A.P.S.P. “VALLE DEL VANOI”

R.S.A. – CASA SOGGIORNO PER ANZIANI – CENTRO SERVIZI – CENTRO DIURNO

VIA DANOLI, 15 - 38050 – CANAL SAN BOVO (TN)

TEL. 0439/719009 - FAX 0439/718830

E-MAIL: SEGRETERIA@RSACANALSANBOVO.COM

PEC: APSP.VANOI@PEC.IT

SITO INTERNET: WWW.APSPVALLEDELVANOI.IT

Carta dei servizi

Caro Ospite, Gentile Familiare,

Vi salutiamo cordialmente e ci auguriamo che la Vostra permanenza in questa Casa possa essere il più possibile tranquilla e serena.
Al fine di permettervi di accedere in modo più snello ai servizi offerti dalla Struttura vi consegniamo il seguente documento, che vi consigliamo di leggere e conservare in quanto strumento di verifica e mezzo di partecipazione diretta allo sviluppo del progetto sanitario ed assistenziale che vi riguarda.
Vi attribuiamo un ruolo importante all’interno dell’equipe di cura: Vi invitiamo ad offrirci consigli o a segnalare eventuali disservizi.
Confidiamo nella Vostra collaborazione per migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti. Il vostro benessere è lo scopo del nostro lavoro.

A vostra disposizione vi diamo il BENVENUTO!

Il Direttore
Zortea Cinzia

Il Presidente
Zanettin Lucia

INTRODUZIONE AZIENDA E PERSONE

Introduzione e significato della Carta dei servizi

La carta dei servizi è uno strumento di **comunicazione e trasparenza** e svolge un'importante funzione di **tutela degli utenti**. Non l'abbiamo redatta per mera responsabilità legislativa ma crediamo nella sua importanza. Attraverso di essa sarete in grado di valutare in modo diretto ed autonomo la qualità delle prestazioni ricevute e la loro coerenza con quanto da noi promesso. Potrete inoltre conoscere i mezzi di tutela, compresa la possibilità di esprimere liberamente e in anonimato opinioni, critiche o considerazioni sul nostro operato.

Contiene:

Mission e Persone……..……..…..…pag. 3

Meccanismi di Ascolto e tutela…….……pag. 10

La Struttura…… pag. 12

Servizi di Base……..... … pag. 15

Servizi di Supporto…… … pag. 21

Servizi Discrezionali...……..…..……. …… pag. 25

Servizi per esterni …...……..…. …… pag. 30

Politiche per la qualità ……..... … pag. 32

Rette e Tariffe……... INSERTO

MISSION E PERSONE

Una azienda pubblica di servizi alla persona, accreditata

La cura e l'assistenza dell'anziano, nel rispetto della sua dignità ed integrità come persona fragile, sono la nostra missione.

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. Consapevoli che nulla potrà colmare il vuoto della mancanza del proprio domicilio, ambiamo comunque a far sentire i nostri anziani bene COME a casa loro.

Perseguiamo alti livelli di qualità:

Costituiamo annualmente progetti per migliorare la gestione di aree critiche, monitoriamo i dati derivanti da questi progetti e definiamo attraverso la gestione di questi dati i livelli minimi garantiti o più elevati standard di qualità possibili, inserendoli annualmente nel presente documento.

I dati sull'andamento dei progetti vengono presentati annualmente all'utenza.

OFFRIAMO:

Residenza Sanitaria Assistenziale:

61 posti letto totali

53 convenzionati con il S.S.P. (di cui 1 posto di sollievo)
riservati ad anziani non autosufficienti, impossibilitati a vivere presso la propria abitazione.
Si accede previa valutazione U.V.M.[1]. e secondo la lista d'attesa. La richiesta va inoltrata all'U.V.M. contattando:
- il proprio medico curante
- il responsabile dell'unità operativa ospedaliera presso cui la persona risulta eventualmente ricoverata;
-i responsabili dei servizi socio-assistenziali o sanitari operanti a livello territoriale.
8 posti per anziani non autosufficienti in lista d'attesa per il posto definitivo, oppure anziani residenti fuori provincia o ancora utilizzabili da ospiti autosufficienti.
Si accede presentando domanda direttamente presso l'ufficio Segreteria dell'A.P.S.P. L'ammissione viene disposta dalla Direzione nelle modalità previste dalla relativa procedura.

Casa soggiorno

Ricovero temporaneo o permanente di anziani auto sufficienti.
Nr **7** posti totali.
Si accede previa presentazione dell'apposita domanda (il modulo può essere scaricato dal sito internet o richiesto all'ufficio segreteria). L'ammissione viene disposta dalla Direzione nelle modalità previste dalla relativa procedura.

