

**AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA
DI BRENTONICO**

Via Balista, 7

Accoglienza, professionalità e qualità della vita



Carta dei Servizi

A.P.S.P. di Brentonico
via Balista, 7
38060 Brentonico (TN)
Numero telefonico: 0464/395332
Fax: 0464/395757
Sito web: www.apspbrentonico.it
e-mail: info@apspbrentonico.it
Pec: apspbrentonico@postagantita.eu



Sul sito web della struttura è sempre disponibile l'ultima versione aggiornata della Carta dei Servizi: www.apspbrentonico.it

Validità:

La presente Carta dei Servizi viene revisionata e aggiornata periodicamente.
Rev. 9 - Data di aggiornamento: 07.06.2022

Tutti i diritti riservati.

INDICE

LA MISSION.....	5
I PRINCIPI FONDAMENTALI	6
RIFERIMENTI NORMATIVI.....	7
CENNI STORICI E GIURIDICI	8
R.S.A.	9
CASA DI SOGGIORNO	11
CENTRO DIURNO.....	13
CENTRO SERVIZI.....	14
PASTI A DOMICILIO	15
FISIOTERAPIA A FAVORE DI PAZIENTI ESTERNI.....	16
PUNTO PRELIEVI.....	17
ATTIVITA' INFERMIERISTICA, FISIOTERAPICA E ASSISTENZIALE AL DOMICILIO.....	18
STARE VICINO A TE	19
FORMAZIONE A FAVORE DEI CAREGIVER DEGLI ANZIANI AL DOMICILIO.....	20
LOCAZIONE SALA PLURIUSO E SPAZI APERTI IN GIARDINO	22
LOCAZIONE CAMERA MORTUARIA	23
LOCAZIONE PRESIDI E AUSILI	23
ORARI DI ACCESSO ALLA RESIDENZA.....	24
RETTA RESIDENZIALE.....	24
INFORMAZIONI ALL'OSPITE E FAMILIARE	25
GLI STANDARDS DI QUALITÀ: LE GARANZIE OFFERTE AL CLIENTE	25
CERTIFICAZIONI.....	26
I 12 FATTORI DEL MARCHIO QUALITA' E BENESSERE	27
SERVIZI SPECIALI	29
SPAZI DISPONIBILI.....	29
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO.....	30
MODALITÀ DI SEGNALAZIONE OSSERVAZIONI E PROPOSTE	30
MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI RESIDENTI E DEGLI UTENTI ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	31
ISTITUTO PER L'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO	31

Gentili Ospiti e Familiari,

Abbiamo il piacere di presentare la Carta dei Servizi che descrive le attività ed i servizi offerti dalla Azienda Pubblica di Servizi alla Persona di Brentonico.

Essa costituisce il "contratto" e quindi impegna reciprocamente le parti: l'A.P.S.P. ad erogare le prestazioni indicate nella stessa ed il Cliente ad acquisire consapevolezza delle prestazioni di cui potrà usufruire.

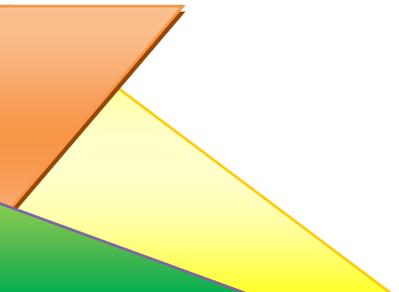
Il nostro obiettivo è quello di soddisfare i bisogni, i desideri e le aspettative degli ospiti, dei relativi familiari, dei pazienti esterni e del personale, assicurando una residenza a misura della persona umana, offrendo un ambiente confortevole ed accogliente e delle relazioni cordiali e significative.

Siamo consapevoli di quanto sia importante e nel contempo delicato il compito che abbiamo scelto di portare avanti, pertanto il nostro impegno è quello di operare sempre con la massima diligenza, professionalità e umanità.

Ringraziamo tutti gli ospiti, i familiari e i pazienti esterni per la fiducia riposta nella nostra Azienda ed in particolare nelle figure professionali che vi lavorano, alle quali esprimiamo il nostro più sentito plauso per il contributo reso oltretutto per l'attenzione e l'impegno con i quali ognuno si dedica alla propria funzione.

Non può mancare un sentito ringraziamento ai familiari ed ai volontari, che con la loro costante presenza danno risposte importanti ai bisogni di affetto e di continuità di vita agli anziani residenti.

