

A.P.S.P. "VALLE DEL VANOI"

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZI SOCIO- ASSISTENZIALI

CASA SOGGIORNO

CENTRO SERVIZI

A.P.S.P. "Valle del Vanoi"
Via Danoli, 15
Centro Diurno "Angiolina Zortea"
Via Danoli, 19
CANAL SAN BOVO (TN)



A.P.S.P.
Valle del Vanoi

DA 150 ANNI
A SERVIZIO DELLA PERSONA

AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA

VALLE DEL VANOI

SOMMARIO

INTRODUZIONE.....	2
CHI SIAMO.....	3
SERVIZI OFFERTI.....	4
Casa soggiorno	5
Centro servizi	6
Personale.....	7
Volontariato e sinergie con il territorio	7
Contatti	7
POLITICHE PER LA QUALITÀ.....	8

© A.P.S.P. "Valle del Vanoi", 2021
Cura redazionale Bettega Elena, Zortea Cinzia
Grafica ed impaginazione Bettega Elena
Approvato con deliberazione del CDA nr. 50 del 21.12.2021
Validità annuale.
Referente dell'aggiornamento e del Monitoraggio R.q. Bettega Elena



INTRODUZIONE

La carta dei servizi è un documento volto a descrivere quanto offerto dall'organizzazione, essa ha inoltre un valore contrattuale e di impegno dell'Ente erogatore verso l'utenza in quanto il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta può essere fonte di responsabilità che può essere sanzionata con penali e nei casi gravi anche con la risoluzione del contratto.

Oltre a descrivere i servizi offerti, la Carta dei Servizi vuole essere uno strumento utile all'utenza per muoversi all'interno dei servizi offerti, agevolarne la fruizione e garantire una trasparenza anche in relazione alle tariffe applicate rispetto ai servizi offerti.

Nell'erogazione dei Servizi ci ispiriamo ai principi propri della qualità delle cure: efficacia, efficienza, appropriatezza, equità, tempestività, economicità e ultimo ma non meno importante la sicurezza.

In altre parole attraverso la carta dei servizi sarete in grado di valutare in modo diretto ed autonomo la qualità delle prestazioni erogate e la loro coerenza con quanto da noi promesso e dichiarato nelle pagine a seguire.

Potete inoltre conoscere i mezzi di tutela, compresa la possibilità di esprimere liberamente e in anonimato opinioni, critiche e considerazioni sul nostro operato.



CHI SIAMO



*Siamo un gruppo di
Professionisti specializzati
Nella cura, la riabilitazione e la
Socializzazione delle persone
In età geriatrica*

3

MISSION

La presa in carico socio-assistenziale sia di carattere residenziale sia di carattere semi residenziale costituisce un servizio alternativo a quello di domiciliare permettendo alla persona anziana di mantenere il più a lungo possibile le proprie abilità. Lo scopo è quello di intervenire precocemente nei confronti della fragilità e di contenere le conseguenze in termini di vulnerabilità. Sono fondamenti cardine la presa in carico precoce, l'accoglienza piena delle fragilità, la riduzione dell'isolamento pur nel rispetto del bisogno di solitudine.

SERVIZI OFFERTI

CASA SOGGIORNO

Ricovero temporaneo o permanente di anziani auto sufficienti.

CENTRO SERVIZI

Accoglienza di carattere semiresidenziale dalle ore 8:30 alle ore 13:00 e/o su richiesta allungabile fino a massimo alle ore 17:30.

4

**LA VITA UMANA NON È SOLITUDINE MA
CONDIVISIONE, APPARTENZA, ATTACAMENTO**

VITTORIO ANDREOLI









CASA SOGGIORNO

POSTI DISPONIBILI: nr 7 posti letto totali

A CHI È RIVOLTO: anziani autosufficienti per permanenza temporanea o premente

COME SI ACCEDE: A pagamento, previa presentazione della domanda compilando il modulo disponibile presso la Segreteria dell'APSP. L'ammissione viene poi disposta dalla Direzione secondo apposita procedura.