Centro Diurno

Attività di carattere diurno dalle ore 08:30 alle ore 16:45, rivolta ad anziani parzialmente autosufficienti e **non autosufficienti** che accedono per usufruire di servizi quali:
- trasporto A/R;
- cura della persona;
- estetista e parrucchiera;
- servizio mensa;
- socializzazione;
- attività motoria di gruppo

Nr 10 posti giornalieri

Si accede per n. 5 posti convenzionati con A.P.S.S. a tariffa agevolata previa valutazione da parte dall'U.V.M., mentre per gli ulteriori n. 5 posti a tariffa intera presentando domanda diretta all'ufficio segreteria (vedi apposita carta dei servizi).

Centro Servizi

Attività a carattere diurno, al mattino dalle ore 08:30 alle ore 13:00 rivolta ad anziani **parzialmente autosufficienti** che vivono al proprio domicilio ma che accedono alla struttura per usufruire di alcuni servizi:

- trasporto A/R
- bagno/doccia assistito
- mensa (solo pranzo)
- socializzazione;
- attività motoria di gruppo
- estetista e parrucchiera

Nr. 10 posti giornalieri.

Si accede tramite l'intervento del Settore Socio-Assistenziale della Comunità di Primiero, che raccoglie e valuta la domanda al fine di concedere l'erogazione dei servizi e valutare l'eventuale compartecipazione economica al costo da parte dell'utente stesso.
Le domande, accolte vengono poi trasmesse all'A.P.S.P. e viene organizzato un incontro con l'utente e il referente dei servizi sociali**.** L'accesso alle prestazioni, nel caso le richieste superino la disponibilità avviene tramite apposita graduatoria formulata dalla stessa Comunità.
Qualora la Comunità convenzionasse posti inferiori a 10, i posti rimanenti sono a disposizione dell'utenza a pagamento. L'utente per l'ammissione potrà rivolgersi direttamente all'A.P.S.P. e sarà accolta secondo la relativa procedura.

[1] La sede dell'U.V.M. locale è presso il Distretto di Primiero a Primiero San Martino di Castrozza, recapito telefonico **0439/764424**

LE PERSONE

DIREZIONE/AMMINISTRATIVI
TEL. 0439-719009 INTERNO 3

DIRETTORE DI STRUTTURA

Coordina le attività dell'Ente ed è responsabile della sua gestione.

Zortea Cinzia

PRESIDENTE E VICEPRESIDENTE

È il legale rappresentante dell'Ente, nominato tra i membri del consiglio e svolge, su delega dello stesso, alcuni atti di gestione ordinaria.

Zanettin Avv. Lucia	Presidente
Loss Adriano	Vicepresidente

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Fissa gli obiettivi dell'Ente in relazione ai bisogni degli utenti e della comunità.
Il Consiglio di Amministrazione è composto da:

Bellot Ambra
Carloni Chiara
Loss Adriano
Zanettin Lucia

REVISORE DEI CONTI

Esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione dell'A.P.S.P.

Dott.ssa Rossi Sonia

SEGRETERIA-UFFICIO PERSONALE ED ECONOMATO

Pollini Anna/Zambra Carmen — Ufficio Segreteria Ospiti
Grisotto Simona — Ufficio Contratti
Malacarne Miriam/Loss Annalisa — Ufficio Risorse Umane
Loss Eleonora — Ufficio Contabilità/Economato

SERVIZIO SANITARIO-ASSISTENZIALE
TEL. 0439-719009 INTERNO 1

DIRETTORE SANITARIO

È Coordinatore Sanitario:

La Dott.ssa Piron Emanuela

MEDICO

L'assistenza Medica è garantita dai seguenti medici

Dott. Bonet Giuliano
Dott. Ardenghi Claudio
Dott.ssa Piron Emanuela

FRSSS O CAPOSALA

Coordina l'attività sanitaria ed assistenziale garantita da:

Nr. 11 Infermiere
Nr. 31 tra OSS, Nr 2 OSA e Nr. 3 Ausiliari

Iagher Elena

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE
TEL. 0439-719009 INTERNO 4

FISIOTERAPISTI

Si occupano della riabilitazione e della fornitura di ausili per la mobilità.
De Marco Annalisa
Turra Samuele

SERVIZIO SOCIO RELAZIONALE
TEL. 0439-719009 INTERNO 5

ANIMATRICE

Si occupa delle attività ricreative, ludiche e psico-relazionali.

