

AZIENDA PUBBLICA  
UBALDO



SERVIZI ALLA PERSONA  
CAMPAGNOLA

## CARTA DEI SERVIZI A.P.S.P. UBALDO CAMPAGNOLA

*Approvata con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 13 del 7 marzo 2022*

*“Se si cura una patologia o si vince o si perde.  
Se si cura una Persona vi garantisco che si vince,  
qualunque esito abbia la terapia.”*

*Hunter Patch Adams*

1. COMUNICAZIONE AGLI STAKEHOLDER .....	3
2. OBIETTIVI, NORMATIVA E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	4
2.1. PREMESSA.....	4
2.2. CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI.....	4
2.3. A CHI SI RIVOLGE LA CARTA DEI SERVIZI.....	5
2.4. OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI .....	5
2.5. NORMATIVA DI RIFERIMENTO .....	6
2.6. PRINCIPI FONDAMENTALI .....	7
2.7. PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI .....	9
3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ORGANIZZAZIONE.....	9
3.1. CARTA DI IDENITÀ DELL'A.P.S.P. UBALDO CAMPAGNOLA.....	9
3.2. ORIGINI DELL'A.P.S.P. UBALDO CAMPAGNOLA .....	9
3.3. FINALITÀ ISTITUZIONALI .....	10
3.4. ATTIVITÀ ISTITUZIONALI.....	10
3.5. ORGANI ISTITUZIONALI .....	12
3.6. STRUTTURA ORGANIZZATIVA .....	12
3.7. SEDI ISTITUZIONALI.....	16
3.8. SCOPO DELL'A.P.S.P.....	17
3.9. SOGGETTI DI RIFERIMENTO .....	17
3.10. RAPPORTI CON GLI UTENTI.....	18
3.11. RIFERIMENTI E CONTATTI.....	18
3.12. MODELLO RECLAMO, SUGGERIMENTO, ELOGIO .....	21
4. I SERVIZI DELL'A.P.S.P. UBALDO CAMPAGNOLA .....	22
4.1. RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE.....	22
4.1.1. STANDARD DI QUALITÀ RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE .....	28
4.2. CASA DELLA SALUTE – CURE INTERMEDIE .....	42
4.2.1. STANDARD DI QUALITÀ CURE INTERMEDIE.....	45
4.3. CASA SOGGIORNO PER ANZIANI .....	51
4.3.1. STANDARD DI QUALITÀ CASA SOGGIORNO.....	53
4.4. SERVIZIO ABITARE LEGGERO E ACCOMPAGNATO .....	64
4.4.1. STANDARD DI QUALITÀ ABITARE LEGGERO E ACCOMPAGNATO.....	68
4.5. CENTRO DIURNO PER ANZIANI .....	72
4.5.1. STANDARD DI QUALITÀ CENTRO DIURNO PER ANZIANI .....	75
4.6. CENTRO SERVIZI .....	83
4.6.1. STANDARD DI QUALITÀ CENTRO SERVIZI .....	86
4.7. SERVIZIO DI RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE A FAVORE DI UTENTI ESTERNI .....	89
4.7.1. STANDARD DI QUALITÀ SERVIZIO DI RIABILITAZIONE .....	92
4.8. SERVIZI DOMICILIARI.....	93
4.8.1. STANDARD DI QUALITÀ SERVIZI DOMICILIARI .....	95
4.9. SERVIZI ALBERGHIERI.....	96
4.9.1. STANDARD DI QUALITÀ SERVIZI ALBERGHIERI.....	98
4.10. SERVIZI INFORMATIVI E DI CONSULENZA .....	100
4.11. PUNTO DI ASCOLTO PER IL SUPPORTO PSICOLOGICO DELLE PERSONE ANZIANE E DEI LORO CAREGIVER .....	101
4.11.1. STANDARD DI QUALITÀ SERVIZI INFORMATIVI E PUNTO DI ASCOLTO .....	102
4.12. SERVIZI DI SUPPORTO.....	103

## 1. COMUNICAZIONE AGLI STAKEHOLDER

L’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Ubaldo Campagnola rappresenta, oggi, per la Comunità Locale un importante riferimento nell’assistenza e nella cura delle Persone non autosufficienti e dell’Anziano. L’A.P.S.P. ha saputo, negli ultimi anni, sviluppare nuovi servizi in relazione alle esigenze emergenti da parte della propria utenza ed ha sviluppato un’importante partnership con le Amministrazioni Comunali di Avio e di Ala al fine di soddisfare le molteplici necessità sociali del Territorio.

L’Azienda, costantemente orientata a migliorare i servizi erogati alla Persona, alla Famiglia ed alla Comunità Locale, ha redatto il presente documento che costituisce la Carta dei Servizi dell’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Ubaldo Campagnola.

A decorrere dal 2016 si sono susseguiti profondi cambiamenti che hanno portato al rafforzamento ed al consolidamento dei servizi esistenti ma soprattutto alla gestione e programmazione di nuovi servizi sul territorio comunale di Ala.

La Carta dei Servizi consentirà a tutti coloro che lo vorranno di conoscere meglio la struttura, i servizi erogati, gli obiettivi e le modalità di controllo adottate per garantire una migliore qualità nei servizi offerti. Costituisce uno strumento di trasparenza a tutela dei diritti degli Utenti della struttura.

La Carta dei Servizi, quindi, rappresenta un contratto tra l’A.P.S.P. Ubaldo Campagnola e gli Utenti volto a dare una risposta ai bisogni ed alle esigenze manifestati dagli stessi e, allo stesso tempo, vuole essere da stimolo per un miglioramento continuo della qualità e della quantità delle prestazioni offerte.

Il documento può altresì essere inteso come Carta dei Diritti degli Utenti in quanto vi è la possibilità, per l’Utente ed i suoi Familiari, di esercitare il controllo sui servizi erogati e di contribuire a migliorarli mediante suggerimenti o eventuali reclami che saranno ascoltati con attenzione a beneficio della qualità del nostro lavoro.

In un momento di difficoltà generata dall’emergenza sanitaria si evidenzia come il presente documento spesso venga messo in secondo piano in relazione alle indicazioni, alle linee guida e alle disposizioni volte alla tutela delle persone più fragili: gli Anziani.

## **2. OBIETTIVI, NORMATIVA E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

### **2.1. PREMESSA**

La presente Carta dei servizi è stata redatta originariamente seguendo le indicazioni metodologiche del D.p.c.m. di data 19 maggio 1995 “*Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»*”, tuttora vigente ai sensi dell’art. 11 comma 5 del D.Lgs. n. 286/1999, recentemente novellato dalla lettera b) del comma 13 dell’art. 19 del D.L. n. 90/2014.

La Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione dell’A.P.S.P. U. Campagnola con deliberazione n. 49 di data 28 dicembre 2016 e successivamente aggiornata con deliberazione n. 77 del 28 dicembre 2017, con deliberazione n. 63 del 28 dicembre 2018, con deliberazione n. 51 del 27 dicembre 2019 e con Deliberazione n. 3 del 12 febbraio 2021 e può essere scaricata dal sito aziendale [www.apspavio.it](http://www.apspavio.it).

In relazione alla necessità di adeguare il documento alle Linee guida adottate dalla Giunta provinciale con deliberazione n. 1182 di data 6 luglio 2018 il Consiglio di Amministrazione con Deliberazione n. 13 del 7 marzo 2022 ha approvato il nuovo documento nella Sua forma così come riportato di seguito.

Attraverso la Carta dei Servizi l’A.P.S.P. Ubaldo Campagnola si impegna in generale a:

- presentare la struttura e la propria organizzazione;
- illustrare l’offerta dei servizi;
- informare i propri Stakeholder;
- adottare standard di qualità di cui garantisce il rispetto.

