

Cos'è la carta dei servizi?

La Carta dei Servizi è un documento pubblico pensato per illustrare i servizi offerti all'utenza dall'APSP Levico Curae. La sua finalità principale è quella di fornire indicazioni sui modi, sulle forme e sui tempi di funzionamento dei servizi, sugli obiettivi perseguiti e sulla filosofia di base dell'Azienda.

La Carta rappresenta inoltre uno strumento di coinvolgimento dell'utente, che può operare le proprie scelte in modo attivo e consapevole, anche attraverso un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Per l'Azienda rappresenta un impegno a mantenere e possibilmente migliorare i propri servizi, in un'ottica di trasparenza e di collaborazione e condivisione con tutti i fruitori dei servizi e con i loro rappresentanti.

Si rivolge ai fruitori diretti, alle loro famiglie e a tutti coloro che vogliono conoscere i servizi in modo approfondito.

Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta può essere fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e nei casi gravi con la risoluzione del contratto.

Ogni anno la Carta è aggiornata e resa disponibile per coloro che richiedono informazioni sui servizi, consultabile nella versione più aggiornata sul sito web aziendale al seguente indirizzo: www.apsplevicocurae.it



Normativa di riferimento

L. 07.08.1990, n. 24

"Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi".

D.P.R. 27.06.1992, n. 352

"Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi".

D.P.C.M. 22.12.1989

"Atto di indirizzo e coordinamento dell'attività amministrativa delle regioni e provincie autonome concernente la realizzazione di strutture sanitarie residenziali per anziani non autosufficienti non assistibili a domicilio o nel servizio semiresidenziale.

D.P.C.M. 27.01.1994

"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Direttiva P.C.M. 11.10.1994

"Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico".

D.M. Funzione Pubblica 31.03.1994

"Codice di comportamento dipendenti pubblici"

D.P.C.M. 19 maggio 1995

"Schema generale di riferimento per la predisposizione della "Carta dei servizi".

L. 8 novembre 2000, n. 328, art. 13

"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

D.M. 21 maggio 2001, n. 308

"Regolamento concernente requisiti minimi strutturali e 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.

Direttiva Min. funzione pubblica 27 marzo 2004

"Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"

L.P. 28.05.1998, n. 6

"Interventi a favore degli anziani e delle persone non autosufficienti o con gravi persone con disabilità".

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".

Provvedimento annuale della Giunta Provinciale

"Direttive per la tutela della salute in provincia di Trento, articolo 21 – L.P. 16/2010. Servizi socio-sanitari nell'ambito delle aree persone con disabilità e riabilitazione, salute mentale, materno infantile ed età evolutiva, dipendenze".

Provvedimento annuale della Giunta Provinciale

"Direttive provinciali per la gestione e il finanziamento dei Centri diurni e disposizioni in ordine a progetti in materia di demenze e iniziative a sostegno della domiciliarità - area anziani".

UNI 10881:2000

"Assistenza residenziale agli anziani - linee guida per l'applicazione delle norme UNI EN ISO 9000".

UNI EN ISO 9001:2015

"Sistema di gestione per la qualità"

Principi fondamentali

Principio di **EGUALIANZA**: l'Azienda si ispira al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti; i servizi sono erogati senza qualsivoglia discriminazione per motivi riguardanti la razza, l'etnia, il sesso, la lingua, la religione, le opinioni politiche. Il principio di eguaglianza non si sostanzia in uniformità di prestazioni, bensì in un adattamento delle risposte dei servizi alle diverse esigenze personali e sociali degli utenti con la garanzia di trattamenti uguali in situazioni uguali e trattamenti diversificati in situazioni personali e sociali diverse.

Principio di **IMPARZIALITÀ**: l'Azienda definisce le modalità di accesso e di fruizione dei servizi nel rispetto del criterio di neutralità ovvero garantendo libero accesso al servizio a chiunque ne abbia diritto.

Principio di **CONTINUITÀ**: l'Azienda si fa garante dell'erogazione dei servizi senza interruzione, salvo nei casi previsti dalla normativa.

Principio di **SCELTA**: l'utente può esercitare il diritto di scelta fra diversi soggetti erogatori di servizio sulla base delle proprie esigenze e delle caratteristiche degli stessi servizi offerti. L'Azienda si fa promotrice dell'autonomia di scelta e dell'autodeterminazione di tutti gli utenti, tenendo conto delle abitudini e delle capacità di ognuno nonché riconoscendo e stimolando la possibilità di attuare ancora concretamente le proprie aspirazioni.

Principio di **PARTECIPAZIONE**: l'Azienda mette nelle condizioni ogni utente e ogni suo rappresentante di esprimere i propri suggerimenti per il miglioramento continuo del servizio, anche attraverso specifiche indagini di soddisfazione, raccolta di segnalazioni e gestione dei reclami.

Principio di **EFFICACIA** ed **EFFICIENZA**: l'attività mira a conseguire gli obiettivi prefissati, utilizzando al meglio le risorse disponibili.



Presentazione dell'Azienda

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Levico CURAE - Centro Unico Riabilitativo Assistenziale Educativo nasce dalla fusione delle Istituzioni assistenziali che hanno caratterizzato la storia dei servizi alla persona della Città di Levico Terme: le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona "San Valentino" - Città di Levico Terme e "Centro don Ziglio"; realtà sviluppatesi entrambe grazie anche alla sensibilità sociale, la generosità e la disponibilità all'accoglienza della popolazione levicense: la prima, affondando le proprie radici nella tradizione cinquecentesca delle Confraternite, la seconda dall'impegno per la ricostruzione economica e sociale, soprattutto di matrice religiosa, al termine della seconda guerra mondiale.

Riferimenti storici dell'"Area Servizi Anziani" (già APSP "San Valentino" - Città di Levico Terme)

La sua origine è molto antica, affonda infatti le proprie radici nella storia delle Confraternite locali, fiorite nei secoli XVI-XVII-XVIII; inizialmente era denominata "Ricovero" e in seguito "Casa di Riposo".

fine del XVIII secolo: con la comparsa delle Confraternite, il servizio di cura e assistenza ai malati viene affidato direttamente alla Chiesa del luogo, diventando di fatto un "ospedale" che doveva diventare un "luogo di consolazione e di accoglienza vera".

fine 1800: si affida la cura dei malati ad un istituto femminile religioso, con un accordo stipulato con le "Ancelle della Carità" di Brescia, che saranno poi presenti a Levico Terme fino all'anno 1991.

1972: l'amministrazione della "Casa di Riposo" viene concentrata nell'Ente Comunale di Assistenza - ECA, che provvede negli anni alla ristrutturazione completa dei fabbricati, grazie anche all'eredità dell'Ins. Pierina Negriolli e della Signora Elvira Tomedi.

1986: la Casa di Riposo viene eretta in "ente morale" quale Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza "Casa di Riposo Pierina Negriolli".

2008: a seguito dell'entrata in vigore della L.R. 7/2005, l'I.P.A.B. "Casa di Riposo Pierina Negriolli" viene trasformata in APSP - Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "San Valentino" - Città di Levico Terme.

Riferimenti storici dell'"Area Servizi per la Persone con Disabilità" (già APSP Centro don Ziglio)

fine 1946: un gruppo di volenterosi coordinati dal Reverendo Don Ziglio e sotto gli auspici di Sua Eccellenza Monsignor Carlo De Ferrari fondava un istituto avente lo scopo di assistere e recuperare socialmente e moralmente soggetti minori caratteriali, denominando la Fondazione "Piccola Opera Divina Misericordia", con sede in Levico Terme.

1966: con Decreto del Presidente della Giunta Regionale viene eretta in ente morale la Piccola Opera quale Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB).

1983: l'IPAB assume la denominazione di "Piccola Opera".

luglio 2005: la Giunta regionale approva il nuovo statuto dell'Ente, sopprimendo ogni limitazione riguardante l'età e il sesso.

2008: a seguito dell'entrata in vigore della L.R. 7/2005 l'I.P.A.B. viene trasformata in APSP Centro don Ziglio.

Il logo



L'Azienda è dotata di un logo, realizzato dall'artista levicense Ferdy Lorenzi, la cui lettura immediata richiama simbolicamente gli scopi e finalità dell'Istituzione. Il logo, è composto dalle due parole identificative "Levico" e "Curae" e da un simbolo raffigurante una "pennellata" di tre quarti di cerchio di colore giallo, all'interno del quale è riportata l'immagine stilizzata di una persona che si offre, che protegge, che tende le braccia verso chi si trova nel bisogno, che si prende cura degli altri, nei colori blu scuro e blu più chiaro. Il cerchio, da sempre simbolo di perfezione, rende l'idea di "centralità" della persona e quindi di "casa", di sicurezza e di accoglienza. Il termine latino "Curae" richiama il concetto di "avere a cuore", "prendersi cura" (mihi curae est) inteso come il gesto di chi si china verso colui che si trova in stato di bisogno o nel disagio. I loghi identificativi delle APSP "San Valentino" e "Centro don Ziglio", a seguito della fusione, sono utilizzati, su indicazione del Consiglio di Amministrazione, per identificare i Centri di erogazione di specifici servizi agli utenti o per identificare e distinguere specifiche categorie di servizi.

Azienda pubblica di servizi alla persona

Levico CURAE • Centro Unico Riabilitativo Assistenziale Educativo

Sede legale: via Cavour, 65 - Levico Terme

Sedi operative

Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)

Via Cavour, 65 - Levico Terme

Centro Residenziale Persone con disabilità (CRD)

Via Silva Domini, 37 - Levico Terme

Centro Polifunzionale per anziani "Isola della Luna"

Via Casotte, 2 - Levico Terme

Contatti

Telefono 0461 706 464

Fax 0461 706 232

Mail info@apsplevicocurae.it

PEC apsplevicocurae@pec.it

Sito web www.apsplevicocurae.it

Organi aziendali

Consiglio di amministrazione:

Presidente dott.ssa Martina Dell'Antonio

Vicepresidente dott.ssa Irene Toller

Consigliere dott.ssa Marta Avancini

Consigliere geom. Elena Ferrari

Consigliere dott. Roberto Libardoni

Il Consiglio di amministrazione esercita le funzioni di indirizzo e programmazione dell'attività dell'APSP, formulando, attraverso l'adozione di piani programmatici, regolamenti e deliberazioni di indirizzo, direttive e criteri di massima ai quali la dirigenza aziendale deve attenersi nell'esercizio delle funzioni gestionali di propria competenza; controlla la coerenza tra la missione, le attività e i risultati dell'APSP, svolgendo costantemente un'attività di monitoraggio e valutazione relativamente alla realizzazione dei programmi di sviluppo e funzionamento aziendali; controlla le attività e le decisioni economiche e finanziarie, esercitando periodicamente l'attività di controllo; è garante del rispetto delle norme legali e dei principi etici a cui si deve conformare l'agire aziendale.