Il Consiglio di Amministrazione, la Direzione ed i Collaboratori



LA MISSION

La Mission della Azienda Pubblica di Servizi alla Persona di Brentonico è la seguente:

- erogare con professionalità, umanità e tempestività, prestazioni socio sanitarie, assistenziali e sociali a favore di persone anziane e adulte parzialmente autosufficienti e non autosufficienti, sia in forma residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale che al domicilio;
- operare per il bene-essere dell'ospite, per la serenità dei famigliari che con fiducia ci affidano i loro cari e per il bene-essere di tutte le persone che a vario titolo operano in Azienda;
- essere attenti ai bisogni emergenti e quindi essere propulsori di nuovi servizi;
- potenziare l'integrazione tra l'A.P.S.P. ed i cittadini di Brentonico;
- rendere l'Azienda il "centro", il "motore" ed il "cuore" di tutti i servizi socio-sanitari, assistenziali, sociali, di formazione e altri se necessari, di cui la Comunità di Brentonico potrà aver bisogno.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi ai quali si fa riferimento nell'erogazione dei servizi corrispondono a quelli indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 e s.s.m.m. e sono:

- **Eguaglianza** intesa come:
 - garanzia di parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche
 - non uniformità di trattamento ma rispetto della personalizzazione delle prestazioni rese a ciascun residente e rispetto dei Loro desideri.
- **Imparzialità** intesa come obbligo di ispirare i propri comportamenti a criteri di obiettività, di giustizia ed imparzialità.
- **Continuità** intesa come regolarità nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni.
- **Diritto di scelta** inteso come possibilità di scelta tra:
 - i vari soggetti che operano sul territorio
 - i vari servizi e le varie attività offerti all'interno dell'Azienda.
- **Partecipazione dell'ospite** intesa come il diritto di accesso alle informazioni, a formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso ed esprimere la propria valutazione circa la qualità del servizio ricevuto.
- **Efficacia ed efficienza** intese come doveri dell'Azienda al raggiungimento di tali obiettivi.



RIFERIMENTI NORMATIVI

Linee guida PAT	Linee Guida per le Residenze Sanitarie Assistenziali - Indicazioni per l'erogazione in sicurezza delle attività nelle strutture residenziali socio-sanitarie durante la pandemia COVID-19 Versione 4°- 22/12/2020"
Legge 07.08.1990, n. 241	"Diritto di accesso ai documenti amministrativi"
DPR 27.06.1992, n. 352	"Regolamento sul diritto di accesso ai documenti amministrativi"
DPCM 22.12.1989	"Atto di indirizzo e coordinamento dell'attività amministrativa delle regioni e province autonome concernente la realizzazione di strutture sanitarie residenziali per anziani non autosufficienti non assistibili a domicilio o nel servizio semiresidenziale
DPCM 27.01.1994	"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
DM Funzione Pubblica 31.03.1994	"Codice di comportamento dipendenti pubblici"
LP 28.05.1998, N. 6	"Interventi a favore degli anziani e delle persone non autosufficienti o con gravi disabilità"
DM 21.05.2001, n. 308	"Regolamento concernente i requisiti minimi strutturali ed organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale a norma dell'art. 11 della L. n. 328/2000
Provvedimento annuale della Giunta Provinciale	"Direttive per l'assistenza sanitaria ed assistenziale a rilievo sanitario nelle Residenze Sanitarie e Assistenziali (RSA) pubbliche e private a sede territoriale ed ospedaliera del Servizio sanitario provinciale (SSP) e relativo finanziamento" e "Direttive provinciali per la gestione e il finanziamento dei Centri diurni per e ulteriori disposizioni in ordine a progetti in materia di demenze e iniziative a sostegno della domiciliarità - area anziani"
UNI EN ISO 9001:2015	"Sistema di gestione per la qualità"



CENNI STORICI E GIURIDICI

Questa Azienda, denominata "Azienda Pubblica di Servizi alla Persona di Brentonico" è un ente di diritto pubblico senza finalità di lucro dotata di autonomia statutaria, regolamentare, patrimoniale, contabile, gestionale, tecnica ed operante con criteri imprenditoriali. Ha sede legale in Brentonico, via Balista n. 7.

Essa fu istituita dall'Amministrazione del Comune di Brentonico nel 1912 con la denominazione Casa di Riposo demandandone la gestione alla Congregazione di Carità fino al 1937 e successivamente all'Ente Comunale di Assistenza (E.C.A.) fino al 28.11.86, data di trasformazione della Casa di Riposo in Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza fino al 31.12.2007.

Con deliberazione della Giunta Provinciale n. 2984 del 21.12.2007, ai sensi dell'art. 45 comma 8 della legge regionale 21.09.2005 n. 7, l'I.P.A.B. è stata trasformata in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona a decorrere dal 01.01.2008.