### **2.2. CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI**

In generale, la Carta dei servizi è un documento previsto dalla normativa nazionale e richiamato anche da quella locale, che deve essere adottato per la gestione di taluni servizi pubblici (art 32, c.1, del D.lgs. n. 33/2013 - Codice della trasparenza della pubblica amministrazione), tra cui quelli socio- assistenziali, sia quando sono erogati in via diretta dalle pubbliche amministrazioni, sia quando sono affidati mediante concessione, appalto o convenzione con i Soggetti gestori esterni all’amministrazione (art 13 della L. 328/2000).

Per la normativa nazionale, sia nella Carta dei servizi della pubblica amministrazione nel caso di gestione diretta dei servizi (Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 - Schema generale di riferimento per la predisposizione della “Carta dei servizi pubblici”, art 32, c 1, d.lgs n. 33/2013) sia nella Carta dei servizi dei Soggetti erogatori, nel caso di affidamento o esternalizzazione dei servizi, sono definiti gli standard di qualità dei servizi pubblici offerti, i sistemi di misurazione e valutazione della qualità, le modalità di accesso e di svolgimento dei servizi, nel rispetto dei principi informatori previsti dalla normativa

vigente, gli obiettivi di miglioramento nonché gli strumenti di partecipazione dei cittadini alla valutazione dei servizi e le procedure di tutela (ricorsi, reclami e segnalazioni).

La carta dei servizi dei Soggetti gestori costituisce inoltre (Delibera A.N.A.C. n. 32 del 20 gennaio 2016 - Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali) un impegno assunto dal soggetto gestore nei confronti dell'ente accreditante, dell'ente affidante e dei cittadini- utenti relativo al possesso di strumenti ed al rispetto di regole di funzionamento coerenti con un effettivo "orientamento alla qualità" dei servizi.

La Carta dei servizi oggetto di questo elaborato è diversa dalla Carta dei servizi sociali disciplinata dal d.P.R. 3 maggio 2001 (altrimenti denominata "carta della cittadinanza sociale") che gli enti locali, in quanto responsabili dell'offerta di servizi, sono tenuti ad adottare e che viene richiamata dalla Delibera dell'Autorità Nazionale Anti Corruzione (ANAC) n. 32 del 20 gennaio 2016 in tema di affidamento di servizi a enti del terzo settore ed a cooperative sociali.

La Carta dei servizi costituisce sia uno strumento informativo chiaro e trasparente sui servizi offerti, adeguatamente pubblicizzato e periodicamente aggiornato, che un efficace strumento di ascolto-partecipazione e tutela dei cittadini / utenti rispetto alla qualità dei servizi, nonché una strategia per favorire il miglioramento continuo della qualità dei servizi attraverso un sistema di valutazione partecipata con i cittadini destinatari degli stessi.

### **2.3. A CHI SI RIVOLGE LA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi si rivolge in generale a tutti gli Stakeholder dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola ed in particolare agli Utenti della stessa.

### **2.4. OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei servizi assolve ad una pluralità di funzioni, direttamente o indirettamente rivolte alla tutela dei cittadini-utenti.

Serve per:

1. accreditarsi: l'adozione della Carta è compresa tra i requisiti generali di accreditamento, ossia è richiesta a qualsiasi soggetto che intende accreditarsi per lo svolgimento di servizi socio-assistenziali con finanziamento provinciale nel Trentino;
2. assumere i propri impegni nei confronti dell'ente accreditante, affidante e nei confronti dei cittadini;
3. informare in modo chiaro e diffuso i cittadini sull'offerta dei servizi;
4. promuovere l'ascolto e la partecipazione del cittadino-utente nella valutazione della qualità dei servizi (indagini sul grado di soddisfazione percepita dell'utente);
5. tutelare i cittadini-utenti rispetto alla qualità dei servizi (sistema di gestione dei reclami);

6. migliorare, innovare e qualificare i servizi offerti attraverso le azioni di monitoraggio e quelle correttive, che portano ad un impiego ottimale delle risorse disponibili;
7. nell'affidamento dei servizi socio-assistenziali, per la valutazione dell'offerta e come parametro di riferimento per l'adempimento contrattuale.

## **2.5. NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

La normativa di riferimento a livello nazionale è costituita dai seguenti elementi:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” c.d. “decreto Ciampi” il quale definisce la nozione di servizio pubblico, fissa i principi fondamentali, individua gli strumenti attraverso i quali garantire la realizzazione dei servizi di qualità, prevede le procedure di reclamo a tutale dell’Utente;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 il quale definisce lo Schema generale di riferimento per la predisposizione della “Carte dei servizi pubblici”;
- L. 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” la quale prevede come condizione necessaria per l’autorizzazione e l’accreditamento che sia adottata una propria carta dei servizi.
- La Direttiva del Ministero per la Funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- La Delibera n. 32 del 20 gennaio 2016 “Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali” dell’Autorità Nazionale Anti-corruzione (A.N.A.C.) prevede che, ai sensi dell’art. 13 della L. 328/2000, l’impresa adotti una propria Carta dei servizi come condizione necessaria per l’autorizzazione e l’accreditamento.

La Carta dei servizi rappresenta, quindi, un efficace strumento di garanzia della qualità delle prestazioni, vincolando il soggetto gestore al rispetto degli standard di qualità predefiniti, e legittimando l’utente a pretenderne il rispetto. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e rendere immediatamente esigibili i diritti riconosciuti, la carta dei servizi deve prevedere la possibilità per gli utenti di attivare reclami e segnalazioni nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.

Fermo restando quanto previsto dalla normativa nazionale, con la riforma istituzionale introdotta dalla L.p. n.3/2006, molte delle funzioni amministrative già spettanti alla Provincia sono state trasferite agli Enti Locali e, tra esse, alcune riguardanti la gestione di servizi pubblici.

A questo proposito, si fa riferimento alla seguente normativa:

- Legge regionale 22 dicembre 2004, n. 7 “Riforma dell’ordinamento delle autonomie locali” che, all’art 53, sancisce l’applicazione dei principi contenuti nella L.p. 23/1992 la quale istituisce un sistema di presidio dei processi di erogazione dei servizi ai cittadini-utenti prevedendo che siano svolti con modalità che promuovono il miglioramento della qualità, la tutela dei cittadini e la loro partecipazione, anche in forma associata, alle procedure inerenti la definizione degli standard qualitativi e la valutazione.
- L’art 20 della L.p 13/2007 (accreditamento), come modificata dalla L.p. 16/2016 “Integrazioni della legge provinciale sulle politiche sociali in materia di carta dei servizi sociali e di tutela dei minori”, e “Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale” prevedono che tra i requisiti dell’accreditamento sia compresa l’adozione della carta dei servizi sociali, demandando alla Giunta provinciale la determinazione delle linee guida per la sua predisposizione e dei suoi contenuti essenziali.

## 2.6. PRINCIPI FONDAMENTALI

Conformemente alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri emanata il 27/01/1994, l’A.P.S.P. Ubaldo Campagnola svolge le proprie attività istituzionali nel rispetto dei principi di egualianza, di imparzialità, di continuità, di diritto di scelta, di partecipazione, di efficacia e di efficienza.

### **Eguaglianza**

L’erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di egualianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l’accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell’erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

L’egualianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

### **Imparzialità**

I soggetti erogatori hanno l’obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di

tal obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

### **Continuità**

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **Diritto di scelta**

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

L'utente ha diritto di determinare le proprie scelte sulla base di una completa informazione. L'autodeterminazione del residente in ogni momento della propria giornata è un obiettivo che l'Azienda intende perseguire con particolare attenzione, nel rispetto delle regole strutturate per il benessere di tutti.

### **Partecipazione**

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e secondo le modalità disciplinate dal Regolamento Aziendale.

L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo.

### **Efficienza ed efficacia**

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

L'organizzazione delle attività deve essere mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi. Le risorse umane, finanziarie e tecnologiche devono essere impiegate in modo oculato e razionale al fine di ottenere il massimo risultato evitando ogni spreco.

L'Azienda, in qualità di Ente di diritto pubblico, e la sua azione amministrativa rispetta ulteriori principi propri del diritto amministrativo: la legalità,

il buon andamento, la responsabilità, la pubblicità, la trasparenza e la riservatezza dei dati personali.

