati ulteriori collaboratori a supporto



SERVIZIO SOCIO RELAZIONALE

TEL 0462 501235 INTERNO 3

ANIMATRICI

Si occupano delle attività ricreative, ludico e psico relazionali

Pulixi Priama
Tolu Anna Carla

OSS dedicato al servizio animazione
OPERATORE DI ANIMAZIONE



SERVIZI GENERALI

MANUTENZIONE

Si occupa della manutenzione ordinaria e delle piccole riparazioni

Corradini Lorenzo
Gashi Kapetan



RISTORAZIONE

Si occupa della preparazione dei pasti

Barranca Andrea
Degiampietro Marco
Ragagnin Daniela

CUOCO
AIUTO CUOCO
AIUTO CUOCO

LAVANDERIA

Si occupa del lavaggio, stiratura, riparazione dei capi degli utenti

Lazzeri Elena
Bortolotti Maria Elena
Risser Anna



MECCANISMI DI ASCOLTO E TUTELA

L'azienda promuove le politiche per la qualità, riconoscendo la piena titolarità della famiglia nella risposta ai bisogni degli ospiti e conseguentemente, incentiva tutte le possibili forme di collaborazione; mette pertanto a disposizione degli utenti i meccanismi di tutela ed ascolto che di seguito si espongono:

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE PER OSPITI E FAMILIARI

Somministrato una volta all'anno, on line o in forma cartacea per chi lo desidera. I dati ricavati vengono elaborati, analizzati e sottoposti all'attenzione della Direzione che li utilizza per il riesame delle attività e la programmazione futura.

I risultati raccolti ed elaborati sono oggetto di una comunicazione annuale ai residenti, ai familiari, al personale e ad ulteriori portatori di interesse.

RAPPRESENTANTI DI OSPITI E FAMILIARI

Sono il riferimento al quale ospiti e familiari possono rivolgersi, partecipano per la parte di loro competenza alle riunioni del Consiglio di Amministrazione.

Il mandato è triennale.

Attualmente carica ricoperta dalla Sig.ra Zanna Angela (scadenza mandato il 25/07/2028).

Mail: rappresentanti.ospiti@apspsangaetano.it

Cellulare: +39 3314516182

POSSIBILITA' DI AVANZARE RECLAMI

Gli utenti, i familiari, i visitatori e/o altri portatori di interesse possono in ogni momento avanzare osservazioni, reclami o suggerimenti utilizzando i seguenti canali anonimi:

1. Modulo reclami: reperibile all'ingresso degli uffici amministrativi; o sul sito internet dell'ente www.apspsangaetano.it sia in modalità pdf che online;
2. Lettera in carta semplice;

da inserire nell'apposita cassetta dei reclami posta presso l'ingresso degli uffici amministrativi.

È possibile avanzare reclami anche tramite segnalazione diretta all'ufficio qualità, via mail all'indirizzo info@apspsangaetano.it o alla Direzione tramite lettera in carta semplice o richiesta di colloquio.

Tutte le segnalazioni saranno prese in carico come dichiarato nel modulo reclami.

**RICORDIAMO CHE È POSSIBILE AVANZARE RECLAMI, SEGNALAZIONI O
RICHIESTE IN OGNI MOMENTO AI RESPONSABILI DEI VARI SERVIZI OPPURE
ALLA COORDINATRICE DEI SERVIZI**

Cercheremo di venire tempestivamente incontro alle vostre esigenze

STRUTTURA

La struttura è sita nella zona centrale di Predazzo in via E. Sottsass 11, è raggiungibile a piedi dal paese oppure in automobile o tramite i mezzi pubblici (autobus) secondo gli orari del gestore.

La struttura è formata da due grandi blocchi collegati e da una struttura indipendente collegata da passerella esterna.

Il Blocco storico è disposto su 3 piani ed organizzato in 3 reparti:

1. Reparto GIRASOLE: collocato al primo piano dotato di 8 stanze, oltre ad 1 stanza posta al piano terra, per un totale di 19 posti letto, sala da pranzo, presidio infermieristico, cappella;
2. Reparto ROSA: collocato al secondo piano dotato di 9 stanze per un totale di 18 posti letto, sala da pranzo, presidio infermieristico;
3. Reparto GENZIANA: collocato al terzo piano, dotato di 6 stanze per un totale di 14 posti letto;

Il Blocco di recente costruzione è disposto su tre piani ed organizzato in 1 reparto:

1. Reparto EDERA: dotato di 20 stanze per un totale di 39 posti letto.

La struttura indipendente accoglie la sala riunioni.