Presidenza:

Presidente dott.ssa Martina Dell'Antonio

Il Presidente del Consiglio di amministrazione è il legale rappresentante dell'APSP. Egli esercita le funzioni di impulso e promozione delle strategie aziendali, presiede il Consiglio di Amministrazione, coordina e stimola la definizione e predisposizione degli atti di programmazione e rendicontazione aziendale.

Direzione generale:

Direttore dott. Michele Bottamedi

Il Direttore generale è responsabile e sovrintende alla gestione dell'APSP, perseguendo livelli ottimali di efficacia, efficienza ed economicità, garantendo l'unitarietà ed il coordinamento complessivo dell'azione amministrativa.

Organo di revisione:

Revisore unico dott. Lorenzo Savorelli

L'Organo di revisione esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione dell'APSP e attesta la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze della gestione.

Autorizzazione, accreditamento

L'APSP Levico CURAE, con riferimento ai propri servizi, ha ottenuto:

- **l'accreditamento istituzionale** in ambito socio-sanitario
 - > del servizio di **RSA** per 131 posti letto destinati a persone non autosufficienti, di cui 129 sono convenzionati con l'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata del Trentino e 2 gestiti direttamente dall'Azienda; dei posti letto convenzionati, 10 sono posti letto di 'nucleo ad alto fabbisogno assistenziale' per la presa in carico di persone affette da demenza;
 - > del servizio di **Centro Diurno** per 16 posti destinati a persone parzialmente non autosufficienti, tutti convenzionati con l'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata del Trentino;
- **l'accreditamento istituzionale** per operare in ambito socio-assistenziale nell'area età anziana
 - > in ambito residenziale con il servizio **'abitare accompagnato'** (ex Casa soggiorno) destinato a persone autosufficienti per n. 6 posti letto;
- **l'autorizzazione e l'accreditamento provvisori** per l'erogazione di servizi residenziali per persone con disabilità, 115 posti letto autorizzati, da parte del Servizio Politiche Sociali della PAT (det. Dirigenziale n. 198 di data 31 marzo 2009); successivamente la struttura è 'transitata' dall'ambito socio-assistenziale a quello socio-sanitario e attualmente è in corso l'iter di autorizzazione istituzionale per il servizio di Centro Residenziale per Persone con disabilità con applicazione di un piano di adeguamento organizzativo e strutturale.

Certificazioni volontarie



La certificazione Family Audit, marchio registrato della Provincia Autonoma di Trento, è uno standard di qualità che certifica la propensione delle organizzazioni che vi aderiscono all'adozione di misure di conciliazione e di politiche di gestione del personale incentrate sull'equilibrio tra le esigenze della Famiglia e dell'Azienda, che hanno l'obiettivo di migliorare il benessere dei propri dipendenti e delle loro famiglie.

L'APSP Levico CURAE, grazie all'impegno ed alla collaborazione del suo gruppo interno di lavoro 'Family Audit' ha ottenuto il Certificato Family Audit Executive nell'anno 2020 ed ha raggiunto diversi obiettivi importanti; attualmente l'Azienda ha confermato il certificato Family Audit Executive per la seconda annualità del processo di consolidamento.



Dasa-Rägister

EN ISO 9001:2015
IQ-1105-09

Con la sigla ISO 9000 si identifica una serie di normative e linee guida sviluppate dall'Organizzazione internazionale per la normazione (ISO) che definiscono i requisiti per la realizzazione all'interno di un'organizzazione di un sistema di gestione della qualità, al fine di condurre i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio, ottenere e incrementare la soddisfazione del cliente.

L'APSP Levico CURAE collabora da molti anni con l'ente di certificazione internazionale Dasa-Rägister S.p.A. per l'ottenimento e la conferma annuale del Certificato di conformità alla normativa: UNI EN ISO 9001:2015 per quanto concerne i servizi di RSA e Centro diurno, quale dimostrazione concreta dell'impegno profuso per implementare, mantenere e migliorare un sistema di gestione.



Il Marchio Qualità e Benessere è un modello di autovalutazione - valutazione reciproca e partecipata della qualità e del benessere dell'anziano nelle strutture residenziali a carattere socio-sanitario destinate alla presa in carico di persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti, ed è una delle migliori buone prassi e più rappresentative presenti in Italia relativamente agli aspetti del governo della qualità e del miglioramento continuo nel settore socio assistenziale. Il Marchio Qualità e Benessere si basa su 12 valori che sono oggi l'elemento fondante di tutto il modello: Rispetto, Affettività, Umanizzazione, Gusto, Libertà, Vivibilità, Socialità, Comfort, Operosità, Autorealizzazione, Salute e Interiorità. Si sviluppa in 105 indicatori che vengono verificati, in sede di visita, tramite modalità multiple finalizzate a verificare sul campo quanto descritto nella parte documentale che sono gruppi di emersione con gli anziani residenti, con il personale ed osservazione della vivibilità in struttura.

L'APSP Levico CURAE collabora da molti anni con UPIPA per l'ottenimento e la conferma annuale del Marchio Q&B, per quanto concerne i servizi di RSA e Centro diurno.

Organizzazione nel suo contesto

I servizi

AREA SERVIZI PER L'ANZIANO



RESIDENZA SANITARIA
ASSISTENZIALE

CENTRO DIURNO

AREA DEI SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITÀ



CENTRO RESIDENZIALE
PER PERSONE
CON DISABILITÀ

ATTIVITÀ E STRUTTURE
RIABILITATIVE PER PERSONE
CON DISABILITÀ

AREA DEI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI



ABITARE ACCOMPAGNATO

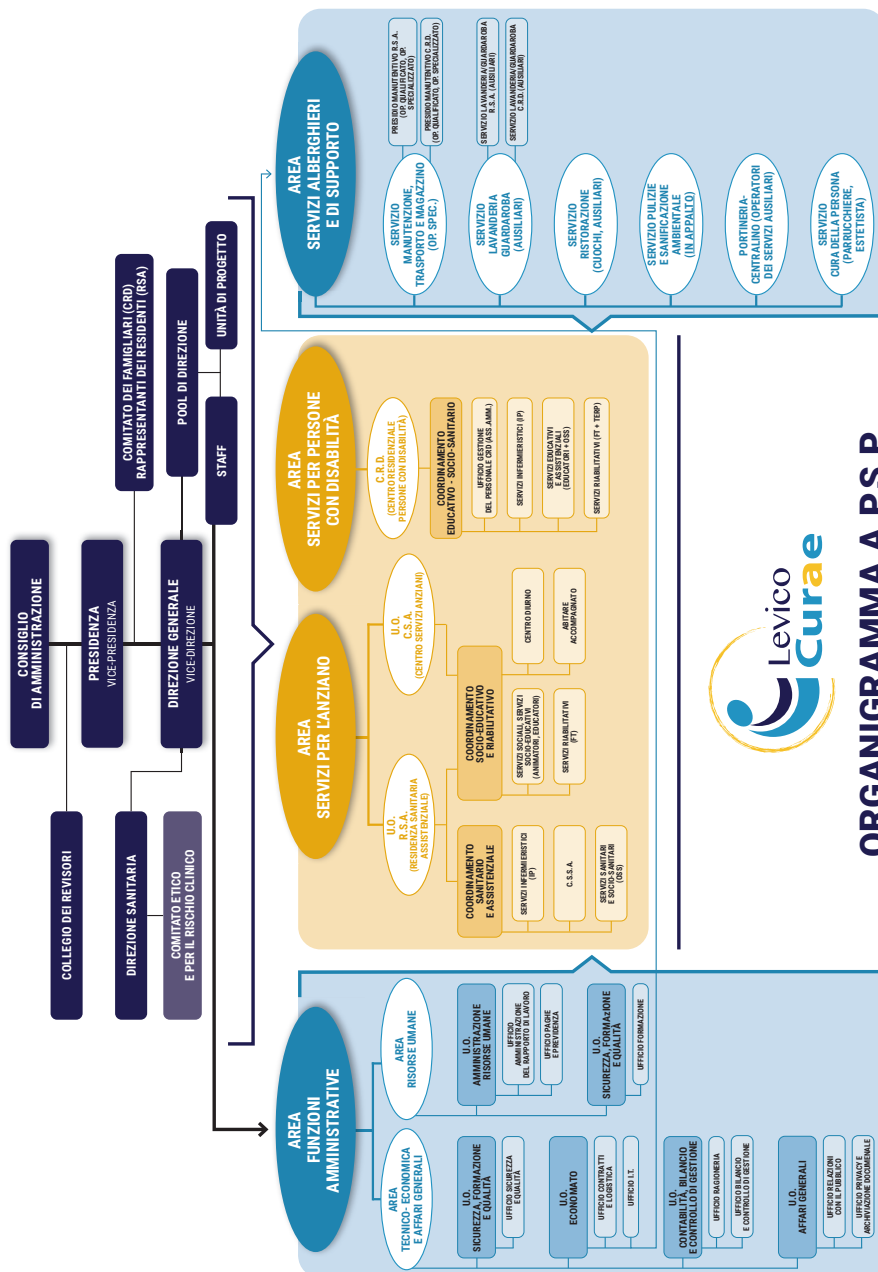
PASTI PER ESTERNI

ATTIVITÀ E STRUTTURE
SOCIO-ASSISTENZIALI

Organigramma

L'Azienda è dotata di un proprio organigramma che definisce la struttura organizzativa, prevedendo la definizione di 'Aree', 'Unità Operative', 'Unità di progetto' ed evidenziandone le interdipendenze.