## **2.7. PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Il documento è e può essere scaricato dal sito aziendale [www.apspavio.it](http://www.apspavio.it) o può essere oggetto di richiesta all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola con sede ad Avio (TN) in Via Campagnola, 5 (Tel. 0464-688024 o e-mail [info@apspavio.it](mailto:info@apspavio.it)).

## **3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ORGANIZZAZIONE**

### **3.1. CARTA DI IDENTITÀ DELL'A.P.S.P. UBALDO CAMPAGNOLA**

**Denominazione:** Azienda Pubblica Servizi alla Persona Ubaldo Campagnola

**Forma giuridica:** Ente Pubblico non Economico

**Sede Legale:** Via Campagnola, 5 – 38063 AVIO (TN)

**Registro A.P.S.P.:** PAT052008CAM

### **3.2. ORIGINI DELL'A.P.S.P. UBALDO CAMPAGNOLA**

Ubaldo Campagnola, ultimo discendente della nobile famiglia, con testamento olografo del 4 ottobre 1828 destinava alla Congregazione di Carità di Avio la somma di 8.000 fiorini abusivi da destinarsi all'acquisto di un nuovo edificio per ricoverare ed assistere in modo più dignitoso i poveri infermi di ambo i sessi.

La Congregazione, onorando le volontà testamentarie, acquistava in data 30 novembre 1837 l'ex convento delle Orsoline in Avio e lo utilizzava come Ospedale - ricovero per poveri infermi.

In anni successivi la Congregazione riceveva nel 1887 ulteriori sovvenzioni dalla famiglia Fracchetti Valentino per l'ampliamento e nel 1905 dalla famiglia Libera per il completamento del restauro.

Nel 1882 la gestione dell'ospedale ricovero veniva affidata alle Suore dell'Istituto della Carità delle Orsoline di Verona che operarono con spirito di sacrificio fino al 1971.

Nel 1979 l'Ospedale ricovero veniva parzialmente ristrutturato con il contributo della Provincia autonoma di Trento e negli anni successivi si effettuavano ulteriori interventi strutturali.

Nel 1989 il Consiglio acquistava inoltre l'immobile denominato "Casa Veronesi", sito nel centro storico di Avio, e lo ristrutturava per realizzare nove alloggi protetti destinati ad anziani.

Nonostante gli interventi effettuati nel corso degli anni, la struttura si mostrava inadeguata alle mutate esigenze degli ospiti non autosufficienti. Si progettava così una nuova struttura, decidendo di abbattere l'Ospedale ricovero esistente e di ricostruire la Casa di Soggiorno per Anziani nello stesso luogo, al fine di mantenere gli anziani nel proprio tessuto urbano.

Gli ospiti durante i lavori venivano accolti nei locali del convento dei frati Cappuccini di Ala coinvolgendo, anche finanziariamente, nell'occasione l'amministrazione comunale di Ala che vedeva riconosciuto lo sforzo mediante l'inserimento nel 1997 di un proprio rappresentante in seno al Consiglio di amministrazione della Casa di Soggiorno per Anziani di Avio.

I lavori iniziavano nel gennaio 1993 ed il nuovo edificio veniva inaugurato nel novembre 1997; l'intera opera veniva finanziata dalla Provincia con £ 14.031.866.000 oltre a £ 2.905.360.000 per gli arredi.

Solo la chiesa dell'antico convento delle Orsoline, annessa alla struttura originaria, è rimasta intatta a memoria storica della vecchia casa e per onorare l'attività svolta dalle Suore.

Nel 2008, in conseguenza delle nuove normative in materia di assistenza, la Casa di Soggiorno per Anziani di Avio completò il proprio percorso con la trasformazione da I.P.A.B. ad Azienda Pubblica di Servizi alla Persona.

Il logo dell'Ente è costituito da un albero, con il tronco, i rami e le foglie. L'albero è simbolo di vita in continua evoluzione, il ramo è simbolo di rigenerazione, di forza, saggezza e conoscenza, mentre le foglie indicano l'insieme della comunità.

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Ubaldo Campagnola rappresenta, oggi, per la Comunità Locale un importante riferimento nell'assistenza e nella cura delle Persone non autosufficienti e dell'Anziano.

### **3.3. FINALITÀ ISTITUZIONALI**

L'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola è un'istituzione di diritto pubblico senza fini di lucro che opera nella città di Avio e di Ala e nella Comunità della Vallagarina. È stata istituita il 1° gennaio 2008 ai sensi della Legge Regionale n. 7/2005, a seguito della trasformazione dell'IPAB "Casa di Soggiorno per anziani" di Avio. Le sue principali attività istituzionali riguardano la gestione di servizi socio sanitari e socio assistenziali per persone anziane fragili o non autosufficienti. L'Azienda opera in ambito socio-assistenziale e socio-sanitario attraverso una rete di rapporti istituzionali con soggetti pubblici e privati del territorio.

### **3.4. ATTIVITÀ ISTITUZIONALI**

Di seguito si elencano le attività istituzionali dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola di Avio:

- **Servizi residenziali:** Essi rispondono al bisogno, primario e indispensabile, di vivere in un luogo protesico che sia al tempo stesso accogliente, efficiente e sicuro. La struttura fornisce il massimo comfort assistenziale e sanitario alla persona che si trova in una condizione di non autosufficienza temporanea o permanente. La struttura è dotata di servizi specifici di natura sociale e sanitaria e di personale qualificato per l'assistenza diretta e per le attività di tempo libero e di animazione. I servizi di R.S.A., di Casa di Soggiorno per Anziani e gli Alloggi Protetti per Anziani costituiscono i servizi residenziali gestiti da parte dell'A.P.S.P..

Durante l'emergenza sanitaria, nel 2020, l'A.P.S.P. ha avviato l'attività di R.S.A. di Transito volta all'inserimento in R.S.A. di persone Anziane dal territorio dopo aver trascorso un periodo di quarantena presso la struttura medesima ed al fine di tutelare le strutture di destinazione dal rischio di contagio. La struttura dal 01.12.2020 è stata trasformata in R.S.A. Covid per l'accoglienza di Residenti Anziani risultati positivi al Covid 19.

Ad oggi la struttura di Ala denominata Casa della Salute è stata destinata in forma permanente al Servizio di Cure Intermedie.

- **Servizi semiresidenziali:** i servizi semi-residenziali sono diretti a garantire la permanenza della persona nella propria casa tramite l'erogazione di prestazioni ed attività diurne volte ad integrare e sostituire funzioni proprie del nucleo familiare. In relazione alla tipologia degli utenti, essi possono realizzare attività riabilitative, attività socio-educative, attività di addestramento, formazione e lavoro finalizzato all'acquisizione di competenze ed abilità atte a garantire l'integrazione sociale. Il principale servizio semiresidenziale offerto da parte dell'A.P.S.P. è costituito dal Servizio di Centro Diurno per Anziani nelle due sedi di Avio e di Ala. L'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola dal 1° luglio 2017 gestisce altresì il Centro Servizi presso la struttura di Ala.
- **Servizi ambulatoriali:** I servizi ambulatoriali promuovono l'integrazione della nostra Azienda nel tessuto sociale della comunità erogando prestazioni ad Utenti esterni alla struttura. Il principale servizio ambulatoriale è costituito dal Servizio di riabilitazione a favore di Utenti esterni.
- **Servizi domiciliari:** è un insieme di attività sanitarie integrate tra loro, per la cura della persona nella propria casa, con l'obiettivo di favorire l'autonomia della persona non autosufficiente.
- **Servizi alberghieri:** l'APSP offre un servizio di mensa per i familiari, per i conoscenti dei Residenti per i dipendenti, per i volontari e per tutte le persone esterne alla Residenza. Dal 2022 l'A.P.S.P. gestisce altresì il servizio mensa nei confronti dei dipendenti dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari in servizio presso la struttura di Ala e nei confronti degli Utenti del Servizio di Riabilitazione Psichiatrica gestito dal Gruppo 78 presso la sede di Ala.
- **Servizi informativi e di consulenza:** mediante la presenza di uno sportello al cittadino. Vengono fornite importanti informazioni legate a tematiche socialmente sensibili e legate all'Anziano. L'A.P.S.P. si apre verso il territorio

e fornisce informazioni riguardanti gli aspetti della legalità, dell'assistenza, della formazione.