L'accesso alla struttura viene garantito dall'ingresso in Corso De Gasperi e in Via Sottsass.

Al piano terra si trovano:

- gli uffici amministrativi e l'ambulatorio del medico coordinatore;
- la sala da pranzo del reparto EDERA e la camera ardente;
- diverse sale polivalenti, la stube, e l'angolo bar dotato di distributori automatici.

Al piano seminterrato, ci sono:

- la fisioterapia;
- la cucina;
- la lavanderia/guardaroba;
- il salone parrucchiera/pedicure
- l'officina di manutenzione.



ACCOGLIENZA

L'organizzazione pone molta attenzione al momento dell'ingresso dell'ospite e, al fine di facilitare l'inserimento della persona, effettua un colloquio di pre-inserimento con l'obiettivo di raccogliere informazioni utili per intraprendere il percorso di cura ed assistenza individuale nonché al fine di presentare i servizi offerti e facilitare l'accesso alle prestazioni erogate.



Per quanto riguarda la parte amministrativa legata all'inserimento l'ufficio provvederà a fornire tutte le indicazioni pratiche e burocratiche in merito.

Il giorno dell'ingresso all'ospite viene assegnato un posto letto, in stanza singola, doppia o tripla in base alla disponibilità.

Il posto assegnato può comunque variare nel corso della degenza per esigenze di convivenza, sicurezza o necessità assistenziali, nonché su richiesta dell'interessato.

Ai fini della corretta gestione delle rette ed il corretto incasso delle stesse, a far data dal 01 gennaio 2023, per i nuovi ospiti entrati, si richiede - a garanzia del pagamento delle rette di eventuali spese che la struttura dovesse sostenere in favore dell'ospite:

- per i posti letto base una cauzione, in forma di deposito o fidejussione (assicurativa o bancaria), pari ad euro 5.000,00, da stipulare in favore della struttura;
- per posti di sollievo l'anticipazione della retta dovuta per il periodo di sollievo al momento dell'entrata in struttura;
- per i posti letto a pagamento occupati da persone per le quali si preveda una data di uscita già all'ingresso, il pagamento dell'intera somma dovuta per tutto il periodo; per coloro che non prevedano una data di uscita al momento dell'ingresso, una cauzione (anche in forma di fidejussione bancaria) di euro 15.000,00, da versare/stipulare a favore della struttura.

In caso di prenotazione del posto letto, per tutte le tipologie, viene chiesto il pagamento dell'intera quota giornaliera.

Per le tariffe si rimanda all'allegato 1



LIBERTA' DI MOVIMENTO E NORME DI COMPORTAMENTO

Gli ospiti hanno libertà di azione e di movimento all'interno della struttura fermo restando il rispetto dello spazio e della privacy altrui.

Si raccomanda ad ospiti e familiari di evitare quei comportamenti, che in base al buon senso e alle norme di rispetto altrui, possano risultare dannosi e creare difficoltà di convivenza e di attenersi alle norme del regolamento interno e sanitario.

ATTENZIONE: La libertà di movimento può subire modifiche o restrizioni per ragioni di salute collettiva, le disposizioni inerenti eventuali limitazioni della libertà di movimento saranno motivate dalla Direzione e tempestivamente comunicate all'utenza.

LE VISITE DA PARTE DEI FAMILIARI O DI ALTRE PERSONE ESTERNE ALLA STRUTTURA SONO BEN ACCETTE E SONO DISCIPLINATE COME SEGUE:

L'ospite riceve le visite dei suoi cari negli spazi comuni in qualsiasi orario.

Eccezionalmente in casi particolari le visite possono:

- svolgersi anche in stanza;
- anche durante la notte con sistemazioni di emergenza.

ATTENZIONE: Le modalità di visita possono subire modifiche o restrizioni per ragioni di salute collettiva, le disposizioni inerenti eventuali limitazioni della libertà di movimento saranno motivate dalla Direzione e tempestivamente comunicate all'utenza.