Dalla medesima data l'Azienda è iscritta nel Registro Provinciale delle A.P.S.P. della Provincia di Trento con il codice aziendale n. PAT272008BRE.



Presso la R.S.A. sono erogati da personale qualificato e costantemente aggiornato servizi medico sanitari, infermieristici, fisioterapici, assistenziali, sociali e



di animazione nel rispetto del Piano Assistenziale Individuale condiviso con l'ospite e/o i famigliari. L'obiettivo di tutti professionisti è il miglioramento del bene-essere dell'ospite e della serenità dei famigliari, i quali hanno libero accesso alla residenza in qualsiasi orario.

I SERVIZI

Il **servizio alberghiero**, che comprende il servizio ristorazione, guardaroba e pulizie ambientali è assicurato ogni giorno. Rispetto al servizio ristorazione, i famigliari che lo desiderano, possono pranzare con i loro cari in sala da pranzo.

Il **servizio medico** è garantito dal lunedì al venerdì, per almeno 4 ore al giorno; dalle ore 8:00 alle ore 20:00 è assicurato il servizio di reperibilità. Sono erogate anche prestazioni specialistiche quali: geriatria, cardiologica, fisiatrica, neurologica e dermatologica.

Il **coordinamento dei servizi** è assicurato di norma dal lunedì al venerdì. E' possibile avere un appuntamento con i coordinatori negli orari serali e nei giorni di sabato e domenica previo appuntamento.

L'**assistenza infermieristica** è assicurata 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

L'**assistenza di base** è svolta da personale con qualifica di operatore socio sanitario, 24h su 24, 7 giorni su 7.

L'**assistenza riabilitativa** è assicurata da fisioterapisti che operano di norma dal lunedì al sabato.

Il **servizio parrucchiera** è assicurato due giorni alla settimana.

Il **servizio estetista** è assicurato una volta alla settimana.

Il **servizio di podologia** è assicurato una volta al mese.

Il **servizio sociale e di animazione** è assicurato, da un educatore e da un operatrice di animazione, tutti i giorni della settimana di norma anche il sabato e la domenica. Le attività promosse sono frutto del desiderio degli ospiti e come tali sono erogate sia in forma individuale, di piccolo gruppo e di grande gruppo con la partecipazione anche di realtà esterne del territorio.

Il **servizio religioso cattolico** è garantito dal parroco del paese in stretta collaborazione con i volontari una volta alla settimana con confessioni e S. Messa presso la cappella al piano terra.

Per tutte le altre confessioni religiose viene lasciata la libertà ad ogni ospite di esprimere e professare il proprio credo.

Il **servizio di volontariato** è supportato da numerosi volontari che da parecchi anni svolgono ogni giorno una importante e lodevole attività di supporto al servizio animazione, religioso e nei trasporti.

MODALITÀ DI ACCOGLIMENTO

Per accedere alla R.S.A. in regime di convenzione le persone interessate devono rivolgersi al proprio medico di base, all'assistente sociale o al Primario del reparto Ospedaliero ove la persona è ricoverata inoltrando la domanda all'U.V.M. (Unità Valutativa Multidisciplinare).

Per accedere alla R.S.A. in regime di pagamento è sufficiente rivolgersi all'Ufficio Ricevimento dell'A.P.S.P. aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00.

Per casi urgenti è possibile contattare l'A.P.S.P. anche oltre gli orari sopra indicati tramite:

- e-mail all'indirizzo u.ospiti@apspbrentonico.it;
- e-mail all'indirizzo direttore@apspbrentonico.it;
- telefonando al numero 0464 - 395332, lasciando il proprio recapito telefonico.

CASA DI SOGGIORNO

La Casa di Soggiorno è una struttura residenziale volta ad assicurare condizioni abitative idonee **per anziani autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti** per i

quali risulti in parte compromessa la capacità di condurre una vita autonoma.



I SERVIZI

Il **servizio alberghiero**, che comprende il servizio ristorazione, guardaroba e pulizie ambientali è assicurato ogni giorno. Rispetto al servizio ristorazione, i famigliari che lo desiderano, possono pranzare con i loro cari in sala da pranzo.

Il **servizio medico** è garantito dal lunedì al venerdì, per almeno 4 ore al giorno; dalle ore 8:00 alle ore 20:00 è assicurato il servizio di reperibilità. Sono erogate anche prestazioni specialistiche quali: geriatrica, cardiologica, fisiatrica, neurologica e dermatologica.

Il **coordinamento dei servizi** è assicurato di norma dal lunedì al venerdì. E' possibile avere un appuntamento con i coordinatori negli orari serali e nei giorni di sabato e domenica previo appuntamento.