- **Punto di ascolto per il supporto psicologico delle persone anziane e dei loro caregiver:** Il “punto di ascolto per il supporto psicologico delle Persone Anziane e dei loro Caregiver” offre gratuitamente, agli Anziani ed ai loro Caregiver, supporto psicologico individuale e di gruppo riguardo le problematiche della terza età e, in particolare, riguardo i disturbi cognitivi legati alla malattia di Alzheimer e alle altre forme di demenza.
- **Servizi di supporto:** Hanno la finalità di fornire al cittadino la possibilità di fruire di spazi della nostra struttura. Agli enti pubblici o privati, alle associazioni con o senza fini di lucro e ai privati cittadini viene data la possibilità di utilizzare gli attrezzati spazi delle strutture, che si prestano a numerose iniziative culturali, sociali e formative.

### **3.5. ORGANI ISTITUZIONALI**

Il Consiglio di Amministrazione esercita funzioni di indirizzo e controllo, adotta i provvedimenti di programmazione, assegna gli obiettivi e verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite. Il Consiglio di Amministrazione è composto da sette membri compreso il Presidente, nominati dalla Giunta Provinciale di Trento su designazione del Comune di Avio (5/7) e dal Comune di Ala (2/7). Il Presidente del Consiglio di Amministrazione ha la rappresentanza legale dell'azienda, cura i rapporti istituzionali con gli altri soggetti del sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio-sanitari, con l'utenza e le relative rappresentanze, con le comunità locali; dà impulso e promuove le strategie aziendali.

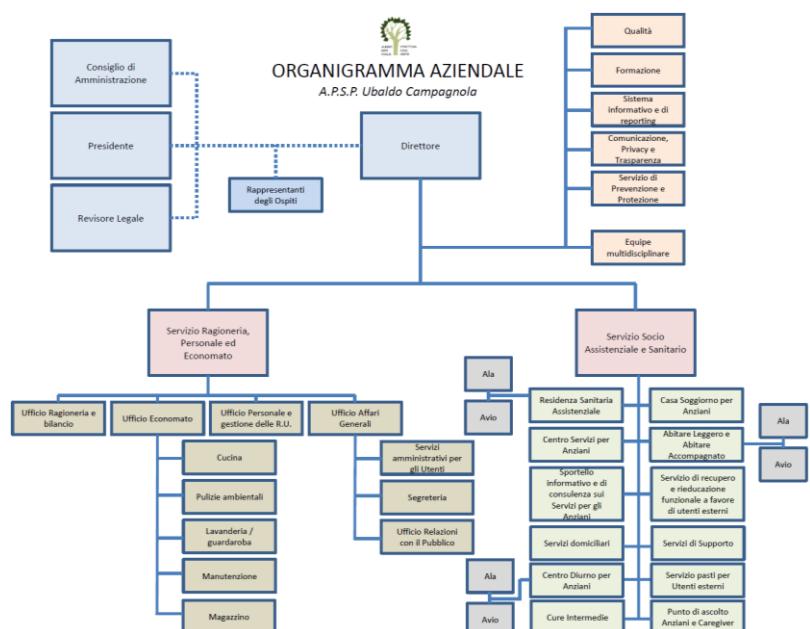
Il Direttore è la figura dirigenziale apicale dell'Azienda ed è responsabile della gestione amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e socio-assistenziale della medesima, nei limiti delle risorse, delle direttive e degli obiettivi assegnati dal Consiglio di amministrazione. Egli è responsabile della correttezza amministrativa nonché dell'efficienza ed efficacia di gestione in relazione alle risorse assegnate ed alle attribuzioni conferite. Al Direttore competono tutti gli adempimenti specificatamente previsti dalle vigenti normative e dal regolamento di organizzazione dell'Azienda, nonché l'assolvimento degli obblighi derivanti dal contratto di lavoro in vigore presso l'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola. L'Organo di Revisione collabora con il Consiglio di amministrazione nella sua funzione di controllo, esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione e attesta la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze della gestione redigendo apposita relazione accompagnatoria. L'Organo di Revisione è composto da un unico membro nominato dal Consiglio di Amministrazione.

### **3.6. STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento di Organizzazione dell'A.P.S.P. U. Campagnola la struttura organizzativa risponde alle esigenze di funzionamento e

sviluppo dell'A.P.S.P. e si articola in considerazione della specificità dei servizi, degli obiettivi, della dotazione organica e del contesto territoriale in cui opera. La gestione dell'A.P.S.P. richiede un'organizzazione coerente con la complessità delle attività svolte e con le numerose relazioni esterne nel quale l'A.P.S.P. stessa è coinvolta. Diventa cruciale identificare i livelli decisionali nel modo più efficiente, suddividendo le attività in modo tale da portare ciascun tipo di responsabilità al livello organizzativo più indicato. Le competenze e le modalità di funzionamento dell'A.P.S.P., comprensive dell'indicazione dei livelli gerarchici e della relativa autonomia gestionale e/o tecnico-professionale, sono determinati da atti di organizzazione adottati dal Direttore, in armonia con i principi indicati nello Statuto e nel presente regolamento, avuto anche riguardo ai criteri di cui al vigente CCPL. L'art. 14 stabilisce che l'A.P.S.P. si dota di un proprio organigramma che definisce la struttura organizzativa aziendale. La stesura dell'organigramma compete al Direttore in coerenza con le linee di indirizzo definite dal Consiglio di amministrazione e alla disponibilità di personale e budget dell'A.P.S.P..

La struttura organizzativa dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola può essere ben rappresentata dal seguente organigramma:



### Principali funzioni dei servizi di staff alla direzione

**Qualità:** gestione e sviluppo del sistema di gestione per la qualità, nel rispetto dei requisiti di autorizzazione e accreditamento dei servizi socioassistenziali e socio-sanitari, aggiornamento carte dei servizi, monitoraggio standard assistenziali e indicatori clinici ed elaborazione di report, gestione di reclami, rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei familiari, impulso e supporto ai gruppi di miglioramento, supporto allo sviluppo e implementazione di progetti di miglioramento e innovazione.

**Formazione:** analisi di bisogni formativi, piano di formazione, gestione e coordinamento azioni formative.

**Sistema informativo e di reporting:** si occupa dell'insieme delle informazioni prodotte, utilizzate e condivise dall'Azienda durante l'esecuzione dei processi aziendali, dalle procedure con cui esse sono gestite e dalle risorse sia umane sia tecnologiche coinvolte.

**Comunicazione, privacy e trasparenza:** cura degli adempimenti previsti dalla legislazione vigente in materia di trasparenza, privacy e anticorruzione. Aggiornamenti del sito istituzionale.

**Servizio prevenzione e protezione:** Ruoli, funzioni e processi previste dal d.lgs. 81/2008. Il direttore è datore di lavoro. L'RSPP è individuato internamente all'Azienda.

**Equipe multidisciplinare:** cui partecipano il Direttore, il Coordinatore dell'Attività Sanitaria, il Coordinatore di Struttura Assistenziale, il Referente del servizio Assistenziale, il Referente del Servizio Infermieristico, il Referente del servizio Fisioterapico, l'Educatore Professionale, lo psicologo/psicoterapeuta, il logopedista, il Referente del servizio Cucina, il Referente del servizio pulizie, il referente del servizio lavanderia, il Referente della qualità e formazione. Ha lo scopo di garantire un'impostazione e una gestione delle attività e delle risorse unitarie e unidirezionali rispetto ai risultati da perseguire di supporto alle decisioni del Direttore (si riunisce di norma una volta al mese). Il Comitato Direttivo è convocato dal Direttore e può prevedere la partecipazione solamente di una parte delle figure professionali sopra definite. In determinate situazioni il Direttore può prevedere la partecipazione di ulteriori figure professionali presenti all'interno della struttura.