È proibito l'intro in struttura di sostanze alcoliche, sigarette, dolci o altri alimenti se non previo accordo con il servizio medico/infermieristico

È proibito l'intro in struttura di sostanze stupefacenti.



Sono ammessi gli animali domestici in visita, previo avviso e nel rispetto delle norme di igiene e di convivenza reciproca.

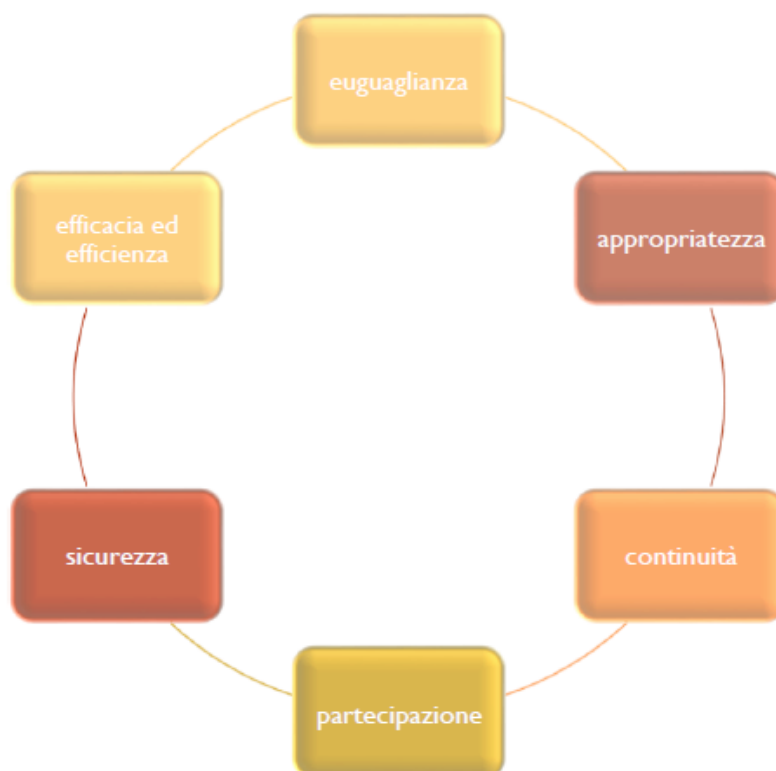


In tutta la struttura vige il divieto di fumo

LEGGE 16 GENNAIO 2003, N.3 - ART.51
a successive modificazioni ed integrazioni
VIETATO FUMARE

SERVIZI DI BASE

Nell'erogazione dei servizi ci ispiriamo a principi quali:



Garantiamo il rispetto della dignità e una costante riservatezza come previsto dalla norma sulla privacy e promuoviamo l'umanizzazione degli interventi di assistenza e cura.

Per ogni utente degente, l'equipe stila un Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), **l'informazione e la partecipazione** dell'utente al suo percorso di assistenza e di cura costituiscono parte integrante dell'attività dell'equipe socio sanitaria ed assistenziale.

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Si occupa della soddisfazione dei bisogni di base dell'ospite e pone particolare attenzione nel rispettare le esigenze, le volontà, tempi ed abitudini del singolo offrendo:

Alzate ed allettamenti assistiti

- Igiene e cura della persona
- Alimentazione assistita
- Accompagnamento alla toilette
- Bagno e doccia assistiti programmati
- Sorveglianza
- Deambulazione assistita

Il personale di assistenza offre consulenza, per la propria parte di competenza, nella formulazione ed aggiornamento del piano di assistenza individualizzato.

Rivolto a tutti gli utenti degenti è **attivo 24 ore su 24**

Operatori in divisa AZZURRA



SERVIZIO SOCIO - ANIMATIVO

Rivolto a tutti gli utenti degenti attivo dal lunedì alla domenica dalle 8.00 12.00 / 14.30 17.45 si occupa di:

- accoglienza, inserimento
- interventi individualizzati
- facilitatore dei rapporti con i familiari
- feste ed eventi
- gestione del servizio di volontariato

Il Servizio animazione aggiorna settimanalmente il programma con le attività appendendolo in bacheca sul corridoio all'ingresso principale della struttura.

Operatori in divisa ARANCIONE

Il servizio può essere supportato dai lavoratori aderenti a progetti sociali promossi dalla Provincia Autonoma di Trento o da enti ad essi preposti.