La versione più aggiornata è consultabile sul sito web aziendale al seguente indirizzo:
www.apsplevicocurae.it



Mission e valori

Obiettivi strategici

La mission dell'APSP Levico Curae è volta ad assicurare ai propri utenti una **qualità di vita il più possibile elevata**, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona. Tale obiettivo viene perseguito, considerando i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali della persona, attraverso **interventi personalizzati, diversificati, qualificati e continuativi**, in stretta collaborazione con la famiglia e secondo lo spirito di "rete assistenziale" integrata con gli altri Enti pubblici, Associazioni, Servizi territoriali e con il volontariato.

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

- a) erogare e promuovere, anche in forma sperimentale, innovativa o integrativa, interventi e servizi alla persona e alla famiglia attraverso **attività socio sanitarie, socio assistenziali e socio educative integrate**, nel rispetto delle disposizioni date dagli enti titolari della competenza socio sanitaria e socio assistenziale, dei sistemi di autorizzazione e di accreditamento e degli eventuali accordi contrattuali allo scopo sottoscritti, assumendo come fine la **cura**, il **consolidamento** e la **crescita del benessere personale**, relazionale e sociale dei cittadini, secondo le tipologie di servizio indicate dallo statuto aziendale destinate prevalentemente a anziani e persone con disabilità;
- b) **sviluppare e promuovere conoscenze e servizi innovativi** a supporto in particolare delle persone parzialmente o totalmente non autosufficienti per effetto di limitazioni derivanti da persone con disabilità sia congenite che acquisite, per **favorirne lo sviluppo umano e la qualità della vita in tutte le sue fasi**, indicativamente attraverso le seguenti attività: co-housing, housing sociale, domotica finalizzata alla vita autonoma di persone con disabilità, servizi ambulatoriali e laboratori occupazionali, attività di supervisione domiciliare dei caregiver;
- c) **realizzare interventi di promozione e prevenzione a beneficio delle comunità di riferimento**, anche in rete con diversi soggetti pubblici e privati, per promuovere il benessere delle persone fragili o a rischio, **valorizzandone le potenzialità** sia come individui che come soggetti sociali e collettivi, sviluppando e sostenendo i legami e le relazioni tra le persone e favorendone l'autonomia possibile e l'inserimento sociale, anche attraverso la messa a disposizione di impianti e attrezzature per la realizzazione di attività di prevenzione e promozione;
- d) contribuire alla **programmazione sociale e socio-sanitaria, assistenziale e di governo delle politiche sociali**, in forma diretta o associata, nelle modalità previste dalle normative vigenti, anche attuando e promuovendo studi e ricerche nei propri settori di attività;
- e) **realizzare attività strumentali** volte alla ottimizzazione dei servizi e degli interventi di cui alle lettere b), c) e d), anche con iniziative socio-educative finalizzate alla conciliazione vita-lavoro e al dialogo intergenerazionale, alla valorizzazione del patrimonio dell'ente e al finanziamento delle attività istituzionali dello stesso.

Valori

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.

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.

OPEROSITÀ: 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.

AFFETTIVITÀ: 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.

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

CONFORT: 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.

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.

SOCIALITÀ: 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.

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.

LIBERTÀ: 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.

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.

VIVIBILITÀ: 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.

PERSONALIZZAZIONE: riveste un ruolo primario nel nostro agire quotidiano, si cerca di offrire a ciascuno possibilità ed interventi che tengano conto dei bisogni, sia evidenti che nascosti, e delle aspettative individuali.

RISPETTO e DIGNITÀ: l'azienda riconosce il rispetto della dignità della persona e dei suoi valori facendo dell'empatia e della delicatezza strumenti di relazione diffusi.

Relazioni esterne



Rapporti con i cittadini – utenti

Tutela e partecipazione degli utenti-clienti e dei loro famigliari

L'APSP Levico CURAE garantisce la funzione di tutela nei confronti dei propri utenti attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'accesso in Azienda.

Per 'reclamo' si intende ogni comunicazione scritta nella quale l'utente, un suo famigliare o un suo rappresentante legale (tutore, Ads, ...), esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti in vigore.

Modalità di presentazione di reclami, segnalazioni e suggerimenti migliorativi

Tutti gli utenti e/o i famigliari possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto (modulo di reclamo) che può essere scaricato direttamente dal sito web oppure richiesto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e che va recapitato allo stesso Ufficio anche via mail all'indirizzo info@apsplevicocurae.it;
- lettera in carta semplice indirizzata ed inviata anche via mail all'indirizzo sopra citato oppure consegnata a mano all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il Responsabile qualità provvede ad informare la Direzione ed i Responsabili dei servizi interessati, i quali o forniscono tempestiva risposta della segnalazione pervenuta oppure avviano un'indagine, di cui viene fornita risposta scritta all'utente/famigliare entro 15 giorni.

Qualora l'istanza di reclamo rimanesse non soddisfatta, rimane la possibilità da parte del segnalante di rivolgersi all'URP dell'ASUIT - Azienda Sanitaria Universitaria Integrata del Trentino (urp@asu.it).

È inoltre possibile presentare segnalazioni e/o suggerimenti riguardo a qualsiasi aspetto della Struttura (ambiente, arredo, funzionamento organizzativo, proposte di nuove iniziative assistenziali, occupazionali, ricreative, ecc.). Le segnalazioni saranno utilizzate per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti e per poter intraprendere azioni di possibile miglioramento dei servizi.

Le segnalazioni, suggerimenti, apprezzamenti possono essere presentate con le stesse modalità previste per la presentazione dei reclami.

Per facilitare la presentazione di segnalazioni e/o suggerimenti i relativi moduli sono disponibili sul sito internet aziendale www.apsplevicocurae.it e presso ogni ingresso delle strutture aziendali.

Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti e dei familiari

L'Azienda promuove la somministrazione agli utenti/familiari di appositi questionari per la rilevazione della qualità dei servizi erogati.

Il Responsabile qualità analizza le risposte fornite ai questionari e le sottopone alla Direzione per provvedere alla pianificazione di azioni volte all'eliminazione delle eventuali fonti di disservizio e delle insoddisfazioni più significative.

I risultati raccolti ed elaborati sono oggetto di una comunicazione annuale agli utenti/famigliari, entro 90 giorni dalla somministrazione.

Monitoraggio

Annualmente vengono definiti, aggiornati o confermati gli standard della Carta dei Servizi, comunicati agli utenti e loro persone di riferimento. Trimestralmente vengono raccolti i dati relativi al monitoraggio degli standard da parte del Responsabile qualità che in caso di significativi scostamenti rispetto ai risultati attesi informa la Direzione per pianificare eventuali azioni correttive. Ad inizio anno la Direzione programma la restituzione dei risultati ottenuti agli utenti e loro familiari o persone di riferimento.

Iniziative inclusive verso cittadini-utenti

L'APSP promuove ogni anno attività di inclusione rivolte ai suoi utenti, familiari e alla comunità di riferimento. Esse riguardano:

- attività ricreative e/o culturali e/o motorie a favore degli utenti, anche in collaborazione con altre organizzazioni, finalizzate a promuovere l'inclusione sociale e lo scambio inter-generazionale;
- attività per l'alfabetizzazione nell'utilizzo delle tecnologie che sono oggi a disposizione diretta degli utenti per il controllo di alcuni parametri sanitari o per il supporto alle attività quotidiane;
- azioni di sostegno relazionale a supporto dell'attività dei caregiver, dei familiari e dei volontari;
- promozione della cultura del cohousing o del welfare di condominio o del welfare di quartiere, a supporto degli utenti;
- educazione terapeutica per fornire le competenze necessarie alla gestione di alcune patologie e terapie farmacologiche, al fine di rendere i cittadini e gli utenti protagonisti attivi nel percorso di cura e migliorare la qualità di vita;
- informazione/formazione riguardante le attività elementari dell'accudimento e della mobilitazione delle persone non autosufficienti a domicilio a favore dei caregiver e dei familiari;
- informazione sulle possibilità ed iniziative di invecchiamento attivo e di informazione ed orientamento nell'accesso ai servizi disponibili sul territorio a favore delle persone anziane e dei loro caregiver;
- iniziative di supporto nelle attività di assistenza a domicilio, allo scopo di garantire al caregiver tempo per sé, per la propria vita di relazione e lavorativa.

Presa in carico

Accoglienza e inserimento

L'accoglienza costituisce un momento fondante per facilitare ogni nuovo inserimento e creare le basi per la costruzione di un rapporto di reciproca fiducia e serena permanenza nelle diverse strutture gestite dall'APSP. Protagonisti di questa fase, oltre al nuovo utente e agli operatori, sono i familiari che vengono coinvolti sin dal principio, attraverso un colloquio preliminare, al fine di ricevere e fornire tutte le informazioni necessarie per l'accesso al servizio prescelto e per permettere all'organizzazione di utilizzare le notizie raccolte per predisporre le basi per l'accoglienza dal punto di vista sanitario, assistenziale e relazionale nel rispetto delle abitudini di vita.

Verso ogni persona, per tutto il periodo di permanenza, tutti i professionisti si impegnano ad offrire un ambiente sereno e individuare le potenzialità anche inesprese del singolo, per rispondere al bisogno di cura di ciascuno. Per tale finalità viene predisposto dall'equipe multidisciplinare di ogni servizio e se disponibili con la partecipazione dei familiari/persone referenti, il Piano Assistenziale individualizzato (PAI) che rappresenta uno strumento atto all'identificazione di eventuali problemi per permettere, attraverso la formulazione di obiettivi, la pianificazione di interventi volti a potenziare o mantenere il livello residuo di autonomia del residente/utente e del suo benessere. Per garantire una maggior presa in carico personalizzata, l'organizzazione assegna ad ogni residente un'equipe multiprofessionale di riferimento costituita dall'infermiere, fisioterapista, educatore e OSS, assicurando che ogni aspetto del suo benessere sia monitorato da professionisti dedicati.