L'**assistenza infermieristica** è assicurata 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

L'**assistenza di base** è svolta da personale con qualifica di operatore socio sanitario, 24h su 24, 7 giorni su 7.

L'**assistenza riabilitativa** è assicurata da fisioterapisti che operano di norma dal lunedì al sabato.

Il **servizio parrucchiera** è assicurato due giorni alla settimana.

Il **servizio estetista** è assicurato una volta alla settimana.

Il **servizio di podologia** è assicurato una volta al mese.

Il **servizio sociale e di animazione** è assicurato, da un educatore e da un operatrice di animazione, tutti i giorni della settimana di norma anche il sabato e la domenica. Le attività promosse sono frutto del desiderio degli ospiti e come tali sono erogate sia in forma individuale, di piccolo gruppo e di grande gruppo.

Il **servizio religioso cattolico** è garantito dal parroco del paese in stretta collaborazione con i volontari una volta alla settimana con confessioni e S. Messa presso la cappella al piano terra.

Per tutte le altre confessioni religiose viene lasciata la libertà ad ogni ospite di esprimere e professare il proprio credo.

Il **servizio di volontariato** è supportato da numerosi volontari che da parecchi anni svolgono ogni giorno una importante e lodevole attività di supporto al servizio animazione, religioso e nei trasporti.

MODALITÀ DI ACCOGLIMENTO

Per accedere alla casa di soggiorno è sufficiente rivolgersi all'Ufficio Ricevimento dell'A.P.S.P. aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00.

Per casi urgenti è possibile contattare l'A.P.S.P. anche oltre gli orari sopra indicati tramite:

- e-mail all'indirizzo u.ospiti@apspbrentonico.it;
- e-mail all'indirizzo direttore@apspbrentonico.it;
- telefonando al numero 0464 - 395332, lasciando il proprio recapito telefonico.

CENTRO DIURNO

L'attività di centro diurno rappresenta un servizio intermedio tra il servizio di assistenza domiciliare e le strutture residenziali, con lo scopo



di assistere nelle ore diurne persone anziane o adulte con limitata autonomia. L'attività è svolta dalle ore 08.00 alle ore 20.00, tutti i giorni della settimana. L'ospite ha la facoltà di scelta sulle modalità di permanenza: mezza giornata, giornata intera, tutta la settimana o giornate concordate. Essa è svolta sia in regime di convenzione che a pagamento.

I SERVIZI

Agli ospiti del centro diurno **vengono garantiti i medesimi servizi offerti agli ospiti della RSA**, ad esclusione del servizio medico.

MODALITÀ DI ACCOGLIMENTO

Per accedere a questo servizio in regime di convenzione le persone interessate devono rivolgersi al proprio medico di base o all'assistente sociale.

Per accedere al servizio in regime di pagamento è sufficiente rivolgersi all'Ufficio Ricevimento dell'A.P.S.P. aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00.

Per casi urgenti è possibile contattare l'A.P.S.P. anche oltre gli orari sopra indicati tramite:

- e-mail all'indirizzo u.ospiti@apspbrentonico.it;
- e-mail all'indirizzo direttore@apspbrentonico.it;
- telefonando al numero 0464 - 395332, lasciando il proprio recapito telefonico.

Centro Servizi

Il **Centro Servizi** ha lo scopo di accogliere nelle ore diurne persone anziane o adulte autosufficienti.

I SERVIZI

Agli Utenti del Centro Servizi **vengono garantite prestazioni sociali, ludico-ricreative ed alberghiere.**

MODALITÀ DI ATTIVAZIONE

Per accedere al servizio è sufficiente rivolgersi all'Ufficio Ricevimento dell'A.P.S.P. aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00.

Per casi urgenti è possibile contattare l'A.P.S.P. anche oltre gli orari sopra indicati tramite:

- e-mail all'indirizzo u.ospiti@apspbrentonico.it;
- e-mail all'indirizzo direttore@apspbrentonico.it;
- telefonando al numero 0464 - 395332, lasciando il proprio recapito telefonico.

PASTI A DOMICILIO



IL SERVIZIO

Il servizio consiste nella preparazione e consegna del pasto presso l'abitazione

dell'utente, tutti i giorni della settimana e per tutto il corso dell'anno. La distribuzione del pasto è assicurata tra le ore 11:30 e le ore 12:30.

Esso è svolto in regime di convenzione ed a pagamento.

MODALITÀ DI FRUIZIONE

Per fruire di questo servizio in regime di convenzione le persone interessate devono rivolgersi all'assistente sociale della Comunità della Vallagarina (tel. 0464/910908).

Per fruire in regime di pagamento è sufficiente rivolgersi all'Ufficio Ricevimento dell'A.P.S.P. aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00.