SERVIZIO INFERMIERISTICO

L'assistenza infermieristica è rivolta a tutti gli utenti ed è garantita 24 ore su 24 e si occupa di:

- Assistenza sanitaria diretta alla persona
- Assistenza durante le visite mediche
- Somministrazione dei farmaci
- Medicazioni
- Informare l'utenza sulle attività infermieristiche proposte
- Organizzazione del lavoro degli operatori di assistenza

Operatori in divisa VERDE

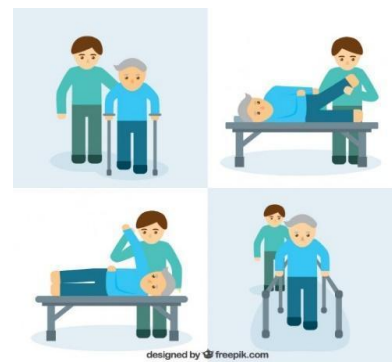


SERVIZIO FISIOTERAPICO

Servizio fisioterapico è rivolto a tutti gli utenti degenti e si occupa di:

- Esiti di Ictus cerebrale
- Malattia di Parkinson e/o patologie neurologiche
- Esiti di interventi di chirurgia ortopedica
- Demenze
- Malattie reumatiche e/o altre patologie croniche
- Terapia fisica T.E.N.S.
- Consulenza e gestione pratica ausili per la mobilità
- Informare l'utente sui percorsi riabilitativi

Operatori in divisa BLU



SERVIZIO MEDICO

Si occupa della gestione delle esigenze sanitarie degli ospiti provvedendo ad effettuare:

Visite mediche generiche

- Prescrizione terapia farmacologica;
- Prescrizione consulto o intervento riabilitativo;
- Prescrizione visita specialistica;
- Prescrizione e lettura esami diagnostici;
- L'informazione dell'ospite o del familiare referente riguardo l'iter diagnostico terapeutico.



Gli orari di attività e di colloquio con il medico sono richiedibili al servizio Animazione

Reperibili per urgenze dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00.

Nei giorni festivi, prefestivi e nelle ore notturne l'assistenza medica viene assicurata dal servizio di medico di guardia dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.

COORDINATORE SANITARIO

Dott.ssa Iovine Francesca

MEDICO ADIBITO ALL'ASSISTENZA MEDICA DI BASE AGLI OSPITI

Dott.ssa Iovine Francesca

SERVIZIO MEDICO SPECIALISTICO INTERNO / ESTERNO

Accedono alla visita medico specialistica utenti degenti che ne hanno necessità secondo criteri di equità, eguaglianza ed appropriatezza - così come identificato dal servizio medico di base.

Per alcune visite specialistiche vi è l'accesso dello specialista all'interno della struttura, mentre per altre è necessario recarsi presso strutture sanitarie esterne.

La prenotazione della visita ed il trasporto, se previsto, vengono organizzate dal servizio infermieristico.

L'accompagnamento del paziente è a carico del familiare.

SERVIZI DI SUPPORTO

SERVIZIO AMMINISTRATIVO – RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Rivolto a tutti gli utenti degenti, è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 – 11.30 e dalle 14.30 – 16.30 si occupa di:

- Accoglienza
- Relazioni con il pubblico
- Gestione economico finanziaria dell'ente
- Gestione amministrativa del personale

La segreteria si trova all'entrata principale della struttura a sinistra, è accessibile agli utenti negli orari di apertura al pubblico.

Responsabile: Rag. Dellantonio Cristina



SERVIZIO LAVANDERIA / GUARDAROBA

Rivolto a tutti gli utenti degenti, si occupa di:

- Etichettatura nuovi capi
- Lavaggio e stiratura capi personalizzato
- Rammendo e riparazione capi

Tutti i capi degli utenti vengono etichettati con nome e cognome per ridurre l'eventualità di scambio e/o smarrimento.

Ogni nuovo capo deve essere consegnato in ufficio amministrativo negli orari di apertura o al servizio di animazione per gli altri orari, per poter essere etichettato prima di essere riposto negli armadi personali degli ospiti. Non si risponde di scambio o smarrimento di capi non etichettati.