Nell'approccio alla fase terminale della vita l'organizzazione adotta atteggiamenti e comportamenti professionali improntati alla "cultura dell'accompagnamento", intesa come orientamento alla presa in carico del morente e di sostegno competente e discreto ai famigliari. In presenza di una malattia progressiva e irreversibile, quando si sono esaurite tutte le possibilità di cura capaci di portare alla guarigione o ad un prolungamento significativo della vita, vengono proposti al residente e al caregiver dei trattamenti palliativi finalizzati al controllo del dolore e alla riduzione dei sintomi disturbanti, nel rispetto delle scelte e delle convinzioni della persona e dei suoi cari. L'integrazione strutturata con il Servizio di Cure Palliative Territoriale assicura un'assistenza qualificata e appropriata rimanendo all'interno del proprio ambiente di vita.

L'equipe di cura insieme alla persona e ai suoi cari ricerca sempre la massima condivisione nell'individuazione e nell'attuazione di interventi volti ad alleviare la sofferenza, assicurando un sostegno psicologico e religioso (se richiesto) e manifestando particolare sensibilità e calore umano sia nell'ascoltare che nell'agire.

L'Azienda ha aderito inoltre, al progetto della rete delle Cure Palliative, proposto da APSS in collaborazione con Upipa, che ha come finalità l'individuazione dei residenti con bisogno di cure palliative e in fine vita e la proposta di modalità di gestione basate su un approccio multidisciplinare e di consulenza. A seguito della valutazione dell'equipe sanitaria interna viene effettuata una segnalazione del bisogno di consulenza attraverso la compilazione di un modulo da inviare al Servizio di Cure Palliative territoriale. Gli interventi di cura vengono pianificati in condivisione con il Medico di struttura, i Palliativisti, il residente ed i familiari attraverso dei colloqui informativi e nel rispetto dell'autodeterminazione e delle volontà espresse dallo stesso residente.

Nel corso della permanenza presso le diverse strutture residenziali o dell'utilizzo di servizi offerti la persona è libera di interrompere in qualsiasi momento il rapporto mediante comunicazione scritta all'URP.

Tipologie di servizi offerti, modalità e criteri di accesso

I diversi servizi gestiti dall'APSP Levico CURAE (RSA - CRD - Centro Diurno - Abitare accompagnato) sono supportati da funzioni trasversali che, a seconda del servizio in cui si manifestano, possono rappresentare delle specificità

Servizi alla persona:

Servizio medico

Il servizio medico viene garantito dal Dirigente Sanitario, medico qualificato dipendente dell'Azienda, il quale sovrintende tutta l'attività sanitaria e coordina il servizio. L'assistenza medica è garantita nei giorni feriali in modo continuato (o con reperibilità) dalle 8.00 alle 20.00 anche attraverso l'attivazione di contratti in libera professione con altro personale medico coadiutore. Nell'orario notturno feriale, nel fine settimana e nei festivi interviene il servizio di continuità assistenziale del territorio. L'attività del servizio è volta alla promozione e al mantenimento della salute dei residenti che si realizza in azioni preventive, diagnostiche, terapeutiche, riabilitative e di educazione sanitaria. Il medico può attivare consulenze specialistiche presso la struttura o avvalersi di consulenze in ospedale; inoltre, in caso di necessità e con il consenso del residente, eventuali interventi diagnostici o terapeutici opportuni presso altre strutture sanitarie.



Al Dirigente Sanitario è affidato il compito di promuovere le condizioni organizzative per garantire la massima integrazione tra l'attività medica di diagnosi e cura, il coordinamento delle attività sanitarie e assistenziali e l'organizzazione della vita dei residenti, tenendo conto dei ritmi abituali di vita nelle attività quotidiane.

Servizio infermieristico

Il servizio è garantito da personale infermieristico che offre un'assistenza continuativa nell'arco delle 24 ore secondo turni prestabiliti ed assicura ai residenti assistenza infermieristica preventiva, curativa, riabilitativa e palliativa.

Gli infermieri operano in stretta collaborazione con i medici della struttura.

L'assistenza infermieristica è finalizzata alla presa in carico globale del residente secondo i principi del caring, favorendo la partecipazione della persona nelle decisioni assistenziali e nella organizzazione della vita all'interno della struttura. La pianificazione e l'erogazione dell'assistenza sono fondate su evidenze scientifiche e sulle buone pratiche sempre nel rispetto delle volontà, preferenze e desideri dei residenti. Attraverso la relazione d'aiuto è costantemente ricercata la conoscenza della persona per poterla assistere rispettando le sue volontà e i suoi desideri per tutta la durata dell'assistenza, fino al termine della vita, e quando la capacità di comunicare o di prendere decisioni possono venire meno.

Servizio socio - sanitario - assistenziale

Il servizio di assistenza alla persona è garantito da personale qualificato OSS (operatore socio sanitario), sempre presente nell'arco delle 24 ore. Le attività di assistenza diretta dedicate al residente vengono effettuate secondo specifiche indicazioni operative e tutti gli interventi sono volti ad assicurare il decoro e il benessere globale, con riguardo alle esigenze e alle preferenze di ognuno favorendo il mantenimento o il recupero delle autonomie della persona nel completo rispetto della privacy. Presso la RSA il personale di assistenza è coordinato e supervisionato dalle Coordinatrici dei servizi socio sanitari e assistenziali (CSSA), che fungono anche da riferimento costante anche per i residenti e i loro familiari.

Servizio educativo e animativo - RSA/CD

Si occupa della promozione e della valorizzazione della persona per quanto riguarda gli aspetti legati alla sfera socio-relazionale.

In base alle figure professionali che vi operano (educatori professionali e/o animatori) vengono organizzate attività – individuali, di piccolo e/o di grande gruppo – che, partendo dalla conoscenza e raccolta della storia di vita dei residenti, favoriscono:

- la sfera relazionale/sociale: facilitando la socializzazione e relazioni significative, favorendo il mantenimento dei rapporti con familiari ed amici, mantenendo e sostenendo una rete di contatti con il territorio attraverso la collaborazione con le associazioni di volontariato;
- l'autodeterminazione: mantenendo e sviluppando le risorse del singolo residente, sia dal punto di vista relazionale che cognitivo, rispondendo, nel limite del possibile, a bisogni, interessi e desideri che emergono dai residenti stessi o dai loro caregiver;
- il supporto individuale: intervenendo nelle situazioni di disagio, difficoltà o fragilità particolari in specifici momenti della loro permanenza.

Servizio educativo - assistenziale CRD

Il servizio educativo-assistenziale è garantito da personale qualificato Educatore ed OSS (operatore socio sanitario), sempre pre-





sente nell'arco delle 24 ore. È volto al miglioramento della Qualità di Vita (QdV) ponendo la persona con Disabilità Intellettiva (D.I.) al centro di qualsiasi processo educativo, relazionale, sociale e assistenziale. Il servizio educativo- assistenziale promuove la soddisfazione, realizzazione, partecipazione ai contesti e alla comunità di cui la persona fa parte; rafforza il diritto all'autodeterminazione, riconoscendo e soddisfacendo i sostegni di cui la persona ha bisogno orientati agli otto domini della QdV universali (benessere fisico, benessere emozionale, benessere materiale, sviluppo personale, autodeterminazione, inclusione sociale, empowerment e diritti, relazioni interpersonali)

In quest'ottica si inseriscono quindi tutte le attività educative, sociali e assistenziali, attività che come primo obiettivo hanno il benessere e il miglioramento della QdV e che come caratteristica principale assicurano la duttilità / elasticità del tipo di intervento proposto e posto in essere in rispetto del percorso del singolo e del suo Progetto di Vita.

Servizio tecnico - terapeutico - riabilitativo

La riabilitazione ha come obiettivo l'individuazione e attuazione di interventi volti al mantenimento delle capacità presenti o al recupero delle persone con disabilità, secondo le indicazioni terapeutiche del medico e i programmi individuali di riabilitazione concordati in equipe.

Il servizio è assicurato da fisioterapisti e da tecnici della riabilitazione psichiatrica (TeRP).

I Fisioterapisti assicurano interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, in riferimento alla diagnosi ed alle prescrizioni del medico e dello specialista. Elaborano, anche in equipe multidisciplinare, la definizione del programma di riabilitazione volto all'individuazione ed al superamento del bisogno di salute dell'utente; praticano autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali; propongono l'adozione di protesi ed ausili; ne addestrano all'uso e ne verificano l'efficacia; verificano le risposdenze della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale.



I Fisioterapisti assicurano inoltre attività di supporto, di consulenza e di formazione al personale per garantire continuità nelle azioni di mantenimento dell'autonomia del residente, individuare le migliori strategie per garantire il confort individuale e permettere l'esecuzione delle manovre di movimentazione in sicurezza; esercitano altresì attività di consulenza e gestione per quanto concerne ausili, attrezzature, protesi e presidi strumentali per la riabilitazione dei residenti.

I Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica svolgono interventi terapeutici, riabilitativi ed educativi sugli utenti con disabilità psichica; collaborano alla valutazione della persona con disabilità psichica, ne analizzano bisogni, potenzialità e istanze evolutive. Collaborano con l'equipe multidisciplinare per identificare gli obiettivi formativo-terapeutici e di riabilitazione psichiatrica nonché alla formulazione dello specifico programma di intervento, mirato al recupero ed allo sviluppo del soggetto in trattamento.

Servizio di coordinamento di struttura

Il servizio promuove le condizioni organizzative per garantire la migliore integrazione tra i vari servizi, coordina le attività assistenziali-educative e terapeutico riabilitative, e l'organizzazione della vita dei residenti attraverso l'adozione di modelli educativi e or-

ganizzativi dell'assistenza centrati sulla persona e facilita l'integrazione dei bisogni di residenti, caregiver, personale e mission aziendale. Favorisce e mantiene relazioni con il territorio e con le diverse realtà pubbliche e private. Mantiene i contatti e opera in sinergia con i servizi territoriali psichiatrici.

Servizi alberghieri:

Servizio di ristorazione

Il servizio si occupa della preparazione dei pasti e della loro distribuzione presso i reparti di assistenza mediante l'utilizzo di carrelli o casse termiche. Presso la RSA il personale afferente al servizio provvede anche alla distribuzione dei pasti presso la sala ristorante centrale.