Per casi urgenti è possibile contattare l'A.P.S.P. anche oltre gli orari sopra indicati tramite:

- e-mail all'indirizzo u.ospiti@apspbrentonico.it;
- e-mail all'indirizzo direttore@apspbrentonico.it;
- telefonando al numero 0464 - 395332, lasciando il proprio recapito telefonico.

FISIOTERAPIA A FAVORE DI PAZIENTI ESTERNI



IL SERVIZIO

Il servizio di fisioterapia rivolto a favore di pazienti esterni è svolto sia in regime di convenzione che a pagamento.

In regime di convenzione vengono svolte le seguenti prestazioni:

- rieducazione motoria individuale in motuleso grave semplice e segmentale semplice;
- esercizi posturali – propriocettivi;
- elettroterapia antalgica – diadinamica ed elettroanalgesia transcutanea (tens, alto voltaggio);
- training deambulatori e del passo.

Per poter usufruire di tali prestazioni è sufficiente rivolgersi all'Ufficio Ricevimento dell'A.P.S.P. presentando la prescrizione del fisiatra o telefonando al numero 0464 - 395332.

In regime di pagamento vengono svolte le seguenti prestazioni:

- Valutazione funzionale fisioterapica;
- Elettrostimolazioni;
- Kinesiterapia – Rieducazione motoria individuale;
- Linfodrenaggio manuale associato alla rieducazione vascolare;
- Massoterapia distrettuale, Training deambulatori e del passo;
- Terapie antalgiche (tens, interferenziali e diadinamiche), elettroterapia antalgica ionoforesi, ultrasuonoterapia fissa e a massaggio;
- Ginnastica individuale e esercizi posturali – propriocettivi per seduta collettiva;
- Magnetoterapia e Laserterapia.

PUNTO PRELIEVI A FAVORE DI PAZIENTI ESTERNI

IL SERVIZIO

L'attività di Punto Prelievi a favore di pazienti esterni è svolta in convenzione con l'A.P.S.S. ed in

collaborazione con l'Ospedale Santa Maria del Carmine di Rovereto.

Il punto prelievi è aperto tutti i lunedì e mercoledì (escluso festivi) dalle ore 7:30 alle ore 9:30.

L'accesso viene garantito previa prenotazione attraverso il sistema CUP.

Possono accedere al servizio tutte le persone di età superiore a 10 anni.

I referti sono visualizzabili online sul sito FAST-TREC di Trentino Salute.

Il ticket per gli esami e le modalità di esenzione sono quelle stabilite dal Servizio Sanitario Provinciale.

Il pagamento del ticket va fatto al momento dell'accettazione all'ufficio cassa esclusivamente attraverso pagamenti elettronici.



ATTIVITA' INFERMIERISTICA, FISIOTERAPICA E ASSISTENZIALE AL DOMICILIO

IL SERVIZIO

Ai cittadini dell'altipiano di Brentonico e comuni limitrofi, è assicurata l'attività infermieristica, fisioterapica e assistenziale presso gli ambulatori dell'Azienda, tutti i giorni della settimana e negli



orari consoni ai cittadini e direttamente al domicilio tutti i giorni della settimana ed anche nei festivi se è prescritta una continuità assistenziale. Quest'ultima attività è finalizzata a supportare il caregiver ovvero a consentirgli di poter disporre tempo per sé, per la propria vita personale, di relazione e lavorativa.

MODALITÀ DI FRUIZIONE

Per fruire del servizio è sufficiente rivolgersi all'Ufficio Ricevimento dell'A.P.S.P. aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00.

Per casi urgenti è possibile contattare l'A.P.S.P. anche oltre gli orari sopra indicati tramite:

- e-mail all'indirizzo u.ospiti@apspbrentonico.it;
- e-mail all'indirizzo direttore@apspbrentonico.it;
- telefonando al numero 0464 - 395332, lasciando il proprio recapito telefonico.

STARE VICINO A TE

Il Servizio “**Stare Vicino a Te**” è rivolto alle persone che necessitano di compagnia e vicinanza residenti sull'Altopiano di Brentonico. Il servizio viene erogato da uno staff di Volontari specificatamente formato allo scopo.



I SERVIZI

- Supporto relazionale;
- Supporto di socializzazione;
- Accompagnamento a commissioni e altri piccoli aiuti concreti nel quotidiano.

MODALITÀ DI ATTIVAZIONE

Per attivare il servizio è sufficiente rivolgersi all'Ufficio Ricevimento dell'A.P.S.P. aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00.