SERVIZIO MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione si occupa della manutenzione degli impianti e delle attrezzature della struttura, così da garantire l'efficienza per il tramite di un piano di manutenzione programmata.

I guasti vengono segnalati ai manutentori da tutte le figure operanti all'interno della struttura oppure direttamente dall'utente o suo familiare.

I manutentori si occupano anche della pulizia e della cura degli ambienti esterni.

Manutentori: Corradini Lorenzo, Gashi Kapetan



SERVIZI ALBERGHIERI E DI SUPPORTO

Il servizio di ristorazione, gestito interamente all'interno della struttura, si occupa della preparazione dei pasti, ponendo particolare attenzione ad offrire cibi genuini e tipici locali.

Gli orari di apertura delle sale da pranzo sono:

- Colazione 7:00-9:00
- Pranzo 11:30-13:00
- Cena 18:00-19:00

Dalle ore 10.00 viene preparato il caffè e dispensato dal servizio animazione.



Dalle ore 15.00 viene offerta una merenda.

Il menù viene esposto settimanalmente all'esterno di ogni sala da pranzo e all'ingresso della zona animazione. L'operatore della sala raccoglie giornalmente le variazioni secondo i gusti e/o indicazioni particolari e lo comunica tempestivamente alla cucina, in modo da garantire eventuali alternative.

È data la possibilità a familiari o conoscenti di consumare il pranzo o la cena in compagnia dei propri cari, con costo a carico e previa prenotazione presso il servizio animazione

PER ESIGENZE E/O ABITUDINI PERSONALI POSSONO ESSERE CONCORDATI CON LA DIREZIONE ORARI DEI PASTI DIVERSI DA QUELLI SOPRA RIPORTATI.

Responsabile di cucina: Barranca Andrea

SERVIZI DISCREZIONALI

SERVIZIO PARRUCCHIERA



Rivolto ai residenti, l'ente offre taglio e messa in piega gratuitamente, secondo la programmazione del servizio di animazione. Ulteriori prestazioni devono essere concordate con il servizio di animazione, al fine di garantire equità dell'erogazione del servizio. Per tinte, permanenti o altre prestazioni aggiuntive è previsto il pagamento di un corrispettivo e vengono concordate direttamente con la parrucchiera

SERVIZIO ESTETISTA



Erogato tramite un operatore interno con titolo abilitante, è rivolto a tutti gli utenti degenti, secondo la programmazione, ulteriori prestazioni devono essere concordate con il servizio di animazione al fine di garantire equità dell'erogazione del servizio.

Provvede alla cura di piedi, mani e viso.

Il servizio di Podologia è a chiamata e a carico dell'utente.

SERVIZIO RELIGIOSO



VIENE GARANTITA LA PRATICA DI OGNI RELIGIONE FAVORENDO ANCHE L'ACCESSO DEI MINISTRI DI RITO.

Il servizio di animazione religiosa cristiana cattolica è garantito con la messa del venerdì pomeriggio alle ore 16:00. È disponibile un sacerdote a chiamata per confessioni o per rispondere a richieste di residenti o familiari. Il contatto viene organizzato dal servizio animazione.

SERVIZIO DI VOLONTARIATO



Il servizio di volontariato è un supporto fondamentale all'interno dell'organizzazione e si occupa principalmente di:

- aiuto alle persone con difficoltà di autonomia nell'alimentazione
- animazione della S. Messa
- collaborazione nelle attività svolte dal servizio animazione
- collaborazione nelle uscite
- supporto in attività interne
- confronto con la Direzione su necessità del territorio a cui l'A.P.S.P. potrebbe dare risposta

MEZZI DI COMUNICAZIONE CON L'ESTERNO



È disponibile il servizio di telefonia interna per chiamate in arrivo. Su richiesta l'ospite può effettuare telefonate all'esterno. È consentito l'uso del proprio cellulare all'interno di tutta la struttura.



Ad ogni piano e nelle sale comuni al piano terra è presente un televisore utilizzabile liberamente dagli ospiti, su richiesta, se compatibile con gli altri utenti presenti in stanza, è possibile installare un proprio apparecchio televisivo facendone un uso rispettoso. (es: utilizzo di cuffie)



La struttura dispone di un sito internet all'indirizzo www.apspsaetano.it. Il sito è volto a facilitare la conoscenza della struttura ad ogni persona interessata. Vi si possono trovare informazioni di carattere generale riguardanti la storia della struttura, l'organizzazione, i servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi. Al suo interno è inoltre possibile reperire e scaricare documenti vari quali: statuto, carta dei servizi, regolamento intero e sanitario ecc.