Per garantire la corretta idratazione e apporto di elementi nutrizionali, viene inoltre garantita la distribuzione, nell'arco della giornata, di spuntini a base di frutta fresca, yogurt, succhi di frutta e bevande calde o fredde a seconda della stagione.

L'offerta, elaborata con il contributo di una consulenza dietologica, prevede due menù stagionali che ruotano su 5 settimane e quotidianamente ne viene garantita l'adeguata informazione in favore dei residenti.

In presenza di particolari patologie o esigenze dietetiche sono previste diete personalizzate su prescrizione medica.

Servizio di guardaroba e lavanderia

Il servizio si occupa della gestione del guardaroba personale di ogni residente, provvedendo all'etichettatura, al lavaggio, alla stiratura e ad eventuali interventi di sartoria necessari su tutti gli indumenti.

Il servizio gestisce anche l'approvvigionamento della biancheria piana ai reparti residenziali, fornita in appalto da una ditta esterna specializzata.



Servizio di cura estetica della persona

L'Azienda, per eseguire l'acconciatura dei capelli ai residenti (taglio, tintura, messa in piega, e permanente), si avvale di una Parrucchiera dipendente per il servizio di RSA, mentre per il servizio di CRD si avvale della collaborazione di professionisti esterni.

L'Azienda si avvale inoltre della collaborazione di professionisti esterni anche per garantire ai propri utenti un servizio qualificato di manicure e pedicure.

I servizi di cura della persona possono essere svolti sia presso spazi specificatamente dedicati oppure, se necessario, direttamente nei reparti residenziali o anche nelle stanze.

Servizio di manutenzione

Il servizio è svolto da personale interno, che si occupa di garantire tempestiva ed adeguata manutenzione alle strutture, agli impianti, alle attrezzature ed alle apparecchiature in dotazione e di proprietà all'APSP.

Servizio di accompagnamento e trasporto

L'Azienda è dotata di speciali automezzi, attrezzati anche per il trasporto di persone con disabilità.

Il trasporto dei residenti viene effettuato, con personale interno, per:

- visite ambulatoriali e ricoveri ospedalieri nel territorio provinciale (nei casi in cui non si renda necessario l'uso di ambulanza);
- gite, uscite per partecipazione a manifestazioni, svolgimento di pratiche, commissioni, etc.

Ogni qualvolta si renda necessario l'attivazione del servizio di trasporto, l'Azienda promuove per questo tipo di attività il coinvolgimento dei familiari e del volontariato.

Servizio di portineria e centralino

L'Azienda è dotata di un proprio servizio di portineria e centralino, in favore di tutte le strutture dell'APSP. Di norma, il servizio di portineria e centralino è assicurato dal lunedì al venerdì nelle fasce orarie 8.00 - 12.30 / 13.00 - 17.36 e il sabato dalle 8.00 alle 12.30 - con personale interno, altrimenti è in funzione un sistema di risposta automatico, con guida ai servizi.

Servizi esterni:

Servizio di pulizia e sanificazione ambientale

L'Azienda, per garantire la massima pulizia e salubrità degli ambienti, appalta il servizio di pulizie e sanificazione ambientale ad una ditta specializzata. L'Azienda, al fine di verificare l'ottemperanza del servizio agli standard previsti dal contratto di appalto, provvede ad organizzare sistematici momenti di verifica, mediante l'utilizzo di specifiche liste di controllo.

Servizio religioso

L'Azienda si impegna a prendersi cura dell'interiorità e dei bisogni spirituali dei residenti e, pur trovando la sua origine nella tradizione cattolica, rispetta le diversità culturali e il credo religioso di ciascun residente.

Volontariato

L'Azienda promuove e valorizza le attività del volontariato in ambito sociale, culturale e di sostegno, a supporto sia dei programmi di animazione organizzati dai diversi servizi sia a supporto di attività ricreative e di accompagnamento all'esterno delle strutture. La presenza del volontariato facilita la permeabilità con la comunità di riferimento, mantenendo vivi i legami dei residenti/utenti con il tessuto sociale. L'opera dei volontari è sostenuta da parte dell'APSP anche con l'organizzazione di specifici percorsi di formazione, al fine di perfezionare e potenziare le competenze utili per lo svolgimento delle attività a loro assegnate.

Servizio psicologico

L'APSP si avvale della consulenza psicologica, attraverso l'attivazione di un contratto in regime di libera professione, con uno psicologo-psicoterapeuta, che svolge la propria attività in collaborazione con l'equipe socio-sanitaria, per fornire supporto psicologico a residenti, familiari e personale di tutte le aree di attività dell'APSP.

Consulenze specialistiche

L'APSP si avvale, in linea con quanto stabilito annualmente dalle direttive provinciali per le RSA e per la tutela della persona con disabilità nonché sulla base di un'autonoma valutazione del bisogno, di consulenze specialistiche (in struttura, in telemedicina o ambulatoriali) con particolare riferimento alle specialità di cure palliative, geriatria, neurologia, dietologia, odontoiatria, fisiatria, psichiatria. In considerazione dei bisogni emergenti di salute è prevista la presenza settimanale in struttura della logopedista e, per il CRD dell'igienista e dentista.

Servizi amministrativi:

I servizi amministrativi dell'Azienda si occupano dell'intera gestione amministrativa dell'APSP.

Gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì di ogni settimana, nei seguenti orari:

- mattino: dalle 8.30 alle 12.30
- pomeriggio: dalle 14.00 alle 16.30 - escluso il venerdì
- fuori dagli orari suddetti è possibile accedere previo appuntamento.

Residenza Sanitaria Assistenziale

La Residenza Sanitaria Assistenziale è un servizio nel quale, in forma residenziale, sono erogate prestazioni ad elevata integrazione socio-sanitaria. La RSA risponde a bisogni, richiedenti trattamenti continui, di anziani non autosufficienti, non curabili a domicilio, nonché di persone non autosufficienti o con gravi disabilità fisiche o psichiche.

Il servizio di Residenza Sanitaria Assistenziale dispone di 131 posti letto accreditati di Residenza Sanitaria Assistenziale, di questi:

- 129 sono convenzionati con l'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata del Trentino;
- 2 sono gestiti direttamente dall'APSP Levico Curae (posti letto non convenzionati).

Modalità di accesso alla R.S.A.

Fasi	Posti letto convenzionati	Posti letto non convenzionati
A chi rivolgersi	• Medico di Medicina Generale • Servizi Socio-Assistenziali territoriali	URP dell'APSP Levico CURAE (info@apsplevicocurae.it - 0461706464)
Chi attiva la richiesta	• Medico di Medicina Generale • Assistente Sociale • Medico Ospedaliero • Utente e/o Familiare	Utente e/o familiare
Chi valuta la richiesta	U.V.M.	APSP Levico CURAE
Criteri di accesso	Valutazione multidisciplinare effettuata da U.V.M. con inserimento in graduatoria dinamica	• Dichiarazione del medico di medicina generale dello stato di salute del richiedente • Valutazione da parte del Dirigente Sanitario e del Direttore generale • Tipologia del posto disponibile • Durata del periodo di permanenza richiesto
Priorità di accesso	Gravità	Data di presentazione della domanda con precedenza per i residenti del Comune di Levico Terme
Accesso al servizio	U.V.M. comunica all'APSP il nominativo dell'utente da accogliere. L'URP contatta la persona di riferimento per fissare un colloquio pre-ingresso	L'URP prende contatti con la persona di riferimento per fissare un colloquio pre-ingresso. Ai fini della trasparenza, è sempre possibile, richiedere all'URP informazioni circa la lista di attesa, assicurando chiarezza sui criteri di assegnazione dei posti e sulla propria posizione in graduatoria.

Come è organizzata una giornata

Per ragioni di carattere organizzativo le attività seguono una programmazione 'di massima' che nel limite delle risorse interne (umane, organizzative e logistiche) può essere modificata con flessibilità a fronte di abitudini di vita, richieste personali, esigenze sanitarie del singolo residente.

Orario indicativo	Attività
6.30 - 9.00	Alzata - igiene
8.00 - 9.15	Colazione
9.30 - 11.30	Esecuzione bagni assistiti • Attività ricreative e/o riabilitative Servizio di parrucchiere
11.30 - 12.30	Pranzo
12.00 - 15.00	Riposo pomeridiano
14.00 - 15.30	Merenda
15.30 - 17.30	Spazio attività: assistenza di base, fisioterapia; animazione; idratazione
18.00 - 19.00	Cena
19.00 - 21.00	Preparazione e coricamento per il riposo notturno
21.00 - 06.30	Assistenza notturna

Il servizio di RSA, che ha sede presso la struttura di via Cavour n. 65, è organizzato in 6 nuclei assistenziali dislocati su 4 piani, ogni nucleo è dotato di spazi necessari per l'attività assistenziale. Tra i nuclei assistenziali è presente un nucleo ad alto fabbisogno assistenziale, delimitato e circoscritto, riservato a residenti con diagnosi di demenza, disturbi del comportamento di difficile gestione negli altri nuclei, denominato Nucleo Riabilitativo Complesso "l'Orizzonte".

Il nucleo "l'Orizzonte"

Il Nucleo l'Orizzonte è ubicato al quarto piano e accoglie 14 residenti, 10 dei quali inseriti su segnalazione dell'UVM distrettuale. L'accesso e la permanenza al Nucleo è temporanea e definita sulla base di requisiti clinici e valutazioni multidisciplinari, riportati nei seguenti criteri:



- **ammissione:**
 - > diagnosi di demenza;
 - > presenza di disturbi comportamentali o psichici clinicamente rilevanti;
 - > autonomia totale o parziale nelle ADL.
- **esclusione:**
 - > assenza di diagnosi di demenza con presenza di stato confusionale acuto;
 - > diagnosi di demenza senza disturbi comportamentali clinicamente rilevanti.
- **dimissione:**
 - > demenza grave con compromissione delle ADL;
 - > controllo dei disturbi comportamentali mantenuto anche all'esterno del nucleo.