Per casi urgenti è possibile contattare l'A.P.S.P. anche oltre gli orari sopra indicati tramite:

- e-mail all'indirizzo u.ospiti@apspbrentonico.it;
- e-mail all'indirizzo direttore@apspbrentonico.it;
- telefonando al numero 0464 - 395332, lasciando il proprio recapito telefonico.

FORMAZIONE A FAVORE DEI CAREGIVER DEGLI ANZIANI AL DOMICILIO

IL SERVIZIO

L'Azienda offre un'attività di formazione gratuita rivolta alle persone che si prendono cura di anziani in casa.

Detta attività può essere svolta in gruppo e anche individualmente.



Lo scopo è quello di dare un aiuto concreto agli anziani al domicilio e relativi caregiver, per affrontare gli eventuali problemi quotidiani.

Nello specifico sono previste le seguenti azioni formative:

- almeno 1 attività all'anno a favore degli utenti e dei caregiver sull'utilizzo di apparecchiature elettromedicali e l'educazione nell'utilizzo delle tecnologie che sono oggi a disposizione diretta degli utenti rivolte al controllo di parametri sanitari e/o per il supporto alle attività quotidiane;
- almeno 1 azione all'anno di sostegno relazionale a supporto dell'attività dei caregiver, dei familiari e dei volontari;
- almeno 1 iniziativa all'anno di promozione della cultura del cohousing o del welfare di condominio o del welfare di quartiere, a supporto degli utenti;
- almeno 1 iniziativa di informazione/formazione all'anno riguardante le attività elementari dell'accudimento e della mobilitazione delle persone non autosufficienti a domicilio a favore dei caregiver e dei familiari;
- almeno un'attività di informazione all'anno sulle possibilità ed iniziative di invecchiamento attivo ed una di informazione e di orientamento nell'accesso ai servizi disponibili sul territorio a favore delle persone anziane e dei loro caregiver.

MODALITÀ DI ATTIVAZIONE

Per attivare il servizio è sufficiente rivolgersi all'Ufficio Ricevimento dell'A.P.S.P. aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00.

Per casi urgenti è possibile contattare l'A.P.S.P. anche oltre gli orari sopra indicati tramite:

- e-mail all'indirizzo u.ospiti@apspbrentonico.it;
- e-mail all'indirizzo direttore@apspbrentonico.it;
- telefonando al numero 0464 - 395332, lasciando il proprio recapito telefonico.

LOCAZIONE SALA PLURIUSO E SPAZI APERTI IN GIARDINO

IL SERVIZIO

L'azienda mette a disposizione dei cittadini e associazioni la disponibilità dell'utilizzo della sala pluriuso, dotata di video proiettore e schermo ed anche il giardino esterno.

MODALITÀ DI ACCESSO

Per accedere è sufficiente rivolgersi all'Ufficio Ricevimento dell'A.P.S.P. aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00 o inoltrando la richiesta tramite:

- e-mail all'indirizzo info@apspbrentonico.it;
- e-mail all'indirizzo direttore@apspbrentonico.it;
- telefonando al numero 0464 - 395332, lasciando il proprio recapito telefonico.



LOCAZIONE CAMERA MORTUARIA

IL SERVIZIO

L'azienda mette a disposizione dei cittadini la disponibilità della camera mortuaria.



LOCAZIONE PRESIDI E AUSILI

IL SERVIZIO

L'azienda mette a disposizione dei cittadini il noleggio di ausili con consegna/ritiro al/dal domicilio.

MODALITÀ DI FRUIZIONE

Per fruire degli ausili è sufficiente rivolgersi all'Ufficio Ricevimento dell'A.P.S.P. aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00 o inoltrando la richiesta tramite:

- e-mail all'indirizzo info@apspbrentonico.it;
- e-mail all'indirizzo direttore@apspbrentonico.it;
- telefonando al numero 0464 - 395332, lasciando il proprio recapito telefonico.



ORARI DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

L'A.P.S.P. di Brentonico al fine di prevenire e/o contenere la pandemia da Covid-19 ha adottato tutte le indicazioni previste dai diversi DPCM, dai Rapporti ISS e dalle Linee Guida della PAT.

Per l'accesso alla struttura (visite ai residente) e/o contatti con il personale si rinvia alle indicazioni comunicate periodicamente e disponibili contattando l'ufficio della struttura al n. 0464 - 395332.

RETTA RESIDENZIALE

La retta residenziale è omnicomprensiva di tutti i servizi e prestazioni, essa è a carico dell'ospite e viene determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione e resa nota agli ospiti in una apposita riunione oltreché mediante comunicazione scritta.

Per le persone che non sono in grado di pagare la retta sono chiamati ad intervenire i familiari come sancito dall'art. 433 del Codice Civile, nella misura stabilita dal regolamento del comune di residenza dell'ospite.