## I servizi funzionali dell'Azienda

La struttura organizzativa dell'Azienda è articolata per Servizi funzionali che provvedono allo svolgimento dei compiti istituzionali in aree di attività organiche ed omogenee. I Servizi dell'Azienda possono articolarsi, al loro interno, in Uffici. I Responsabili degli Uffici rispondono al Responsabile del Servizio da cui dipendono o, ove non esista, direttamente al Direttore.

### Servizio Ragioneria, Personale ed Economo

**L'Ufficio Ragioneria e Bilancio** provvede a tutti gli adempimenti relativi alla tenuta della contabilità, della cassa, degli investimenti finanziari, all'elaborazione del bilancio preventivo e del bilancio di esercizio ed a ogni altro adempimento anche tributario inerente o derivato dai suddetti.

**L'Ufficio Personale e gestione delle Risorse Umane** provvede alla gestione unitaria dell'amministrazione del personale per quanto riguarda il trattamento giuridico, economico e previdenziale. Cura altresì l'elaborazione degli stipendi e la compilazione delle denunce fiscali e previdenziali riguardanti il personale.

**L'Ufficio Economo** provvede a tutti i mezzi ed attività necessari a fornire ospitalità agli assistiti durante la loro permanenza presso le strutture residenziali e semiresidenziali gestite dall'Azienda o a portare il servizio assistenza al domicilio degli utenti, nonché all' approvvigionamento di ogni altro servizio o bene a supporto

di tutte le attività delle strutture. Assicura all’utenza i servizi di cui sopra sovrintendendo e coordinando ogni fase degli stessi, quali l’arredamento e l’attrezzatura delle strutture, il mantenimento delle condizioni igieniche e di vivibilità delle stesse, la fornitura dei pasti, dei servizi di lavanderia, guardaroba, trasporto e mobilità e di ogni altra prestazione a supporto dell’attività di ospitalità. A quanto sopra provvede con l’intervento dei servizi da esso dipendenti e mediante l’acquisizione di beni e servizi da fornitori esterni. L’Ufficio Economato tiene l’inventario dei beni mobili dell’Azienda fermo restando che la responsabilità del corretto uso degli stessi è affidata ai singoli utilizzatori; interviene inoltre a gestire le procedure di acquisizione di servizi dell’Azienda, d’intesa con i relativi responsabili sulla base di specifiche tecniche predisposte dagli stessi. L’organizzazione del Servizio è articolata in: Cucina, Pulizie Ambientali, Manutenzione, Magazzino e Lavanderia-Guardaroba.

**Ufficio Affari Generali:** si occupa degli aspetti generali di natura prevalentemente amministrativa relativi all’A.P.S.P. ed alla gestione con l’utenza della stessa. Al suo interno si articola in Ufficio Servizi Amministrativi per gli Utenti, Segreteria e Ufficio Relazioni con il Pubblico.

### **Servizio Socio Assistenziale e Sanitario**

Il Servizio Socio Assistenziale e Sanitario provvede ad erogare agli Utenti le prestazioni assistenziali e quelle sanitarie e riabilitative. L’attività è improntata ed è svolta nel pieno rispetto della dignità umana della persona e secondo requisiti, criteri e standard di qualità stabiliti dal Consiglio di Amministrazione e dagli atti di indirizzo e programmazione provinciali, garantendo adeguate forme di partecipazione degli ospiti e loro parenti. I Responsabili del Servizio, ricevuti dal Direttore le direttive generali, gli obiettivi da perseguire e le risorse economico-finanziarie ed umane, provvedono a fornire all’utenza i servizi di cui ai commi precedenti sovrintendendo e coordinando ogni fase degli stessi. Il personale addetto all’assistenza è organizzato in nuclei operativi e sono diretti e coordinati dal Responsabile del Servizio stesso. Ciascuna attività istituzionale dell’Apsp viene sviluppata da unità organizzative dedicate, che hanno ciascuna una propria struttura organizzativa coerente con il quadro di vincoli e risorse previsto dalle convenzioni di affidamento del servizio e dalle disposizioni vigenti.

I servizi Socio Assistenziali e Sanitari presenti presso l’A.P.S.P. U. Campagnola sono i seguenti:

- Residenza Sanitaria Assistenziale;
- Casa della Salute di Ala – Cure Intermedie;
- Casa Soggiorno per Anziani;
- Centro Servizi per Anziani
- Centro Diurno per Anziani. Dal 01.07.2017 l’A.P.S.P. U. Campagnola gestisce i servizi ad Ala e ad Avio;
- Alloggi Protetti per Anziani. Dal 01.07.2017 l’A.P.S.P. U. Campagnola gestisce i servizi ad Ala e ad Avio;

- Servizio di recupero e rieducazione funzionale a favore di utenti esterni;
- Sportello di informazione e di consulenza sui servizi per gli Anziani;
- Punto di ascolto per il supporto psicologico delle persone anziane e dei loro caregiver
- Servizi di supporto;
- Servizi domiciliari;
- Servizio pasti per Utenti esterni.

La struttura Organizzativa di ciascun servizio è riportata nel documento presente nella sezione Amministrazione Trasparente/Organizzazione presente sul sito internet aziendale ([www.apspavio.it](http://www.apspavio.it)).

### **3.7. SEDI ISTITUZIONALI**

L’A.P.S.P. Ubaldo Campagnola è proprietaria di due immobili entrambi situati nel Comune di Avio:

- Immobile di Via Campagnola n. 5: sede legale e amministrativa dell’Azienda e sede dei principali servizi erogati dalla stessa: R.S.A, Casa di Soggiorno per Anziani, Centro Diurno per Anziani, Servizio di recupero e rieducazione funzionale a favore di utenti esterni e dello sportello informativo e di consulenza sui Servizi per gli Anziani. La struttura è dotata di ampi spazi comuni, dislocata su tre piani adibiti a stanze dei Residenti R.S.A. e Casa di Soggiorno, un ampio atrio, la sala da pranzo e gli Uffici a pianterreno e locali seminterrati, completamente usufruibili, a partire dall’ampia sala polivalente di oltre 300 mq.
- L’A.P.S.P. Ubaldo Campagnola è inoltre proprietaria dell’edificio conosciuto come “Casa Veronesi”, situato in via Venezia 9/c ad Avio. Presso tale edificio sono ubicati gli alloggi protetti, 9 unità abitative autonome arredate, destinate ad anziani ed adulti bisognosi del tutto o in parte autosufficienti e a persone esposte al rischio di emarginazione, finalizzate ad offrire possibilità di vita autonoma.

Dal 1° luglio 2017 l’A.P.S.P. Ubaldo Campagnola gestisce i servizi presso il Centro Anziani di Ala; immobile di proprietà del Comune di Ala concesso in uso all’A.P.S.P. Ubaldo Campagnola. L’immobile ospita i servizi di Centro Diurno, Centro Servizi, n. 4 Alloggi Protetti, n. 1 Alloggio di comunità concesso in uso alla Cooperativa Sociale Gruppo 78 e alcuni spazi concessi in uso al Comune stesso ed alla Comunità della Vallagarina per l’esercizio delle proprie attività.

Nel mese di maggio 2020 sono state altresì avviate le attività di R.S.A. di Transito e successivamente R.S.A. Covid presso la Casa della Salute di Ala sita in Piazza Giovanni XXIII, 13. Ad oggi la struttura è adibita a Servizio di Cure Intermedie.