Contatti:

tel: 0462 501235

e-mail: info@apspsaetano.it

pec: apspsaetano@legalmail.it



ACCESSIBILITA'



Si può accedere da via Ettore Sottsass 11, oppure da corso De Gasperi attraverso il giardino, con un accesso privo di barriere architettoniche.

L'accesso per le ambulanze è in corso De Gasperi, dopo il giardino.

La struttura è dotata di ascensori per l'abbattimento delle barriere architettoniche: due nella parte storica Sottsass e uno nella parte nuova.

Dispone inoltre di un giardino completamente privo di barriere, situato verso corso De Gasperi e facilmente raggiungibile sia dall'interno che dall'esterno della struttura.

In tutta la struttura è presente un sistema di comunicazione e di allarme. La struttura è dotata di un sistema di emergenza regolato da specifiche procedure operative.

Il personale è istruito ed addestrato per intervenire in caso di incendio o altra calamità.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

L'utente è il paziente/ospite degente ed i suoi familiari; ad essi sono garantiti i seguenti **diritti**:

- Fruizione dei servizi di base di supporto e discrezionali riportati nel presente documento
- Rispetto della propria privacy
- Rispetto della dignità
- Presentazione lamentele o reclami
- Utilizzo degli spazi comuni e del proprio spazio personale
- Libero accesso al materiale di informazione

ATTENZIONE: I diritti degli ospiti possono subire modifiche o restrizioni per ragioni di salute o tutela collettiva, le disposizioni inerenti eventuali limitazioni della libertà di movimento saranno motivate dalla Direzione e tempestivamente comunicate all'utenza.

Nel ruolo di utente, si riconoscono i seguenti **doveri**:

- - Pagamento puntuale della retta
- - Rispetto della privacy degli altri utenti e del personale
- - Rispetto degli ausili dati in uso e delle attrezzature della struttura
- - Rispetto degli spazi comuni
- - Uso discriminato delle risorse (energia elettrica, riscaldamento, acqua)
- - Rispetto di eventuali disposizioni definite e comunicate dalla Direzione in materia di garanzia della salute collettiva.

SERVIZI PER ESTERNI

CAMERA MORTUARIA: è un servizio che offre l'accoglienza della salma secondo le tariffe allegate. Orario 09:00-21:00.

PRANZO PER ESTERNI: servizio pasti DA ASPORTO per utenti esterni attivabile contattando direttamente gli uffici amministrativi dell'ente ed erogato secondo le tariffe allegate se non in convenzione con la Comunità di Valle.

STANDARD DI QUALITA':