Il comune a sua volta assume l'impegno al pagamento dell'eventuale integrazione economica (L. 328/2000 art. 6, comma4).

INFORMAZIONI ALL'OSPITE E FAMILIARE

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

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

GLI STANDARDS DI QUALITA': LE GARANZIE OFFERTE AL CLIENTE

L'Azienda assicura di norma il monitoraggio degli indicatori di qualità attraverso le seguenti modalità:

- controllo da parte dei responsabili dei vari servizi;
- controllo e il monitoraggio degli standard "calati" sul modello Q&B;
- segnalazione delle non conformità;
- analisi reclami presentati;
- supervisioni eseguite dai responsabili del servizio qualità della struttura;
- focus-group con i residenti, gli ospiti diurni, i famigliari ed il personale;
- rilevazione del grado di soddisfazione dell'ospite residente, degli ospiti diurni e dei famigliari tramite la somministrazione di un questionario;
- restituzione dei risultati dell'indagine alle persone oggetto della ricerca, entro il termine di tre mesi dalla relativa raccolta.

CERTIFICAZIONI

L'A.P.S.P. di Brentonico è in possesso della certificazione di qualità del Sistema di Gestione, di cui alla norma **UNI EN ISO 9001 ed. 2015**. Lo scopo è quello di dimostrare la capacità di fornire con regolarità servizi conformi ai requisiti specificati nella Carta dei Servizi e nel sito web nonché accrescere la soddisfazione dei clienti tramite l'applicazione efficace del Sistema e assicurando la conformità ai requisiti del Cliente ed a quelli cogenti applicabili. Il sistema è applicato relativamente all'attività di **"Erogazione di servizi di assistenza socio-sanitaria in regime residenziale e diurno a persone anziane autosufficienti e non autosufficienti"**.

Nel corso di questi anni la dotazione della certificazione ISO ha permesso di migliorare:

- i processi gestionali dell'organizzazione;
- la formalizzazione di molte attività;
- la gestione e l'aggiornamento della documentazione in forma controllata;
- la corretta gestione delle apparecchiature elettromedicali;
- l'acquisizione di un metodo di lavoro che ha facilitato la redazione della documentazione atta ad ottenere i rinnovi delle autorizzazioni all'esercizio ed i rinnovi degli accreditamenti delle attività sanitarie e socio-assistenziali;
- l'acquisizione di informazioni e raccolta dati richiesti dagli organi preposti al controllo di vigilanza dell'attività sanitaria.

Questa Azienda è altresì certificata dall'anno 2010 con il **Marchio Qualità e Benessere U.P.I.P.A.**, ricevendo ogni anno il certificato di **Benchmark** e negli anni 2011, 2012 e 2013 anche il certificato di **Best Former** per il fattore **Socialità**.



I 12 FATTORI DEL MARCHIO QUALITA' E BENESSERE

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti, l'A.P.S.P. di Brentonico, aderendo al modello Q&B – Qualità e Benessere Upipa, dispone di uno strumento in grado di orientare e rilevare il livello della qualità della vita ed il benessere degli anziani residenti in struttura.

Il modello si basa su 12 fattori di qualità, i quali rappresentano un orizzonte di valori che orienta il nostro lavoro e anima il nostro operato con l'impegno a perseguirli.

1) RISPETTO

Possibilità di vedere riconosciuti dall'organizzazione il rispetto dei tempi e ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy e della riservatezza dei dati, della dignità della persona e dei suoi valori.

2) AUTOREALIZZAZIONE

Possibilità di attuare ancora concretamente le proprie aspirazioni, desideri, passioni, stili di vita e sentirsi appagati e soddisfatti di ciò, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza.

3) OPEROSITA'

Possibilità di vedere espresse, promosse e valorizzate le capacità, le attitudini, le abilità, le competenze del residente nell'agire quotidiano e nella gestione del tempo libero, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza.

4) AFFETTIVITA'

Possibilità di mantenere e sviluppare relazioni affettive ed emotive autentiche anche all'interno della residenza sia con persone, che con oggetti personali ed animali significativi.

5) INTERIORITA'

Possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati per il raccoglimento spirituale (nel rispetto del pluralismo religioso), per riflettere sul sé ed il senso della vita anche affrontando l'esperienza della morte.

6) COMFORT

Possibilità di fruire di un ambiente fisico nel quale la persona vive ed opera in grado di coniugare le proprie esigenze personali e vita comunitaria con particolare attenzione alla dimensione familiare.

7) UMANIZZAZIONE

Possibilità di essere accolti nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza.