Dell'Antonia Marisa
Fontana Elisa

SERVIZI GENERALI

MANUTENZIONE

Si occupa della manutenzione ordinaria e di piccole riparazioni. È responsabile per la sicurezza.

Zurlo Omar, nominato anche RLS

RISTORAZIONE

Si occupa della preparazione dei pasti n. 1 cuoco dipendente.

Tollardo Cristian

In collaborazione con n. 2 cuochi e n. 6 operatrici assunti per il servizio presso l'A.P.S.P. dalla ditta aggiudicataria del servizio di ristorazione.

LAVANDERIA

Si occupano del lavaggio, stiratura, riparazione e riordino dei capi degli utenti, la Responsabile

Conte Vania

In collaborazione degli operatori

Orler Maria
Zortea Donatella

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 seguenti meccanismi di tutela ed ascolto:

Rappresentanti di ospiti e familiari

Votati da coloro che rappresentano, sono il riferimento al quale ospiti e familiari possono rivolgersi

Loss Ivana Maria tel 333 1960496
Bellot Gianni tel

Scadenza mandato: 20.06.2026 e comunque fino a nuova nomina

Questionario di soddisfazione per gli utenti

È un questionario che ha lo scopo di indagare il grado di soddisfazione degli utenti degenti in merito ai servizi offerti dall'azienda.
Viene somministrato agli utenti in grado di esprimere pareri e con abilità di giudizio.
Viene somministrato, una volta l'anno, dai rappresentanti degli ospiti e familiari tramite intervista.

Questionario di soddisfazione per i familiari

È un questionario che ha lo scopo di indagare il grado di soddisfazione dei familiari degli utenti degenti in merito ai servizi offerti dall'azienda.
Viene somministrato una volta l'anno, o alla dimissione dell'ospite, in forma anonima a tutti i familiari, inviato per via telematica (mail).

I questionari di gradimento rivestono un enorme importanza in quanto sui dati raccolti dagli stessi si basa la programmazione delle politiche per la qualità e per il miglioramento continuo per l anno a seguire

Possibilità di avanzare reclami

Il servizio reclami può essere utilizzato compilando l'apposito modulo che trovate all'entrata della struttura e inserendo lo stesso nella cassetta reclami che trovate sempre all'entrata.
Oppure tramite il modulo online presente sul sito web istituzionale all'indirizzo:
https://www.apspvalledelvanoi.it/qualita/customer-satisfaction-p89
I reclami possono essere avanzati anche in forma anonima, e vengono presi in carico dal servizio di segreteria che poi provvede a renderli noti al Direttore Amministrativo il quale valuterà per la risoluzione del problema.

RICHIESTE IN FUNZIONE DI SINGOLE NECESSITÁ

Le richieste su singole esigenze e/o preferenze individuali vengono considerate risorse e potenzialità per garantire una effettiva personalizzazione e un miglioramento dell'assistenza, erogata anche agli ospiti che non le avanzano direttamente.
La Direzione promuove e sostiene la libera espressione di richieste personalizzate, da avanzare alla Caposala, e si impegna a venirvi incontro qualora vi sia evidenza di una reale ricaduta positiva sulla qualità della vita dell'ospite.

Ricordiamo che potete avanzare reclami/segnalazioni o richieste in ogni momento ai responsabili dei vari servizi o comunque presso la Caposala. Cercheremo di venire tempestivamente incontro alle vostre esigenze

LA STRUTTURA

La struttura è sita in via Danoli n. 15 a CANAL SAN BOVO (TN), è raggiungibile in automobile oppure in autobus (Trentino Trasporti) secondo gli orari del gestore.

La casa dispone di:
nr. **40 stanze** di cui **14 singole**, assegnate in relazione alla data di presentazione della domanda.
nr. **1 stanza** appositamente pensata per accompagnare la persona nelle ultime fasi del suo percorso di vita.

È una struttura disposta su tre piani ripartiti come segue:

PIANO TERRA: ingresso, uffici amministrativi, sala mensa, sala soggiorno, sala video, sala parrucchiera ed estetista, lavanderia, cappella, angolo bar (distributore automatico-caffè/bevande).

PIANO PRIMO: sale soggiorno, sala mensa, stanze di degenza, ambulatorio medico-infermieristico, fisioterapia e ufficio di coordinamento (caposala), doccia assistita.

PIANO SECONDO: stanze di degenza, bagno e doccia assistita, cucinino con sala tv/soggiorno, angolo bar (distributore automatico caffè).

La Direzione si preoccupa continuamente di far sì che gli ambienti di vita siano funzionali ed accoglienti e che possano rispondere per quanto possibile alle esigenze dei singoli ospiti.