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	INDICATORE QUALITATIVO (VALORE ASSOLUTO)	INDICATORE QUANTITATIVO (RAPPORTO NUMERICO)		TARGET	RILEVAZIONE
SICUREZZA DELLE CURE E PREVENZIONE DELLE INFEZIONI	FORMAZIONE SUL RISPETTO ALLE PRECAUZIONI STANDARD ALMENO UNA VOLTA ALL'ANNO PER OGNI OPERATORE SANITARIO E ASSISTENZIALE	NR OP. SANITARI E ASSISTENZIALI FORMATI		IL 90% DEGLI OPERATORI VIENE FORMATO ALMENO UNA VOLTA ALL'ANNO SULLE PRECAUZIONI STANDARD	SISTEMICA
		NR OP. SANITARI E ASSISTENZIALI			
UMANIZZAZIONE DELLE CURE - CURA DEGLI AMBIENTI DI VITA DEL RESIDENTE	GARANZIA ALMENO DUE PULIZIE E SANIFICAZIONI MECCANICA DEGLI AUSILI PER LA MOBILITÀ AL MESE.	CARROZZINE IN USO		IL 90% DELLE CARROZZINE RICEVE UNA DOPPIA PULIZIA CON IL SISTEMA MECCANICO AL MESE	A CAMPIONE TRE MESI NELL'ANNO
		CARROZZINE CON DUE EVENTI DI PULIZIA MECCANICA NEL MESE			
SICUREZZA DELLE CURE E EMPOWERMENT DEL VOLONTARIO E DEL CAREGIVER	ALMENO UN EVENTO FORMATIVO PER I VOLONTARI CHE ACCEDONO ALLA STRUTTURA SU TEMATICHE SENSIBILI AI FINI DEL SUPPORTO SICURO ALL'ASSISTENZA ALL'ANNO	NR. EVENTI FORMATIVI PER I VOLONTARI NELL'ANNO IN CORSO		100%: VIENE EFFETTUATO UN EVENTO FORMATIVO PER I VOLONTARI UNA VOLTA L'ANNO	SISTEMICA
		1			
UMANIZZAZIONE DELLE CURE COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI E DI ALTRI CARE GIVER	ALMENO DUE RIUNIONI L'ANNO CON I FAMILIARI E ALMENO 2 CON I VOLONTARI AI FINI DELLA COMUNICAZIONE E DELLA CONDIVISIONE	NR. RIUNIONI ANNUALI CON I FAMILIARI	NR. RIUNIONI ANNUALI CON I VOLONTARI	L'90% DELLE RICHIESTE DI PRANZARE/CENARE CON IL PROPRIO FAMILIARE VENGONO SODDISFATTE	SISTEMICA
		2	2		
UMANIZZAZIONE DELLE CURE - GESTIONE NON FARMACOLOGICA DEI DISTURBI COMPORTAMENTALI	GARANZIA DI ALMENO TRE CICLI DI CROMOTERAPIA E 2 CICLI DI MUSICOTERAPIA ALL'ANNO	CICLI DI AROMATERAPIA EFFETTUATI NELL'ANNO	CICLI DI MUSICOTERAPIA EFFETTUATI NELL'ANNO	100% VENGONO GARANTITI AGLI UTENTI TRE CICLI DI AROMATERAPIA E DUE DI MUSICOTERAPIA L'ANNO	SISTEMICA
		3	2		

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	INDICATORE QUALITATIVO (VALORE ASSOLUTO)	INDICATORE QUANTITATIVO (RAPPORTO NUMERICO)	TARGET	RILEVAZIONE
APPROPRIATEZZA DELLE CURE - CONDIVISIONE IN EQUIPE DELLE SCELTE CLINICO-ASSISTENZIALI	UNA RIUNIONE DI EQUIPE (TUTTE LE FIGURE PROFESSIONALI) UNA VOLTA IL MESE PER OGNI REPARTO	NR. DI REPARTI CON UNA RIUNIONE DI EQUIPE AL MESE	100% IN OGNI REPARTO VIENE ORGANIZZATA UNA RIUNIONE D'EQUIPE AL MESE	SISTEMICA
		NR. REPARTI		

ALLEGATO 1: COSTI E TARIFFE 2026
SERVIZI RESIDENZIALI

TIPOLOGIA	IMPORTO giornaliero
Retta alberghiera	Euro 52,97
Tariffa posti letto per Ospiti autosufficienti con residenza in Comuni extra-provinciali	Euro 52,97
Tariffa per posti letto Ospiti non autosufficienti convenzionati con altri Servizi Sanitari Regionali.	Euro 150,21 (di cui € 52,97 retta alberghiera, € 97,24 tariffa sanitaria)
Tariffa posti letto per Ospiti autosufficienti con residenza in Comuni extra-provinciali	Euro 134,44 (di cui € 52,97 retta alberghiera, € 81,47 tariffa sanitaria)

ALTRI SERVIZI INTERNI E SERVIZI ALL'UTENZA ESTERNA

Descrizione Servizio	Tariffa
Pasti da asporto	Euro 8,10 + iva nelle misure di legge
Pasti in struttura per utenti esterni	Euro 9,50 + iva nelle misure di legge
Uso camera mortuaria	Euro 70,00 (solo per esterni) + iva nelle misure di legge
Accompagnamento ospiti in uscite protette da parte di operatori specializzati (al netto di eventuali oneri fiscali):	Costo orario sostenuto per operatori di assistenza/animazione (dipendenti/somministrati); Costo orario sostenuto per infermieri (dipendenti/libero professionista).
Rimborso chilometrico per l'utilizzo del mezzo dell'Istituto (per motivi personali) ad un terzo del prezzo della benzina (verde) del primo giorno del mese di riferimento;	