8) SOCIALITA'

Possibilità di trovarsi inseriti in un contesto sociale e comunitario aperto verso l'esterno e permeabile dall'esterno, nel quale mantenere la comunicazione e lo scambio con la comunità di riferimento.

9) SALUTE

Possibilità di fruire di azioni di prevenzione, cura e riabilitazione erogate da personale professionalmente preparato, personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiano, evitando forme di accanimento e sanitarizzazione eccessiva o non gradita.

10) LIBERTA'

Possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alle proprie capacità residue, esercitando la libertà di scelta nel rispetto delle regole della civile convivenza e partecipando alle decisioni dell'organizzazione riguardanti la vita quotidiana dei residenti.

11) GUSTO

Possibilità di fruire di un servizio ristorazione con un'alimentazione sana, completa, varia e gustosa, adeguata alla libertà di scelta e alle condizioni di salute senza eccessive restrizioni, collegata alle tradizioni alimentari del luogo ed attenta alla valorizzazione della funzione sociale e cognitiva del momento dei pasti.

12) VIVIBILITA'

Possibilità di vivere in un luogo caldo, accogliente, confortevole, pulito, con un'atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze dei residenti e del contesto della vita comunitaria.

SERVIZI SPECIALI

Nell'allegato alla Carta dei Servizi denominato "Servizi Speciali", vengono descritti tutti i servizi speciali che vengono effettuati ogni giorno all'interno dell'A.P.S.P. di Brentonico.

SPAZI DISPONIBILI

All'interno della struttura è possibile usufruire di spazi riservati come i salottini di piano o il Salotto dei Profumi, prenotandoli direttamente al Servizio Animazione.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Annualmente il Consiglio di Amministrazione stabilisce gli obiettivi strategici aziendali di miglioramento dei servizi tenendo conto anche delle segnalazioni dei residenti, degli ospiti diurni, dei famigliari, dei pazienti esterni e del personale responsabile della struttura.

MODALITA' DI SEGNALAZIONE OSSERVAZIONI E PROPOSTE

Tutti i diversi portatori di interesse della A.P.S.P. possono segnalare osservazioni e proposte all'amministrazione attraverso le seguenti modalità:

- segnalazione verbale ai responsabili della struttura e al direttore;
- utilizzo degli appositi moduli consegnati al momento dell'ingresso e sempre disponibili presso l'ingresso della struttura, all'ufficio ricevimento e nelle infermerie di piano, da consegnare all'ufficio qualità o imbucati nella apposita bussola;
- segnalazione scritta spedita all'ufficio amministrazione dell'APSP - Via Balista n° 7 - 38060 Brentonico TN o tramite posta elettronica all'indirizzo: info@apspbrentonico.it o fax al n° 0464 - 395757.

A seguito delle segnalazioni pervenute, la direzione in collaborazione con i responsabili interessati procede alla loro gestione e provvede a dare risposta all'interessato il prima possibile e comunque entro il termine di giorni 15 dal ricevimento della comunicazione.

MODALITA' DI PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI RESIDENTI E DEGLI UTENTI ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La modalità di partecipazione degli ospiti e dei famigliari all'erogazione del servizio avviene mediante la presenza di due rappresentanti in seno al Consiglio di Amministrazione per tutte le tematiche organizzative e per quelle che il Consiglio di Amministrazione ritiene opportuno consultarli.

La loro partecipazione è disciplinata nel documento denominato "Regolamento per l'elezione e la partecipazione dei rappresentanti degli ospiti nel consiglio di amministrazione della R.S.A. di Brentonico".

L'azienda, inoltre, favorisce la partecipazione attiva degli ospiti sia in regime residenziale, semiresidenziale, dei famigliari e dei pazienti esterni, tramite:

- colloqui individuali con i diversi responsabili;
- incontri con il direttore, i coordinatori dei servizi e il medico;
- incontro allargato anche ai famigliari con il consiglio di amministrazione, il direttore, i coordinatori dei servizi, il medico nonché i responsabili di ciascun settore di norma una volta all'anno;
- somministrazione di questionari di gradimento e restituzione dei relativi esiti di norma ogni 2 anni;
- focus group.

ISTITUTO PER L'AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO

L'amministrazione è a disposizione per dare qualsiasi informazione oltreché ad istruire la pratica.

**Si porge un profondo ringraziamento
ai Collaboratori che hanno realizzato questo documento.**

Tel. 0464/395332 - Fax 0464/395757

E-mail: info@apspbrentonico.it

Pec: apspbrentonico@postagarantita.eu

Sito internet: www.apspbrentonico.it

Partita Iva 00382550226

Codice Fiscale 85005170221