A tal fine promuove iniziative di ammodernamento strutturale e gestionale volte a coniugare la funzionalità e uno stile organizzativo tali da indurre, compatibilmente con le esigenze sanitarie, un clima familiare, in luoghi accoglienti, confortevoli e puliti per riprodurre il più possibile l'ambiente domestico e trasmettere il senso di "casa".

ACCOGLIENZA:

Prima dell'ingresso i familiari vengono accompagnati a visitare la struttura e a conoscere il personale.

La segreteria rilascia quindi un'informativa e dei documenti che vanno compilati e riconsegnati prima dell'ingresso.

Il giorno dell'ingresso all'ospite viene assegnato un posto letto, in stanza singola o doppia in base alla disponibilità ed alla richiesta. Il posto assegnato può comunque variare nel corso della degenza per esigenze di convivenza, sicurezza o necessità assistenziali nonché su richiesta dell'interessato.

LIBERTÀ 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 dannose e creare difficoltà di convivenza e di attenersi alle norme del regolamento interno e sanitario.

Le VISITE da parte dei familiari o di altre persone esterne alla struttura sono ben accette e sono disciplinate come segue:

- l'ospite può ricevere i suoi cari sia negli spazi comuni sia nella propria stanza (fatta eccezione per i momenti di igiene, visite sanitarie, riposo e pulizia degli ambienti)
- è vietata la permanenza nelle sale da pranzo dei visitatori durante i pasti, ivi compresa la merenda pomeridiana.

In casi particolari è consentita la presenza dei familiari anche in orari in cui le visite non sono consentite e anche durante la notte con sistemazioni di emergenza.

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

È proibito l'inoltro in struttura di sostanze stupefacenti.

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

In tutta la struttura vige il divieto di fumo e della sigaretta elettronica

SERVIZI DI BASE

Nell'erogazione dei servizi ci ispiriamo a principi quali:

- **EQUITÁ**
- **APPROPIATEZZA**
- **CONTINUITÁ**
- **PARTECIPAZIONE**
- **SICUREZZA**
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

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 Piano 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

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

si occupa di:

- **Alzate ed allettamenti**
- **Igiene e cura della persona**
- **Alimentazione assistita**
- **Accompagnamento al wc**
- **Bagno o doccia programmato**
- **Sorveglianza**
- **Deambulazione assistita**
- **Soddisfacimento bisogno dell'utente**

Operatori in **divisa verde – Nr. 31 OSS, nr. 2 OSA. Nr. 3 Ausialiri**

Referente: Iagher Elena Caposala

SERVIZIO MEDICO

SERVIZIO MEDICO DI BASE

Rivolto a tutti gli utenti degenti.

Medici referenti:
Dott. Bonet Giuliano
Dott. Ardenghi Claudio
Dott.ssa Piron Emanuela

Presenti nei seguenti giorni ed orari:

GIORNO	*Dott.ssa Piron*	*Dott. Bonet*	*Dott. Ardenghi*
Lunedì	14:00 – 17:30		
Martedì		08:30 – 12:00	
Mercoledì			14:30 – 18:00
Giovedì		09:00 – 12:00	
Venerdì	09:30 – 13:00		

L'assistenza medica diurna nei giorni feriali è espletata tramite reperibilità del medico dell'Ente mentre durante la notte e nei giorni prefestivi e festivi è garantita tramite guardia medica.

Si occupa di:

- **Visite medico-generiche**
- **Prescrizione terapia farmacologica**
- **Prescrizione consulto o intervento riabilitativo**
- **Prescrizione visite specialistiche**
- **Prescrizione e lettura esami diagnostici**
- **Informazione dell□ospite o del familiare referente riguardo l□iter diagnostico terapeutico anche previo appuntamento**

SERVIZIO MEDICO SPECIALISTICO INTERNO

Rivolto a tutti gli utenti degenti è attivo negli orari e nei giorni previsti dall'azienda sanitaria. Accedono in struttura i seguenti specialisti:

NEUROLOGO e FISIATRA
PALLIATIVISTA e PSICHIATRA (a chiamata)

Modalità di accesso alle visite specialistiche:

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

SERVIZIO MEDICO-SPECIALISTICO ESTERNO

Previa prescrizione medica interna gli utenti degenti possono usufruire di visite o esami specialistici effettuate fuori struttura.

La prenotazione della visita e il trasporto vengono organizzate dal servizio Infermieristico. Il ticket, se dovuto, e l'accompagnamento del paziente trasportabile in automobile, se attivato con la Ditta in appalto, sono a carico dell'utente.