Caratteristiche

L'ambiente residenziale è dotato di sistemi di controllo delle uscite – area protetta. Particolare cura viene posta alla personalizzazione degli ambienti mediante l'utilizzo di illuminazione, colori, arredi al fine di rendere il luogo accogliente, caldo, confortevole, in sintonia con la patologia dominante delle persone presenti.

Le attività assistenziali e di cura sono organizzate sul modello "gentle-care", improntate cioè all'utilizzo di strategie ambientali e organizzative e ai modelli assistenziali più rispondenti, in ogni momento, ai bisogni delle persone assistite.

Centro Residenziale per persone con Disabilità

Il Centro residenziale per persone con disabilità dispone di 78 posti letto convenzionati.

Modalità di accesso alla C.R.D.:

Fasi	Posti letto convenzionati
A chi rivolgersi	• Medico di Medicina Generale • Servizi Socio-Assistenziali territoriali
Chi attiva la richiesta	• Medico di Medicina Generale • Assistente Sociale • Medico Ospedaliero • Utente e/o Familiare
Chi valuta la richiesta	U.V.M.
Criteri di accesso	Valutazione multidisciplinare effettuata da U.V.M. con inserimento in graduatoria dinamica
Priorità di accesso	Gravità
Tempi	Valutazione da parte dell'U.V.M.
Accesso al servizio	U.V.M. comunica il nominativo dell'utente da accogliere. L'URP prende contatti con la persona di riferimento per fissare un colloquio pre-ingresso

Il gruppo famiglia

Il Centro residenziale per persone con disabilità è strutturato in n. 14 convivenze, denominate 'gruppi famiglia', in ognuna delle quali possono essere accolte, in questo momento, al massimo n. 6 persone con un insieme di bisogni di tipo assistenziale, educativo e riabilitativo diversi. Ogni convivenza dispone di una zona soggiorno con annesso cucinino, una zona notte comunitaria, dei bagni attrezzati ed adeguati ai bisogni delle persone accolte.

Il concetto di 'gruppo famiglia' deve essere inteso come luogo di vita, lo spazio che mette in relazione le cose e le persone, che alimenta il pensiero, l'attesa, il ricordo. Vuole essere un luogo pensato perché in esso si possano esprimere emozioni, affetti e pensieri in modo tale che la persona possa costruirsi il suo sentirsi a casa.

Come è organizzata una giornata

Per ragioni di carattere organizzativo le attività seguono una programmazione 'di massima' che nel limite delle risorse interne (umane, organizzative e logistiche) può essere modificata con flessibilità a fronte di abitudini di vita, richieste personali, esigenze sanitarie del singolo residente.

Orario indicativo	Attività
7.30 - 8.30	Alzata - igiene
8.30 - 9.30	Colazione
9.30 - 11.30	Spazio attività
11.30 - 13.00	Preparazione pranzo - pranzo
13.00 - 15.00	Igiene - Relax
15.00 - 15.30	Merenda
15.30 - 17.00	Spazio attività
17.00 - 18.00	Igiene - Relax
18.00 - 19.00	Preparazione per cena - cena
19.00 - 21.00	Igiene - dopo cena - preparazione per la notte

Il Centro residenziale per persone con disabilità vuole rispondere in modo globale ai bisogni delle persone residenti a cui offre una gamma di attività, tra cui si evidenziano:

- **Attività socio-educative**

- > Stimolazione Basale (con l'utilizzo della stanza Snoezelen)
- > Grafico Espressivo
- > Lavorazione del legno
- > Cucina
- > Orto/Giardinaggio
- > Cura del sé
- > Attivazione motoria
- > Attività natatoria
- > Occupazione del tempo libero (Gite-Uscite)
- > Integrazione e collaborazione con le varie realtà del territorio

- **Attività tecnico terapeutico riabilitative**

- > Fisioterapia
- > Riabilitazione in acqua
- > Attività assistita con l'animale (AAA) Cane e Cavallo
- > Musicoterapia
- > Psico-educazione

Centro polifunzionale ‘Isola della Luna’

Il centro polifunzionale di servizi per anziani “Isola della Luna” è situato nella struttura in via Casotte n. 2, dove trovano spazio i servizi di: **Centro Diurno** e **Abitare accompagnato** (ex Casa di Soggiorno).

Centro diurno

Il Centro Diurno è una struttura semiresidenziale a carattere diurno in cui sono erogati servizi socio-assistenziali a favore di persone anziane parzialmente autosufficienti e a quelli non autosufficienti (non allettati).



L'obiettivo del Centro è quello di favorire il più possibile la permanenza di tali persone nel proprio ambiente di vita e sostenere nel contempo le famiglie di appartenenza.



Il Centro offre direttamente i seguenti servizi socio-assistenziali:

- Attività di socializzazione e animazione;
- Possibilità di riposo e sonno nel corso della giornata;
- Attività terapeutiche e riabilitative per il mantenimento e/o miglioramento delle capacità funzionali, comportamentali, cognitive e affettivo-relazionali;
- Prestazioni di cura ed igiene della persona;
- Ristorazione (colazione, pranzo, merenda) ed aiuto nell'alimentazione
- Servizio di trasporto (casa - centro diurno - casa) nel caso di indicazione da parte dell'UVM.

Per ogni utente è prevista, inoltre, la stesura di un progetto individualizzato redatto dall'equipe del Centro Diurno con la partecipazione se disponibili dei familiari/persone referenti e/o dell'utente volto a riconoscere e valorizzare le risorse individuali e mantenere le autonomie residue nell'ottica di promuovere il benessere globale della persona.

Il Centro Diurno dispone di 16 posti convenzionati con l'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata.

Modalità di accesso al Centro Diurno:

Fasi	Posti convenzionati
A chi rivolgersi	• Medico di Medicina Generale • Servizi Socio Assistenziali territoriali
Chi attiva la richiesta	• Medico di Medicina Generale • Assistente Sociale • Utente e/o Familiare
Chi valuta la richiesta	U.V.M.
Criteri di accesso	Valutazione multidisciplinare effettuata da U.V.M. con inserimento in graduatoria dinamica
Priorità di accesso	Gravità
Accesso al servizio	U.V.M. comunica all'APSP il nominativo dell'utente da accogliere. Il coordinatore del Centro prende contatti con la persona di riferimento per fissare un colloquio pre-ingresso

Orario di apertura:

Il Centro è aperto dalle ore 8.30 alle ore 17.30, dal lunedì al venerdì festività infrasettimanali escluse.

Come è organizzata una giornata

Orario indicativo	Attività
8.30 - 9.00	Accoglienza
9.00 - 9.30	Colazione
9.30 - 11.30	Attività strutturate: attività motoria, lettura quotidiano, attività di stimolazione cognitiva, giochi
11.30 - 12.30	Pranzo
12.30 - 14.30	Riposo
14.30 - 16.30	Attività strutturate: attività manuali, ricreative, passeggiate
16.30 - 17.30	Rientro a casa



Abitare accompagnato (ex Casa Soggiorno)

Il servizio, posto al secondo piano del centro polifunzionale, è una struttura residenziale volta ad assicurare condizioni abitative in un contesto protetto e comunitario, con la finalità di promuovere le autonomie presenti dell'anziano, favorire la socializzazione e la vita di relazione sia all'interno che all'esterno, coinvolgendo i familiari ed il volontariato.

È rivolto a persone anziane autosufficienti e comunque in grado di svolgere le normali attività della vita quotidiana e di gestire in maniera autonoma eventuali farmaci in uso. L'ingresso viene disposto dall'APSP Levico CURAE dietro presentazione di apposita domanda su modello disponibile sul sito web www.apsplevicocurae.it e presso l'URP. Lo stato di non autosufficienza, anche momentaneo, preclude la permanenza presso il servizio.

Abitare accompagnato comprende i seguenti servizi:

- Ristorazione
- Lavanderia
- Pulizie ambientali e rifacimento letto
- Possibilità di partecipare ad attività ricreativo-culturali

Altri servizi come parrucchiera, estetista, doccia assistita, accompagnamento a visite specialistiche o per esigenze personali, possono essere richiesti come prestazioni aggiuntive.

Ai fini dell'assistenza medica la persona residente opera la scelta del medico curante secondo le modalità previste dal Servizio Sanitario Provinciale.

Modalità di accesso all'abitare accompagnato:

Fasi	Posti letto privati
A chi rivolgersi	URP dell'APSP Levico CURAE info@apsplevicocurae.it - 0461.706464
Chi attiva la richiesta	Utente e/o Familiare
Chi valuta la richiesta	APSP
Criteri di accesso	• Possesso dello stato di autosufficienza certificato dal medico di medicina generale • Completa autonomia nella gestione di eventuali terapie farmacologiche • Non aver attivato richiesta di ammissione in RSA • Disponibilità del posto • Valutazione dell'UVMI
Priorità di accesso	Data di presentazione della domanda
Accesso al servizio	Il coordinatore del Centro prende contatti con la persona di riferimento per fissare un colloquio pre-ingresso. Ai fini della trasparenza, è sempre possibile, richiedere all'URP informazioni circa la lista di attesa, assicurando chiarezza sui criteri di assegnazione dei posti e sulla propria posizione in graduatoria.

Inoltre...

Pasti

L'Azienda, attraverso la sottoscrizione di una convenzione con la Comunità di Valle Alta Valsugana e Bernstol, fornisce la possibilità di prelevare pasti confezionati dal servizio di ristorazione attraverso l'utilizzo di appositi contenitori da parte degli utenti individuati dalla Comunità.

Modalità di accesso servizio pasti:

Fasi	Soggetti coinvolti
A chi rivolgersi	Servizio socio assistenziale territoriale URP dell'APSP Levico CURAE info@apsplevicocurae.it • 0461.706464
Chi valuta la richiesta	Servizio socio assistenziale territoriale

Stanza Snoezelen

La stanza Snoezelen, situata presso il CRD, è dotata di particolari luci artificiali, colori, profumi, odori, musiche, oggetti tattili, pulsanti e un letto ad acqua tepida. Permette un intervento terapeutico riabilitativo di approccio multisensoriale: la persona riceve stimoli ai sensi - vista, udito, tatto e olfattorio. In questo spazio la persona prova meraviglia, ha l'occasione di attivarsi attraverso i sensi e trovare una dimensione di benessere.