### **3.8. SCOPO DELL'A.P.S.P.**

L'A.P.S.P., in quanto soggetto pubblico istituzionale inserito nel sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio-sanitari, agisce nelle forme previste dalla legislazione provinciale vigente e persegue i seguenti scopi:

- contribuire alla programmazione sociale e socio-sanitaria 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;
- erogare e promuovere, anche in forma sperimentale o integrativa, interventi e servizi alla Persona soprattutto nell'ambito del sistema di politiche sociali e socio-sanitare nel rispetto delle disposizioni date dagli enti locali titolari della competenza socio-assistenziale e socio-sanitaria, dei sistemi di autorizzazione e di accreditamento e degli eventuali accordi contrattuali allo scopo sottoscritti;
- realizzare attività strumentali volte alla ottimizzazione dei servizi e degli interventi di cui al punto precedente, alla valorizzazione del patrimonio dell'Ente ed al finanziamento delle attività istituzionali dello stesso.

L'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola, nell'ambito del sistema dei Servizi alla Persona, può attivare qualsiasi intervento consentito dalla programmazione e dalle normative vigenti, che sia coerente con i propri scopi e rispetto al quale possa disporre di adeguate strutture, risorse e competenze tecniche e gestionali.

### **3.9. SOGGETTI DI RIFERIMENTO**

La rete di riferimento dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola nell'ambito dell'organizzazione e nella gestione dei propri servizi risulta costituita dai seguenti soggetti:

- Utenti e Familiari con i quali sono organizzati momenti di incontro e/o di confronto. Con riferimento al Servizio di R.S.A. presso la struttura di Avio è prevista la nomina di due Rappresentanti dei Familiari e degli Utenti.
- Provincia Autonoma di Trento ed in particolare Servizio Politiche Sociali e Politiche Sanitarie;
- Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari;
- Comunità della Vallagarina;
- Comuni di Ala e di Avio;
- UPIPA sc;
- Altre A.P.S.P. della Provincia Autonoma di Trento;
- Comunità locale;
- Rete di volontariato strutturato e/o individuale.

### **3.10. RAPPORTI CON GLI UTENTI**

L’A.P.S.P. Ubaldo Campagnola ha adottato una serie di strumenti di partecipazione e di tutela dell’Utente e dei Suoi Familiari che di seguito vengono riportati:

- Riunioni periodiche con i Familiari e con gli Utenti;
- Questionari di gradimento e successiva analisi e condivisione;
- Sistema di raccolta e gestione dei reclami;
- Monitoraggio degli standard di qualità dei servizi.

Con specifico riferimento al sistema di raccolta e gestione dei reclami l’Utente e/o il familiare può presentare reclami, suggerimenti e/o apprezzamenti attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto “Reclami, suggerimenti e apprezzamenti”, che può essere ritirato presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico, negli appositi contenitori presenti nelle strutture;
- lettera in carta semplice, fax o e-mail indirizzata al Direttore, o anche consegnata a mano all’Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- segnalando direttamente, o telefonicamente, il disservizio.

Il Responsabile Gestione Qualità raccoglie il reclamo e lo indirizza alle funzioni interne. Il Referente di Area coinvolto, valuta la pertinenza del reclamo, quindi definisce la risposta da dare all’Utente e/o al suo familiare sottponendola al vaglio del Direttore.

Il riscontro deve essere dato entro il termine di 60 giorni dalla segnalazione.

### **3.11. RIFERIMENTI E CONTATTI**

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona  
"Ubaldo Campagnola"  
38063 AVIO (TN) - Via Campagnola, 5  
Cod. Fisc. e P.IVA 01124240225

tel. 0464 68 80 24  
fax 0464 68 80 20

Posta elettronica certificata: [apspavio@pec.it](mailto:apspavio@pec.it)

Posta elettronica: [info@apspavio.it](mailto:info@apspavio.it)

Direttore	<a href="mailto:direttore@apspavio.it">direttore@apspavio.it</a>	0464-688023
Presidente	<a href="mailto:info@apspavio.it">info@apspavio.it</a>	0464-688021
Uffici amministrativi:	<a href="mailto:segreteria@apspavio.it">segreteria@apspavio.it</a>	0464-688021

<a href="mailto:ragioneria@apspavio.it">ragioneria@apspavio.it</a>	0464-688022
<a href="mailto:amministrazione@apspavio.it">amministrazione@apspavio.it</a>	0464-688025
<a href="mailto:info@apspavio.it">info@apspavio.it</a>	0464-688026

Servizi generali

Cucina	<a href="mailto:cucina@apspavio.it">cucina@apspavio.it</a>	0464-688010
Lavanderia	<a href="mailto:lavanderia@apspavio.it">lavanderia@apspavio.it</a>	0464-688027
Pulizie ambientali		0464-688018
Manutenzione	<a href="mailto:manutenzione@apspavio.it">manutenzione@apspavio.it</a>	0464-688043

Riferimenti per il servizio di **Residenza Sanitaria Assistenziale**

Coordinatore sanitario	<a href="mailto:medico@apspavio.it">medico@apspavio.it</a>	0464-688040
Coordinatore di struttura	<a href="mailto:coordinatore@apspavio.it">coordinatore@apspavio.it</a>	0464-688044
Referente Fisioterapisti	<a href="mailto:fisioterapia@apspavio.it">fisioterapia@apspavio.it</a>	0464-688014
Referente Assistenza	<a href="mailto:assistenza@apspavio.it">assistenza@apspavio.it</a>	0464-688044
Referente Animazione	<a href="mailto:animazione@apspavio.it">animazione@apspavio.it</a>	0464-688002
Psicologo	<a href="mailto:davide.pacher@apspavio.it">davide.pacher@apspavio.it</a>	0464-688044

Riferimenti per il servizio di **Residenza Sanitaria Assistenziale Casa della Salute**

Coordinatore sanitario	<a href="mailto:medicoALA@apspavio.it">medicoALA@apspavio.it</a>	0464-688085
Coordinatrice	<a href="mailto:casadellasalute@apspavio.it">casadellasalute@apspavio.it</a>	0464-688081
Infermiere		0464-688082

Riferimenti per il servizio di **Casa di Soggiorno per Anziani**

Coordinatore di struttura	<a href="mailto:coordinatore@apspavio.it">coordinatore@apspavio.it</a>	0464-688044
Referente Assistenza	<a href="mailto:assistenza@apspavio.it">assistenza@apspavio.it</a>	0464-688044

Riferimenti per il servizio di **Alloggi Protetti per Anziani**

Coordinatore di struttura	<a href="mailto:coordinatore@apspavio.it">coordinatore@apspavio.it</a>	0464-688044
---------------------------	--	-------------

Riferimenti per il servizio di **Centro Diurno per Anziani**

Sede di Avio:		
Coordinatore di struttura	<a href="mailto:coordinatore@apspavio.it">coordinatore@apspavio.it</a>	0464-688044
Referente Animazione	<a href="mailto:animazione@apspavio.it">animazione@apspavio.it</a>	0464-688002

Sede di Ala:

Coordinatore Centro Diurno	<a href="mailto:ilaria.adami@apspavio.it">ilaria.adami@apspavio.it</a>	0464-688061
Centro Anziani	<a href="mailto:centroanzianiala@apspavio.it">centroanzianiala@apspavio.it</a>	0464-688060

Riferimenti per il servizio di **Centro Servizi**

Coordinatore Centro Diurno	<a href="mailto:ilaria.adami@apspavio.it">ilaria.adami@apspavio.it</a>	0464-688061
Centro Anziani	<a href="mailto:centroanzianiala@apspavio.it">centroanzianiala@apspavio.it</a>	0464-688060

Riferimenti per il servizio di **Recupero e Rieducazione funzionale a favore di Utenti esterni**

Coordinatore sanitario	<a href="mailto:medico@apspavio.it">medico@apspavio.it</a>	0464-688040
Fisioterapisti	<a href="mailto:fisioterapia@apspavio.it">fisioterapia@apspavio.it</a>	0464-688015

Riferimenti per il servizio **domiciliare**

Coordinatore sanitario	<a href="mailto:medico@apspavio.it">medico@apspavio.it</a>	0464-688040
Referente Fisioterapisti	<a href="mailto:fisioterapia@apspavio.it">fisioterapia@apspavio.it</a>	0464-688014
Uffici amministrativi	<a href="mailto:info@apspavio.it">info@apspavio.it</a>	0464-688021