Il costo del trasporto in automobile è di euro **0,85/km**

SERVIZIO INFERMIERISTICO

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

Si occupa di:

- **Somministrazione terapia**
- **Rilevazione parametri vitali**
- **Primo intervento in casi di emergenza**
- **Medicazioni**
- **Assistenza durante le visite mediche**
- **Informare l□utente sulle attività infermieristiche proposte**

Operatori in **divisa blu – Nr. 11 Infermiere**

Referente: Iagher Elena (**divisa rosa**) - Caposala

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Rivolto a tutti gli utenti degenti, è attivo

GIORNO	*Ft De Marco Annalisa*	*Ft. Turra Samuele*
Lunedì	8:30 - 13:00 – 13:30 - 17:00	8:00 - 14:30
Martedì	8:30 - 13:00 – 13:30 - 17:00	
Mercoledì	8:30 - 13:00 – 13:30 - 17:00	13:00 – 18:00
Giovedì	8:30 - 13:00 – 13:30 - 17:00	
Venerdì	8:30 - 12:30	8:00 - 14:30

OFFRE:

Attività riabilitative in caso di:

- **Esiti di Ictus cerebrale**
- **Malattia di Parkinson e/o altre patologie neurologiche**
- **Esiti di interventi di chirurgia ortopedica**
- **Demenze**
- **Malattie reumatiche e/o altre patologie corniche**
- **Terapia fisica (T.E.N.S.)**
- **Attività di destimolazione ambientale (M.O.V.E.)**
- **Informare l□utente sui percorsi riabilitativi**
- **Consulenza e gestione pratiche ausili per la mobilità**

Operatori in **divisa gialla**

Referente: De Marco Annalisa - Fisioterapista

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Rivolto a tutti gli utenti degenti, è attivo secondo i seguenti orari

GIORNO	*MATTINO*	*POMERIGGIO*
Lunedì	8:30 - 12:00	14:30 – 17:00
Martedì	8:30 - 12:00	14:30 – 17:00
Mercoledì	8:30 - 12:00	14:30 – 17:00
Giovedì	8:30 - 12:00	14:30 – 17:00
Venerdì	8:30 - 12:00	14:30 – 17:00
Sabato	8:30 - 12:00	

Si occupa di organizzare e gestire:

- **Attività ricreative**
- **Gite fuori struttura**
- **Feste ed eventi**
- **Laboratori personalizzati**

La lista delle attività del mese viene esposta sul tabellone al piano terra e al primo piano nel corridoio antistante l'infermeria
L'animatrice inoltre aggiorna puntualmente la lavagna al piano terra con le attività del giorno

Operatori in **divisa arancio**

Referente: Dell'Antonia Marisa – Animatrice
Fontana Elisa – Animatrice

SERVIZI DI SUPPORTO

SERVIZIO SEGRETERIA

Rivolto a tutti gli utenti degenti, l'ufficio segreteria è aperto dal lunedì al venerdì secondo i seguenti orari:

GIORNO	*MATTINO*	*POMERIGGIO*
Lunedì	8:00 - 12:00	14:00 - 17:00
Martedì	8:00 - 12:00	CHIUSO
Mercoledì	8:00 - 12:00	14:00 - 17:00
Giovedì	8:00 - 12:00	CHIUSO
Venerdì	8:00 - 12:00	CHIUSO

Si occupa di:

- **Accoglienza**
- **Gestione posta**
- **Cambio denaro**
- **Altri atti burocratici/amministrativi**

La segreteria si trova all'entrata della struttura ufficio a destra, è accessibile direttamente dagli utenti.

Referenti: Pollini Anna e Zambra Carmen- Assistenti Amministrativi

SERVIZIO LAVANDERIA

Rivolto a tutti gli utenti degenti, è attivo dal lunedì al sabato nei seguenti orari:

GIORNO	*MATTINO*
Lunedì	8:00 - 12:00
Martedì	8:00 - 12:00
Mercoledì	8:00 - 12:00
Giovedì	8:00 - 12:00
Venerdì	8:00 - 12:00
Sabato	8:00 - 12:00

si occupa di:

- **Etichettatura nuovi capi**
- **Lavaggio e stiratura capi**
- **Rammendo e riparazione capi**
- **Riordino capi negli armadi degli utenti**

Tutti i capi degli utenti vengono etichettati con nome e cognome al fine di evitare lo smarrimento o l'uso promiscuo degli stessi.