La superficie di questa stanza permette lo svolgimento di attività individuali e/o in piccoli gruppi.

Vasca terapeutica

Presso il CRD è presente una vasca terapeutica per l'idroterapia; questa consiste in un approccio riabilitativo basato sulla terapia con l'acqua, che può agire sulla persona con le sue proprietà fisiche, garantendo degli effetti fisiologici a livello sensoriale, muscolare e psicologico come, ad esempio, la facilitazione del movimento, il rilassamento e la diversa percezione del proprio corpo.

L'idrochinesiterapia utilizza invece l'acqua come strumento riabilitativo; in essa il movimento e le percezioni della persona sono diversi da quelle cui è sottoposto sulla terra con la forza di gravità. L'esercizio in acqua garantisce alla persona un'esperienza globale a livello intellettuale, psicologico, sensoriale e motorio, caratterizzata da facilitazione motoria, rilassamento e ascolto del proprio corpo e conseguente miglioramento della sua qualità di vita.

Mobilità inclusiva

L'Azienda ha ricevuto in comodato dalla Comunità di Valle Alta Valsugana e Bernstol due biciclette con pedalata assistita per persone con disabilità. Questi mezzi speciali danno l'opportunità anche a persone in carrozzina o con difficoltà motorie e/o cognitive di godere di un giro in bicicletta in piena sicurezza con il supporto di un accompagnatore.

Utilizzo delle strutture di APSP Levico Curae

Alcuni spazi aziendali possono essere concessi in utilizzo anche a esterni (enti, pubblici o privati, associazioni con o senza attività di lucro, privati, ...) presentando richiesta all'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Tale richiesta sarà poi sottoposta alla valutazione della Direzione.

Modalità di accesso all'utilizzo delle strutture:

Fasi	Soggetti coinvolti
A chi rivolgersi	URP dell'APSP Levico CURAE info@apsplevicocurae.it • 0461.706464
Chi valuta la richiesta	Direzione

Spazi disponibili:

Alcuni spazi aziendali possono essere concessi in utilizzo anche a esterni (enti, pubblici o privati, associazioni con o senza attività di lucro, privati, ...) presentando richiesta all'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Tale richiesta sarà poi sottoposta alla valutazione della Direzione.

Utilizzo strutture Area persone con disabilità
Vasca terapeutica
Palestra
Aula Don Dusini
Aula Don Ziglio
Stanza Snoezelen
Utilizzo strutture Area anziani
Aula Negriolli
Sala Polivalente

Riferimenti

Presidenza	
dott.ssa Martina Dell'Antonio martina.dellantonio@apsplevicocurae.it	Riceve su appuntamento
Direzione	
Direttore Generale dott. Michele Bottamedi 0461.706464 michele.bottamedi@apsplevicocurae.it	Riceve quando presente o su appuntamento
Direzione sanitaria	
Medico coordinatore sanitario dott. Lorenzo Brandolani 0461.706464 lorenzo.brandolani@apsplevicocurae.it	Riceve quando presente o su appuntamento
Segreteria generale • Ufficio relazioni con il pubblico	
Irene Lucchi Via Cavour, 65 • Levico Terme 0461.706464 • int. 902 irene.lucchi@apsplevicocurae.it	Riceve quando presente
Area economico-finanziaria e affari generali	
Funzionario Responsabile - Vicedirettore Giovanna Moschen Via Cavour, 65 • Levico Terme 0461.706464 • int. 903 giovanna.moschen@apsplevicocurae.it	Riceve quando presente
Area amm. e gestione risorse umane	
Funzionario responsabile dott. Andrea Novembre Via Silva Domini, 37 • Levico Terme 0461.706464 • int. 809 andrea.novembre@apsplevicocurae.it	Riceve quando presente
Servizio economato	
Economo Michele Tomedi Via Cavour, 65 • Levico Terme 0461.706464 • int. 908 michele.tomedi@apsplevicocurae.it	Riceve quando presente
Coordinamenti	
Coordinatrice servizi assistenziali sanitari - RSA dott.ssa Giulia Zampedri Via Cavour, 65 • Levico Terme 0461.706464 • int. 970 giulia.zampedri@apsplevicocurae.it	Riceve quando presente

Coordinatrice servizi sociali, generali e riabilitativi - RSA dott.ssa Stefania Vergot Via Cavour, 65 • Levico Terme 0461 706 464 • int. 971 stefania.vergot@apsplevicocurae.it	Riceve quando presente
Coordinatrice servizi socio-educativi - CRD dott.ssa Lisa Moscardi Via Silva Domini, 37 • Levico Terme 0461.706464 • int. 771 lisa.moscardi@apsplevicocurae.it	Riceve quando presente
Coordinatrice servizi assistenziali sanitari - CRD dott.ssa Roberta Alimonta Via Silva Domini, 37 • Levico Terme 0461.706464 • int. 770 roberta.alimonta@apsplevicocurae.it	Riceve quando presente
Centro diurno	
Coordinatore dott. Franco Traversi Montani Via Casotte, 2 • Levico Terme 0461.706464 • int. 560 franco.traversi@apsplevicocurae.it	Riceve quando presente

Informazioni generali

Rappresentanti dei residenti

L'APSP Levico CURAE garantisce e promuove la partecipazione dei familiari e dei residenti come principio di buona amministrazione anche attraverso la possibilità di esprimere pareri circa la qualità dei servizi e delle prestazioni ricevute e formulare proposte per il miglioramento del servizio nei termini e con le modalità previste dal presente regolamento.

Per il raggiungimento di tale obiettivo è prevista, come da specifico regolamento, l'elezione di rappresentanti dei residenti della RSA e del CRD, candidati tra i residenti e/o le persone di riferimento.

Personalizzazione della stanza

Nei servizi residenziali, per rendere più personale, accogliente e familiare la propria stanza da letto assegnata e valorizzare i ricordi, è possibile portare oggetti personali da casa, nei limiti degli spazi disponibili e in accordo con i Responsabili dei servizi, tenuto conto delle norme di sicurezza vigente e delle comuni norme di convivenza. È pure consentito dotarsi di apparecchi televisivi personali, comprensivi di dispositivi per l'ascolto individuale.

Animali

Negli spazi delle strutture residenziali (RSA CRD) è consentito ai familiari e visitatori, previa autorizzazione, portare animali domestici di piccola taglia.

La presenza degli animali deve essere attuata nel rispetto della libertà altrui, delle normali regole di convivenza e delle norme igienico-sanitarie.





Qualora l'animale arrechi disturbo o si renda responsabile di danni a persone o cose ne risponderà il legittimo proprietario e l'animale verrà immediatamente allontanato dalla struttura.

Privacy

L'APSP Levico CURAE garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare alla riservatezza e all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dal Regolamento generale per la protezione dei dati 2016/679 approvato dal Parlamento europeo.

Tutto il personale è tenuto a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli utenti. Le informazioni vengono fornite esclusivamente ai residenti/utenti o alle persone delegate.

Assicurazione

L'Azienda è coperta da assicurazione Responsabilità civile verso Terzi (R.C.T.) per danni causati ai fruitori dei servizi e/o agli effetti personali degli stessi derivanti da una responsabilità diretta dell'APSP. Qualsiasi danno causato a terzi dal residente o da altro soggetto estraneo all'organizzazione, nell'ambito della sua autonomia e libertà personale, non implica né comporta alcuna responsabilità presente o futura per l'APSP.

La Cicala sulla Luna

"La Cicala sulla Luna" è il titolo della pubblicazione aziendale, che annualmente viene stampata per informare la comunità circa notizie istituzionali dell'Azienda nonché per raccontare attività e testimonianze di vita dei residenti nell'anno trascorso.

Glossario

ADL:	Activity Day Living (attività di vita quotidiana).
AUTORIZZAZIONE:	Provvedimento con cui viene consentito l'esercizio di attività sanitarie a soggetti pubblici e privati.
ACCREDITAMENTO:	Provvedimento con cui si riconosce alle strutture pubbliche e private, che sono state precedentemente autorizzate, lo status di potenziali erogatori di prestazioni sanitarie nell'ambito e per conto del Servizio Sanitario Nazionale.
APSP:	Azienda Pubblica di Servizi alla Persona.
ASUIT:	Azienda Sanitaria Universitaria Integrata del Trentino.
CdA:	Consiglio di Amministrazione.
CRD:	Centro Residenziale per persone con disabilità.
PAI:	Piano assistenziale individualizzato.
RSA:	Residenza Sanitaria Assistenziale.
URP:	Ufficio Relazione con il pubblico.
UVM:	Unità di Valutazione Multidimensionale del Distretto Sanitario.
UVMi:	Unità di Valutazione Multidimensionale interna alle strutture residenziali.

Domande frequenti

La persona accolta in RSA ha diritto di beneficiare dell'indennità di accompagnamento?

Sì. L'indennità di accompagnamento, beneficio connesso al riconoscimento dello stato di invalidità civile, viene erogata anche in caso di ricovero in RSA; nel caso fosse stato concesso, viene invece meno il diritto all'assegno integrativo.

È possibile richiedere un contributo economico per il pagamento della retta di degenza? A chi ci si può rivolgere?

Il Comune di residenza può supportare il cittadino nel pagamento della retta di ricovero. È possibile rivolgersi ai servizi del proprio Comune di residenza per avere informazioni circa i requisiti e le modalità di richiesta.

Le spese di ricovero sono detraibili ai fini fiscali?

Sono detraibili in parte (relativamente alle sole spese sanitarie) dal soggetto accolto in RSA o CRD. Ogni anno, sulla base delle indicazioni nazionali in materia, l'APSP Levico CURAE rilascia a richiesta la certificazione relativa alle rette pagate, da utilizzare per la dichiarazione dei redditi per i residenti della RSA. Per i residenti del CRD viene comunicato alle rispettive Comunità di Valle la percentuale di deducibilità.

Il pagamento della retta della RSA è dovuto anche in caso di ricovero ospedaliero?