SERVIZI OFFERTI:

	Alloggio in stanza doppia o singola (tutte le stanze sono dotate di bagno privato)
	Servizio pasti: colazione, pranzo e cena, merenda/idratazione mattino e pomeriggio
	Servizio animazione/socializzazione
	Cura della persona
	Parrucchiera (1 volta al mese)
	Lavaggio e stiratura abbigliamento

5

DOVE? Presso l'A.P.S.P. "Valle del Vanoi" - Via Danoli 15, Canal San Bovo







CENTRO SERVIZI

POSTI DISPONIBILI: nr 10 posti GIORNALIERI

A CHI È RIVOLTO: anziani parzialmente autosufficienti e non autosufficienti per permanenza solo diurna (o solo mattutina o anche pomeridiana)

COME 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.

SERVIZI OFFERTI:

	Trasporto andata e ritorno dal proprio domicilio
	Servizio pasti: pranzo, merenda/idratazione al mattino
	Servizio animazione/socializzazione
	Bagno/doccia assistito
	Attività motoria di gruppo
	Estetista/parrucchiera

6

DOVE? Presso Il Centro Diurno "Angiolina Zortea" - Via Danoli, 19 Canal San Bovo

PERSONALE



La casa soggiorno, il centro diurno, il centro servizi e tutte le loro attività vengono erogate da personale oss debitamente formato, coordinati da una figura infermieristica.

VOLONTARIATO E SINERGIE CON IL TERRITORIO

Nell'espletamento delle proprie attività nell'ambito socio-assistenziale l'APSP si avvale della collaborazione di Volontari sia singoli sia tramite convenzioni e collaborazioni con apposite associazioni. Si preoccupa che i volontari inseriti a supporto delle attività siano formati o ricevano, in alternativa, una adeguata formazione.

Collabora con le varie istituzioni territoriali (Comunità, A.P.S.S., Spazio Argento e medici di medicina generale) per creare sinergie volte a rendere i servizi offerti appropriati e maggiormente fruibili dall'utenza.

7

CONTATTI

	0439 719009 (segreteria A.P.S.P. "Valle del Vanoi")
	segreteria@rsacanalsanbovo.com
	www.apspvalledelvanoit.it
	https://www.primiero.tn.it/tematiche/spazio-argento-p215

POLITICHE PER LA QUALITÀ

STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità sono aspetti che l'Ente cura particolarmente al fine di garantire una elevata qualità dei servizi erogati.

Al fine di consentire all'utente di verificare concretamente il rispetto degli impegni che l'ente assume nei suoi confronti, propone standard di qualità che caratterizzano alcune aree dei servizi erogati, dandone anche una misura qualitativa e specificando la percentuale raggiunta la quale si ritiene garantito lo standard delle prestazioni.

Questi standard sono oggetto di controllo costante e di verifica annuale allo scopo di valutare i risultati conseguiti ed eventualmente aggiornare gli impegni assunti.

Per l'anno 2022 gli standard garantiti sono:

Area	Standard	Indicatore	Target
Trasparenza e comunicazione con l'utenza	una riunione l'anno con i familiari e/o con l'utenza per la presentazione delle attività	Nr riunioni <u>effettate nell'anno</u> 1	100%
Aggiornamento e formazione del personale	Almeno un evento formativo all'anno nell'ambito dei servizi socio-assistenziali	nr di eventi formativi nell'ambito dei servizi socio-assistenziali 1	100%
Socializzazione e contatti intergenerazionali	Almeno 2 eventi l'anno di contatto intergenerazionale	Nr eventi di contatto intergenerazionale <u>attivati nell'anno</u> 2	100%

SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E RACCOLTA DI SUGGERIMENTI

L'A.P.S.P. "Valle del Vanoi" monitora periodicamente il grado di soddisfazione delle attività e dei servizi attraverso gruppi di discussione o indagini di soddisfazione dell'utenza.

Raccoglie con attenzione reclami, suggerimenti e proposte e li utilizza per migliorarsi a tal fine quindi sostiene ed incentiva qualsiasi manifestazione critica da parte dell'utenza.

COME POSSO AVANZARE UN RECLAMO?

L'Utente e/o un familiare che vuole avanzare un reclamo o un suggerimento può avvalersi dell'apposito modulo reclami/suggerimenti, disponibile presso l'entrata dell'A.P.S.P. per gli utenti della Casa Soggiorno e all'ingresso del Centro Diurno "Angiolina Zortea" per gli utenti del centro diurno e del centro servizi