I nuovi capi possono essere consegnati in infermeria e vengono etichettati e riposti negli armadi

I capi sporchi vengono raccolti dagli operatori e consegnati in lavanderia dove vengono lavati, stirati e riposti negli armadi.

Responsabile: Conte Vania

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

L'integrità degli ambienti e il corretto funzionamento delle attrezzature della casa di riposo viene garantita dal servizio di manutenzione. È un servizio attivo

Dal lunedì al sabato (escluso festivo)
dalle 8:00 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 17:00

Responsabile: Zurlo Omar

I guasti vengono segnalati al manutentore responsabile da tutte le figure professionali che operano in azienda ma possono essere comunicati anche direttamente dall'utente o da un suo familiare.
Il servizio provvederà in modo tempestivo alla riparazione.
La manutenzione ordinaria degli ambienti avviene invece in modo programmato.

La pulizia degli ambienti viene garantita dalla ditta appaltatrice, nei tempi e nei modi previste dal capitolato

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione si occupa della preparazione e della dispensa dei pasti, i quali si svolgono nelle seguenti fasce orarie:

Colazione
sala primo piano dalle ore 08:00 - sala piano terra dalle ore 08:15
Pranzo
sala primo piano dalle ore 11:30 - sala piano terra dalle ore 11:50
Cena
sala primo piano dalle ore 17:30 - sala piano terra dalle ore 18:15

Dalle ore 10:00 viene dispensata una bevanda calda o fredda a piacere dell'utente

Dalle ore 15:30 viene offerta una merenda (frutta di stagione, yogurt o dolce) accompagnata da una bevanda calda o fredda a piacere dell'utente.

Il menu giornaliero viene elaborato tenuto conto della cultura culinaria e gastronomica, avvalendosi anche della consulenza di una dietista nel rispetto di una alimentazione corretta.

I menu, sia giornaliero sia settimanale, vengono esposti all'ingresso della sala da pranzo al piano terra e sul tabellone antistante l'infermeria al primo piano.

SERVIZIO QUALITÀ

Collabora con la Direzione e il Funzionario responsabile dei servizi socio sanitari nonché con l'infermiera incaricata, per la gestione delle attività volte al miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti. Presidia i principali processi della struttura, predispone e gestisce i meccanismi di ascolto e tutela e i mezzi di comunicazione con l'utenza.

Responsabile: Dott.ssa Daniela Avancini- Upipa
e-mail: qualita@rsacanalsanbovo.com

SERVIZI DISCREZIONALI

SERVIZIO PARRUCCHIERA

Rivolto a tutti gli utenti degenti, è garantito secondo i seguenti orari:

il martedì e il mercoledì
Dalle 8:30 alle 11:30

L'Ente offre **taglio e piega gratuitamente una volta al mese** mentre le tinte o altre prestazioni aggiuntive vengono effettuate dietro corrispettivo di una tariffa agevolata a carico dell'utente.

Gli utenti interessati che vogliono godere di questo servizio possono comunicarlo in infermeria. Per gli utenti che non possono comunicare i propri bisogni sono previsti tagli e pieghe programmati.

SERVIZIO MANICURE E PEDICURE

Rivolto a tutti gli utenti degenti, è garantito:

due volte al mese
Secondo i giorni e gli orari affissi sulla porta del salone parrucchiera

Vengono fatte attività di cura ed estetica di mani e piedi.

SERVIZIO GRATUITO

Gli utenti interessati che vogliono godere di questo servizio possono comunicarlo in infermeria. Per gli utenti che non possono comunicare i propri bisogni sono previste manicure e pedicure programmate

ASSISTENZA RELIGIOSA

Rivolto a tutti gli utenti degenti, è garantita con il supporto di persone esterne e secondo l'organizzazione delle attività socio relazionale.
Viene garantita la S. Messa nel giorno di sabato alle ore 10:00, nonché possibilità di riflessione e raccoglimento.
Gli utenti professanti religioni diverse da quella cattolica possono chiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede rivolgendosi al servizio di animazione.

VOLONTARIATO

L'attività di volontariato viene valorizzata dall'Ente essendo essa una risorsa che permette di rafforzare:

- L'attenzione e l'ascolto
- La compagnia
- La deambulazione
- La progettazione e la realizzazione di attività manuali e di intrattenimento
- L'animazione delle funzioni liturgiche
- Assistenza in casi particolari

MEZZI DI COMUNICAZIONE CON L'ESTERNO

È disponibile il **servizio di telefona su richiesta dell'utente.**
L'utente può anche richiedere l'installazione di un apparecchio telefonico nella propria stanza.
Il costo della chiamata verrà addebitato nella retta mensile del mese di competenza

Nella struttura è attiva una rete di copertura

alla quale possono accedere GRATUITAMENTE tutti gli utenti, i quali possono richiedere la password di accesso in segreteria.