Riferimenti per i **servizi alberghieri**

Coordinatore di struttura	<a href="mailto:coordinatore@apspavio.it">coordinatore@apspavio.it</a>	0464-688044
Coordinatrice Casa Salute	<a href="mailto:casadellasalute@apspavio.it">casadellasalute@apspavio.it</a>	0464-688081
Uffici amministrativi	<a href="mailto:info@apspavio.it">info@apspavio.it</a>	0464-688021

Riferimenti per lo **sportello di informazione e di consulenza**

Coordinatore di struttura	<a href="mailto:coordinatore@apspavio.it">coordinatore@apspavio.it</a>	0464-688044
Referente Assistenza	<a href="mailto:assistenza@apspavio.it">assistenza@apspavio.it</a>	
Uffici amministrativi	<a href="mailto:info@apspavio.it">info@apspavio.it</a>	0464-688021

Riferimenti per il **punto di ascolto**

Psicologo	<a href="mailto:davide.pacher@apspavio.it">davide.pacher@apspavio.it</a>	0464-688044
-----------	--	-------------

Riferimenti per i **servizi di supporto**

Coordinatore di struttura	<a href="mailto:coordinatore@apspavio.it">coordinatore@apspavio.it</a>	0464-688044
Uffici amministrativi	<a href="mailto:info@apspavio.it">info@apspavio.it</a>	0464-688021

Le pagine che seguono descrivono le attività ed i servizi offerti da parte dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola di Avio.

### **3.12. MODELLO RECLAMO, SUGGERIMENTO, ELOGIO**

Spett.Le  
A.P.S.P. Ubaldo Campagnola  
Via Campagnola, 5  
38063 – AVIO (TN)  
[info@apspavio.it](mailto:info@apspavio.it)

Nome (facoltativo) \_\_\_\_\_ Cognome (facoltativo) \_\_\_\_\_

UTENTE

## FAMILIARE

ALTRO

### Sede/servizio:

AVIO (TN)	ALA (TN)
<input type="checkbox"/> R.S.A. DI AVIO	<input type="checkbox"/> CENTRO SERVIZI DI ALA
<input type="checkbox"/> CASA DI SOGGIORNO DI AVIO	<input type="checkbox"/> CURE INTERMEDIATE DI ALA
<input type="checkbox"/> ABITARE LEGGERO/ACCOMPAGNATO DI AVIO	<input type="checkbox"/> SERVIZIO PASTI
<input type="checkbox"/> CENTRO DIURNO DI AVIO	
<input type="checkbox"/> FISIOTERAPIA PER UTENTI ESTERNI DI AVIO	

RECLAMO

## SUGGERIMENTO

## □ ELOGIO

## DESCRIZIONE DEL RECLAMO/SUGGERIMENTO/ELOGIO

### Tipologia segnalazione:

Il sottoscritto prende atto dall'informativa resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 16/679 ed accorda il consenso affinché i propri dati personali possano essere trattati per gli scopi indicati ed essere oggetto di comunicazione ai soggetti e per le finalità dichiarate

Data,

*Firma (facoltativa)*

## 4. I SERVIZI DELL'A.P.S.P. UBALDO CAMPAGNOLA

### 4.1. RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

La R.S.A. garantisce l'accoglienza di persone non autosufficienti che necessitano di trattamenti ed assistenza continui e non possono essere assistite a domicilio. Tutela e promuove il rispetto dei principi di autonomia e libertà delle persone accolte, si impegnano a mantenere un significato esistenziale alla loro vita, assicurano una gestione dell'organizzazione che ne tuteli la dignità e ne rispetti i ritmi di vita abituali. La R.S.A. persegue le seguenti finalità:

- mantenere/migliorare le capacità funzionali, comportamentali, cognitive, affettive relazionali in coerenza con il Piano assistenziale individualizzato (PAI) elaborato dall'équipe multidisciplinare con l'apporto e la condivisione della persona e della famiglia, attraverso un'assistenza qualificata e personalizzata;
- sostenere i familiari dei residenti, assicurare la conoscenza del livello di assistenza garantito, la loro partecipazione all'organizzazione ed alla valutazione delle attività erogate;
- accompagnare la persona e la famiglia in fase avanzata di malattia e di fine vita;
- promuovere l'integrazione con la comunità, facilitando la partecipazione degli utenti alla vita comunitaria, anche attraverso la valorizzazione della presenza dei volontari;
- collaborare, quale nodo fondamentale, al funzionamento ed al rafforzamento della rete dei servizi presenti sul territorio.

#### **IL SERVIZIO**

La residenza sanitaria assistenziale (R.S.A.) è una struttura nella quale in forma residenziale sono organizzati servizi socio-sanitari integrati a prevalente valenza sanitaria, gestita da soggetti pubblici o privati.

#### **A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO**

A persone Anziane non autosufficienti non curabili a domicilio e a persone non autosufficienti o con gravi disabilità fisiche o psichiche.

#### **SEDE DEL SERVIZIO**

Il servizio di Residenza Sanitaria Assistenziale è erogato presso la sede dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola di Avio – Via Campagnola, 5 – Avio (TN).

#### **MODALITÀ DI ACCESSO**

L'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola di Avio è autorizzata all'esercizio di R.S.A. per complessivi 69 posti letto. L'accesso può avvenire secondo le seguenti modalità:

- Servizio convenzionato con il Sistema Sanitario Provinciale: l'accesso al servizio di R.S.A. posti letto convenzionati è disposto dall' U.V.M. distrettuale

(Via San Giovanni Bosco, 6 – Rovereto - TN). La persona interessata deve rivolgersi al proprio medico curante o al servizio sociale territoriale per presentare domanda d'inserimento alla R.S.A..

- Posti letto R.S.A. a libero accesso: oltre ai posti letto convenzionati l'A.P.S.P. dispone di 5 posti letto autorizzati e non convenzionati con il Sistema Sanitario Provinciale. È possibile accedere a tale servizio mediante richiesta diretta all'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola di Avio (0464.688011). La tariffa è stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

### ***SERVIZI OFFERTI***

La Residenza Sanitaria Assistenziale offre servizi e prestazioni legati alle esigenze della vita quotidiana della Persona, in particolare viene garantito quanto segue:

- **Servizio medico:** Il servizio medico viene garantito da medici convenzionati con la struttura, nel rispetto dei parametri assistenziali previsti dalle Direttive per l'assistenza sanitaria ed assistenziale a rilievo sanitario nelle R.S.A. definite annualmente dalla Giunta Provinciale. La loro attività è rivolta alla promozione e al mantenimento dello stato di salute dei Residenti che si estrinseca in compiti preventivi, diagnostici, terapeutici, riabilitativi e di educazione sanitaria. Il servizio medico è coordinato da un Coordinatore sanitario. Nelle ore notturne, nei giorni prefestivi e festivi il servizio viene svolto dalla guardia medica dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari. La R.S.A. si avvale di consulenze specialistiche messe a disposizione dall'APSS.
- **Servizio infermieristico:** Il servizio infermieristico è garantito da una équipe che fornisce un'assistenza continua nell'arco delle 24 ore secondo turni prestabiliti. Le prestazioni infermieristiche con attinenza sanitaria vengono svolte su indicazione del servizio medico. È un punto di riferimento per quanto riguarda tutta l'assistenza al Residente in quanto mantiene i contatti con i medici interni, i medici specialisti dell'A.P.S.S., i fisioterapisti e gli operatori di Nucleo garantendo nel contempo continuità all'intervento sanitario e il perseguitamento degli obiettivi assistenziali che l'équipe di nucleo ha definito. I compiti dell'infermiere oltre ad essere quelli strettamente legati al profilo professionale comprendono anche:
  - compilazione del menù e delle diete personalizzate;
  - supervisione nella distribuzione del pasto;
  - collaborazione nell'équipe multiprofessionale per l'elaborazione e la revisione del P.A.I.
- **Servizio fisioterapico:** Il servizio di fisioterapia è assicurato da fisioterapisti dipendenti, il cui operato ha come obiettivo il mantenimento dell'autonomia, la stimolazione delle capacità residue per migliorare la qualità della vita e assicurare il benessere globale dell'anziano. Il servizio si occupa anche della valutazione, della scelta e della verifica di carrozzine, di ausili per la deambulazione (girelli, bastoni), di scarpe ortopediche, di ausili per l'alimentazione. Il servizio si avvale della consulenza del medico fisiatra e/o

quando richiesto del medico ortopedico. I fisioterapisti svolgono attività di formazione sul campo a favore del personale in materia di movimentazione e mobilizzazione nell’ottica di operare in sicurezza tutelando la salute dei lavoratori e dei Residenti.