In caso di ricovero ospedaliero del residente il posto in RSA viene mantenuto. Annualmente il CdA approva la tariffa di riduzione in caso di assenza.

Quali documenti si devono presentare al momento dell'ingresso in RSA?

È necessario presentare:

- carta d'identità
- tessera sanitaria - codice fiscale
- esenzioni (al fine di evitare addebiti di prestazioni fornite dal Servizio Sanitario Provinciale)
- copia decreto d'invalidità
- sintesi clinica redatta dal medico curante
- scheda terapia farmacologica aggiornata al momento dell'ingresso redatta dal medico curante
- eventuali autorizzazioni per ausili (carrozzine, deambulatori)
- copia eventuale nomina di amministratore di sostegno/tutore

Chi è il familiare referente?

È quella persona, non necessariamente un parente, indicata se possibile dallo stesso residente come interlocutore principale per fatti riguardanti il residente medesimo.

È possibile posticipare l'ingresso in struttura?

Sì è possibile. La RSA chiederà la corresponsione di una retta di prenotazione del posto letto dal 2° giorno successivo alla chiamata da parte della struttura.

Cosa è compreso nella retta?

La retta è omnicomprensiva, è escluso l'acquisto di farmaci qualora non siano coperti dall'esenzione del residente o dal prontuario farmaceutico dell'Azienda e la spesa per trasporti privati.

La retta viene pagata in base al reddito?

No, la quota giornaliera è stabilita ogni anno dal Consiglio di Amministrazione.

Tariffe

ANNO 2026

SERVIZI RESIDENZIALI	
Area anziani	
Retta residenziale giornaliera R.S.A.	48,00 €
Riduzione della retta per rientro al domicilio dal 15° giorno di assenza	11,20 €
Riduzione retta giornaliera per ricovero ospedaliero dal 15° giorno di assenza	11,20 €
Tariffa prenotazione posto letto base	120,00 €
Tariffa residenziale "Abitare accompagnato" su base mensile stanza doppia	1.270,00 €
Tariffa residenziale "Abitare accompagnato" su base mensile stanza singola	900,00 €
Deposito cauzionale per il servizio di RSA	1.440,00 €
SERVIZI ACCESSORI	
Parrucchiera:	
• taglio	8,00 €
• piega	16,50 €
• tinta	32,00 €
• permanente	22,50 €
Estetista:	
• pedicure	10,60 €
• manicure	10,60 €
Cura della persona:	
• bagno	30,00 €
• doccia	15,00 €
Servizio trasporto:	
• costo orario autista	23,03 €
• costo automezzo (indennità P.A.T.) determinata mensilmente	-
Costo del pasto per utenti esterni:	
• servito in sala ristorante RSA	9,70 €
• in appositi contenitori termici (di proprietà degli utenti)	7,60 €

UTILIZZO STRUTTURE AREA DISABILITÀ

Vasca terapeutica con assistente bagnanti (costo orario)	75,00 €
Vasca terapeutica senza assistente bagnanti (costo orario)	38,00 €
Palestra	37,00 €
Aula "Don Dusini"	39,00 €
Aula "Don Ziglio"	34,00 €
Stanza "Snoezelen"	33,00 €

UTILIZZO STRUTTURE AREA ANZIANI

Aula "Negriolli"	35,00 €
Sala Polivalente	35,00 €

Reclami

Modulo

SERVIZIO DI RIFERIMENTO:

- ☐ RSA
- ☐ CRD
- ☐ CENTRO DIURNO
- ☐ ALTRO

Data

Cognome e nome

in qualità di:

tipologia di cliente (barrare)

- ☐ Utente
- ☐ parente dell'Utente
- ☐ altro

Reclamo o suggerimento migliorativo che si vuole esprimere.

Precisare che cosa si è rilevato, il momento e il luogo dell'avvenimento, le eventuali persone ritenute responsabili dell'accaduto:

.....

.....

.....

.....

firma

indirizzo

telefono

indirizzo mail

Standard

STANDARD AREA DEI SERVIZI PER ANZIANI - ANNO 2026

NR.	FATTORE QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	%
1. Inserimento			
1.1	Personalizzazione e sostegno relazionale	Presa in carico del nuovo residente, da parte dell'E.p., o dell'Animatore, o della C.S.S.A. per almeno mezz'ora al momento dell'ingresso con annotazione di ciò che è emerso in diario	95%
1.2	Personalizzazione e continuità nel sostegno relazionale	Colloquio di sostegno da parte dell'E.P. per almeno 5 giorni lavorativi nei primi 15 giorni dall'ingresso, con trascrizione in diario sociale	96%
1.3	Tempestività della presa in carico dell'ospite	Effettuazione della visita medica entro un giorno lavorativo dall'ingresso	98%
1.4	Sviluppo e mantenimento della relazione con i familiari	A seconda degli obiettivi primari, condivisi nel 1° PAI, contatto da parte dell'E.P. e dell'eventuale professionista di riferimento con il familiare o persona di riferimento, entro 60 giorni dalla stesura del primo PAI	90%
2. Dimissione			
2.1	Personalizzazione continuità assistenziale	In caso di ricovero in ospedale o di trasferimento ad altra struttura, contestuale trasmissione della sintesi clinica del residente	98%
2.2	Personalizzazione continuità assistenziale	Trasmissione della sintesi assistenziale del residente, in caso di ricovero in ospedale o di trasferimento ad altra struttura	98%
2.3	Personalizzazione e sostegno relazionale	Organizzazione della dimissione in caso di rientro al domicilio o trasferimento c/o altra struttura secondo modalità definite e personalizzate	98%
3. Servizi sanitari			
3.1	Continuità nel controllo dello stato di salute	Rilevazione dei parametri vitali (pressione arteriosa PAO - frequenza cardiaca FC) almeno una volta al mese per ogni residente	96%
3.2	Gestione del dolore	Rilevazione e valutazione del dolore per ogni residente almeno una volta al mese	98%
4. Servizio di cura alla persona			
4.1	Personalizzazione e continuità negli interventi di cura e benessere	Effettuazione di taglio e acconciatura almeno una volta al mese per le donne e ogni 45 giorni per gli uomini	75%
5. Servizio sociale e di animazione			
5.1	Regolarità e continuità del servizio animazione	Offerta di almeno 2 attività di animazione diverse nella giornata, dal lunedì al venerdì	98%

NR.	FATTORE QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	%
6. Servizio riabilitativo			
6.1	Personalizzazione	Valutazione del residente da parte del Fisioterapista entro 1 giorno lavorativo dall'ingresso	98%
6.2	Valutazione del rischio	Valutazione del rischio disfagia per ogni residente, almeno ad ogni revisione del PAI, da parte del Fisioterapista	98%
7. Servizi generali			
7.1	Personalizzazione	Etichettatura dei capi di vestiario del residente entro 24 ore dalla consegna degli stessi, in tutti i casi d'ingresso	98%
8. Centro diurno			
8.1	Regolarità dell'offerta animativa	Offerta di almeno due attività animative diverse nella giornata, dal lunedì al venerdì	98%
9. Rapporti con gli utenti			
9.1	Partecipazione	Invito al residente di RSA e/o alla persona di riferimento a partecipare alla riunione di PAI	100%
9.2	Partecipazione	Ottenimento del grado di soddisfazione dei familiari verso la qualità complessiva del servizio tra abbastanza soddisfatti e molto soddisfatti	80%
9.3	Partecipazione	Gestione dei reclami entro 15 giorni dalla loro presentazione con valutazione di fondatezza	100%
9.4	Partecipazione	Invito al residente e/o alla persona di riferimento a partecipare alla riunione di PAI presso il Centro Diurno	100%

Standard

STANDARD AREA DEI SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITÀ ANNO 2026

NR.	FATTORE QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	%
1. Dimissione			
1.1	Personalizzazione continuità assistenziale	In caso di ricovero in ospedale o di trasferimento ad altra struttura, contestuale trasmissione della sintesi clinica del residente	98%
1.2	Personalizzazione continuità assistenziale	Trasmissione della sintesi assistenziale del residente, in caso di ricovero in ospedale o di trasferimento ad altra struttura	98%
2. Servizi sanitari			
2.1	Gestione del dolore	Rilevazione e valutazione del dolore per ogni residente almeno ad ogni revisione del PAI	95%
2.2	Continuità nel controllo dello stato di salute	Rilevazione dei parametri vitali (pressione arteriosa PAO - frequenza cardiaca FC) e del peso almeno ogni 3 mesi per ogni residente	96%
2.3	Continuità nel controllo dello stato di salute	Effettuazione di una visita medica con controllo degli esami ematici almeno una volta all'anno per ogni residente	100%
2.4	Continuità nel controllo dello stato di salute	Effettuazione del controllo del cavo orale da parte dell'igienista almeno una volta all'anno per tutti i residenti	98%
3. Servizio di cura alla persona			
3.1	Personalizzazione e continuità negli interventi di cura e benessere	Esecuzione di interventi curativi di pedicure almeno ogni 3 mesi a tutti i residenti	96%
3.2	Personalizzazione e continuità negli interventi di cura e benessere	Effettuazione di taglio e acconciatura almeno una volta ogni 45 giorni a tutti i residenti	96%
4. Servizio socio-educativo e assistenziale			
4.1	Accompagnamenti	Garanzia dell'accompagnamento dei residenti a visite specialistiche con presenza di un operatore	100%
5. Servizio riabilitativo			
5.1	Valutazione del rischio	Valutazione del rischio disfagia per ogni residente, almeno ad ogni revisione del PAI, da parte del Fisioterapista	98%
6. Servizi generali			
6.1	Personalizzazione	Etichettatura dei capi di vestiario del residente entro 6 giorni lavorativi dalla consegna degli stessi	98%

7. Rapporti con gli utenti

7.1 Partecipazione	Ottenimento del grado di soddisfazione dei familiari verso la qualità complessiva del servizio tra abbastanza soddisfatti e molto soddisfatti	80%
7.2 Partecipazione	Gestione dei reclami entro 15 giorni dalla loro presentazione con valutazione di fondatezza	100%
7.3 Partecipazione	Invito al residente e/o alla persona di riferimento a partecipare alla riunione di PAI	100%