L'ente mette a disposizione degli utenti i **giornali quotidiani** ed alcuni **periodici settimanali**

Per ogni piano è installato un apparecchio **televisivo** liberamente accessibile all'utenza, su richiesta è possibile installare un proprio apparecchio televisivo in stanza.

Sito internet. L'indirizzo è www.apspvalledelvanoi.it; il sito è volto a facilitare la conoscenza della struttura a ogni persona interessata e ad agevolare il trasferimento delle informazioni necessarie ai potenziali fruitori dei servizi. Vi si possono reperire informazioni di carattere generale, riguardanti la storia e la vita della struttura, l'organizzazione, i servizi offerti e le modalità di accesso, le attività proposte e le novità. Il sito raccoglie anche documenti dell'A.P.S.P., consultabili dai cittadini, quali statuto, carta dei servizi, regolamento interno e regolamento sanitario.

Pagina Facebook: Si tratta di uno strumento messo a disposizione della piattaforma social affinchè tutti possano conoscere le attività svolte dall'A.P.S.P. "Valle del Vanoi."

ACCESSIBILITÀ

La struttura è dotata di 3 ascensori per l'abbattimento delle barriere architettoniche.

Dispone di due giardini completamente accessibili a persone disabili, uno più ampio al pino terreno con una tensostruttura permanente e un angolo dedicato al culto religioso e uno al primo piano, con percorso circolare.

In tutta la struttura è installato un sistema di comunicazione ed allarme.

Gli ingressi principali, lato strada e garage, sono video-sorvegliati tramite sistema a vista.

Il cancello principale rimane chiuso 24 ore su 24, il passaggio pedonale può essere aperto tramite l'apposito pulsante durante le ore diurne.
Durante le ore notturne (dalle 20:00 alle 06:00) viene aperto dall'infermeria suonando l'apposito campanello

La struttura è inoltre dotata di un sistema di emergenza regolato da specifiche procedure operative. Tutto il personale è istruito ed addestrato per intervenire in caso di incendio

DIMISSIONI

Le dimissioni possono essere richieste in qualsiasi momento, possibilmente con un preavviso di 5 giorni.
Le modalità di dimissione vengono concordate con la famiglia e i servizi territoriali, o altre strutture di ricovero, in caso di trasferimenti.
Alla dimissione vengono consegnati:

- la relazione clinica in busta chiusa
- la documentazione clinica personale dell'ospite.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

L'utente è il paziente degente e i suoi familiari; ad essi sono riconosciuti i seguenti **diritti**:

- FRUIZIONE DEI SERVIZI di base di supporto e discrezionali nelle modalità descritte nel seguente documento
- RISPETTO DELLA PROPRIA PRIVACY
- RISPETTO DELLA DIGNITA'
- PRESENTAZIONE LAMENTELE O RECLAMI
- UTILIZZO DEGLI SPAZI COMUNI E DEL PROPRIO SPAZIO PERSONALE
- LIBERO ACCESSO AL MATERIALE DI INFORMAZIONE

Nell'espletamento del proprio ruolo di utente, si riconoscono i seguenti **doveri:**

- CORRISPETTIVO 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 civile degli stessi
- CORRETTO USO delle risorse (energia elettrica, riscaldamento, acqua)

SERVIZI PER ESTERNI

SERVIZI GIÀ ATTIVATI

ATTIVITÀ INFERMIERISTICA PER ESTERNI

È un servizio che offre:

- Applicazione unguenti e creme
- Bendaggio complesso (spina di pesce per scarico venoso)
- Bendaggio semplice
- Esecuzione elettrocardiogramma (senza lettura) – SERVIZIO SOSPESO
- Impacchi medicati
- Instillazione di colliri
- Lavaggio auricolare
- Medicazione a piatto
- Medicazione complessa senza impacco
- Misurazione parametri vitali (temperatura corporea-polso-frequenza respiratoria-peso corporeo – saturazione compresa pressione arteriosa)
- Pressione arteriosa
- Misurazione glicemia (HGT)
- Somministrazione terapia sotto cute
- Somministrazione terapia intramuscolare o topica
- Somministrazione terapia per via inalatoria (AREOSOL)

LAVANDERIA PER ESTERNI

È un servizio che offre:

- Lavaggio e stiratura
- Rammendo

FISIOTERAPIA E PUNTO PRELIEVI PER ESTERNI

È un servizio che offre:

- Fisioterapia per utenti esterni sia presso la struttura sia a domicilio in regime privato
- Fisioterapia in struttura in convenzione con il servizio sanitario provinciale

- Punto Prelievi in struttura in convenzione con il servizio sanitario provinciale

CAMERA MORTUARIA

È un servizio che offre:

- Accoglienza salma

Per costi e tariffe consultare l'inserto del presente documento o la brochure informative ritirabile presso la segreteria o nell'espositore all'entrata

POLITICHE PER LA QUALITÀ

STANDARD DI QUALITÀ

L'A.P.S.P., VALUTATE LE PROPRIE RISORSE STRUTTURALI, ECONOMICHE, STRUMENTALI ED UMANE SI IMPEGNA PER L'ANNO 2024

A GARANTIRE I SEGUENTI STANDARD DI QUALITÀ:

NR	AREA COINVOLTA	AMBITO QUALITA'	OBIETTIVO	INDICATORE
1	Rsa/Centro diurno/Casa Soggiorno	Formazione del personale	Coinvolgimento del personale in almeno 1 percorso formativo strategico dell'ente	75% personale coinvolto sul totale
2	Rsa/Casa Soggiorno	Assistenza medica	Prima visita medica in ingresso entro 3 giorni lavorativi dall'ingresso	nr. giorni da data ingresso dei residenti inseriti
3	Rsa/Casa Soggiorno	Assistenza e cura alla persona	Rilevazione mensile del dolore almeno una volta al mese per tutti i residenti	rilevazioni mensili/nr residenti presenti
4	Rsa/Casa Soggiorno	Assistenza fisioterapica	Rivalutazione semestrale fisioterapica per ogni residente	nr. rivalutazioni annue per residente
5	Rsa/Centro diurno/Casa Soggiorno	Coinvolgimento del Residente	Rilevazione soddisfazione del Residente sul servizio attraverso almeno 4 focus group nell'anno	nr focus group nell'anno
6	Rsa/Centro diurno/Casa Soggiorno	Attenzione al Residente - Socializzazione	Almeno nr. 6 attività di socializzazione e scambio intergenerazionale	nr. attività all'anno
7	Rsa/Centro diurno/Casa Soggiorno	Operosità e invecchiamento attivo	Attività motorie a favore dell'utenza almeno settimanali	nr attività/nr settimane
8	Rsa/Centro diurno/Casa Soggiorno	Coinvolgimento dei familiari	Coinvolgimento del familiare attraverso almeno nr. 2 incontri informativi/formativi sulle tematiche di interesse	nr. incontri nell'anno
9	Rsa/Centro diurno/Casa Soggiorno	Apertura al territorio	Promozione di attività di coinvolgimento degli stakeholders del territorio, con l'organizzazione di almeno 3 eventi nell'anno	Nr. eventi all'anno rivolti alla Comunità

Responsabile della Qualità: **dott.ssa Avancini Daniela**

A.P.S.P.
“VALLE DEL VANOI”

“La cura dell'anziano è il nostro "core", il rispetto della sua Dignità ed Integrità come persona fragile. Eroghiamo servizi sanitari, assistenziali ed animativi nella continua ricerca dello status ottimale per i nostri residenti”

1° APPROVAZIONE:

- ✓ DELIBERAZIONE N. 172 DD. 30.12.2002

MODIFICHE E REVISIONI:

1° DELIBERAZIONE N. 63 DD.29.06.2005
2° DELIBERAZIONE N. 26 DD.27.02.2006
3° DELIBERAZIONE N. 53 DD.28.03.2007
4° DELIBERAZIONE N. 40 DD.27.05.2010
5° DELIBERAZIONE N. 30 DD.29.04.2011
6° DELIBERAZIONE N. 25 DD.19.06.2012
7° DELIBERAZIONE N. 12 DD.11.04.2013
8° DELIBERAZIONE N. 23 DD.16.04.2014
9° DELIBERAZIONE N. 10 DD.25.02.2016
10° DELIBERAZIONE N. 32 DD.27.08.2018
11° DELIBERAZIONE N. 06 DD.31.01.2019
12° DELIBERAZIONE N. 16 DD. 29.03.2021
13° DELIBERAZIONE N. 51 DD. 21.12.2021
14° DELIBERAZIONE N. 14 DD. 29.03.2022
15° DELIBERAZIONE N. 03 DD. 26.01.2023
16° DELIBERAZIONE N. 32 DD. 29.08.2023
17° DELIBERAZIONE N. 05 DD. 22.01.2024
18° DELIBERAZIONE N. 18 DD. 29.04.2025