- **Servizio logopedico:** La R.S.A., su richiesta, garantisce prestazioni specialistiche da parte di un logopedista commisurati sulla base dei bisogni socio-sanitari dei Residenti.
- **Servizio psicologico:** La R.S.A., garantisce un’assistenza psicologica ai Residenti, ai loro familiari ed al personale dipendente della struttura sulla base delle indicazioni previste dalla normativa provinciale.
- **Servizio podologico:** La R.S.A. è dotata del servizio podologico interno svolto da parte di un podologo convenzionato con la struttura, per la cura e la prevenzione di patologie dermatologiche del piede, ed in particolare per pazienti diabetici, reumatici e arteriopatici. L’accesso al servizio può avvenire anche su richiesta del Residente, in questo caso sarà addebitata la relativa tariffa.
- **Servizio di assistenza:** Le attività quotidiane a diretto contatto con il Residente sono curate dagli operatori socio-sanitari, secondo precise procedure operative volte a garantire adeguati livelli di qualità. L’assistenza, sempre presente nell’arco delle 24 ore, viene garantita da personale qualificato che ha il compito di assistere il Residente in tutte quelle attività che non è in grado di svolgere autonomamente.
- **Servizio di animazione:** Il servizio animazione opera per dare valore a bisogni e desideri del Residente e favorire la qualità della quotidianità: agevola la socializzazione, valorizza competenze, capacità, facoltà decisionale, ricordi, esperienze, favorisce l’interscambio di informazioni, stimola il mantenimento dell’autonomia fisica e psicologica, lo sviluppo della creatività e dell’espressività. Propone attività strutturate ed occasionali, rivolte a singoli Residenti, piccoli e grandi gruppi. Il servizio, nello svolgimento delle proprie attività, pone molta attenzione all’apertura sul territorio, coinvolgendo i familiari, i volontari, l’associazionismo locale, le istituzioni scolastiche, ed altri enti che con un lavoro di rete favoriscono l’inserimento nella Comunità e il mantenimento dei rapporti sociali.
- **Coordinamento:** In considerazione dell’articolazione dei servizi erogati dalla struttura, l’organizzazione interna prevede la presenza di un Coordinatore responsabile dei servizi sanitari e socio-assistenziali.
- **Servizio di ristorazione:** La struttura residenziale è dotata di propria cucina interna che garantisce la preparazione dei pasti per il Residente nel rispetto delle norme igienico - sanitarie vigenti.

Il servizio si basa sui seguenti principi qualificanti:

- acquisto di materie prime di ottima qualità;
- stagionalità e genuinità dei prodotti e dei menù;
- varietà del menù;

- costante rivisitazione del menù da parte della direzione sanitaria interna e nel rispetto delle particolari esigenze dei Residenti.

Il menù della struttura prevede, con rotazione settimanale (di norma ogni 5 settimane), la possibilità di scelta, tenendo conto della stagionalità e della cultura culinaria e gastronomica locale. In caso di bisogno è possibile la consumazione del pasto nel rispetto di diete personalizzate o con particolari grammature. Nell'arco dell'intera giornata è garantita dal servizio di assistenza al piano la distribuzione di bevande calde e fredde.

- **Servizio di manutenzione:** La struttura, ai fini della manutenzione, si avvale di Operatori Economici specializzati e di Collaboratori che si prendono cura della manutenzione della struttura.
- **Servizio di lavanderia:** La struttura è dotata di propria lavanderia interna per quanto riguarda il lavaggio, la riparazione e la stiratura del vestiario dei Residenti. Per quanto riguarda il noleggio e il lavaggio della biancheria piana la struttura si avvale di Operatori Economici specializzati.
- **Servizio di pulizie ambientali:** Le pulizie ambientali sono anch'esse gestite internamente da parte dell'A.P.S.P. mediante personale dipendente. Il servizio garantisce giornalmente un'accurata pulizia di tutte le superfici con disinfezione dei servizi igienici e periodicamente una sanificazione di tutti i locali.
- **Servizio trasporto dei Residenti:** La struttura dispone di tre automezzi per il trasporto dei Residenti. L'utilizzo dei mezzi è destinato sia a garantire le prestazioni di natura sanitaria (visite specialistiche, ricoveri ospedalieri, approvvigionamento farmaci) sia ad effettuare le uscite richieste dall'organizzazione generale (gite, acquisti, accompagnamento). I Residenti possono altresì richiedere, per ragioni personali, di usufruire del servizio di trasporto offerto da parte dell'A.P.S.P. corrispondendo alla stessa l'apposita tariffa definita dal Consiglio di Amministrazione.
- **Servizio di parrucchiera e barbiere:** Effettuazione a favore dei Residenti delle seguenti prestazioni:
  - taglio capelli;
  - messa in piega;
  - permanente;
  - tinta.

A favore degli utenti convenzionati alcune delle prestazioni sopra indicate sono gratuite ed incluse nella tariffa alberghiera.

- **Servizio religioso:** La R.S.A. si impegna al rispetto delle diversità culturali e del credo religioso dei propri Residenti. Per i cattolici è assicurata la SS. Messa nella cappella interna e/o nella sala polivalente della struttura, il Rosario settimanale e l'assistenza spirituale ai Residenti. Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica, possono liberamente ricevere assistenza spirituale dei ministri di culto di riferimento.
- **Servizio amministrativo:** Al servizio amministrativo è affidata la gestione amministrativa, la programmazione e la gestione contabile. L'ufficio RUP è a

disposizione per informazioni, chiarimenti e/o per l'espletamento di pratiche amministrative.

Ai sensi di quanto previsto dalle Direttive Provinciali si provvede a definire il dettaglio delle prestazioni comprese nella tariffa alberghiera:

- Servizi alla persona: personale socio-sanitario extra parametro provinciale, acquisto di materiale per l'animazione e per la cura della persona, acquisto ausili minori;
- Servizio di ristorazione: la giornata alimentare prevede la colazione, idratazione mattutina, pranzo, idratazione pomeridiana/merenda e cena. Il menù è articolato su 4 settimane. Il servizio è rivolto altresì ai familiari e/o conoscenti degli Utenti i quali possono usufruire dello stesso alla tariffa di Euro 8,50. Il familiare e/o il conoscente del Residente potrà usufruire in forma gratuita del servizio il giorno del compleanno del Residente medesimo.
- Servizio di trasporto per esigenze sanitarie (prestazioni sanitarie, ricovero/dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati). I Residenti hanno la possibilità di recarsi all'esterno della struttura per motivi personali o di recarsi presso il domicilio dei propri familiari e/o conoscenti al fine di mantenere attivi i rapporti con gli stessi. L'A.P.S.P. ha stabilito, per tali situazioni un rimborso chilometrico dei costi sostenuti per l'utilizzo del mezzo.
- Servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti della R.S.A..
- Servizio di lavanderia, biancheria piana ed indumenti dei Residenti, compresa l'etichettatura dei capi
- Servizio di barbiere - parrucchiera nel limite delle prestazioni previste dalla A.P.S.P. (1 taglio mensile per gli utenti di sesso maschile, 1 taglio bimestrale per gli utenti di sesso femminile, 1 piega mensile per gli utenti di sesso femminile, permanente e tinta a richiesta). Le prestazioni eccedenti possono essere effettuate applicando le tariffe definite dal Consiglio di Amministrazione annualmente.
- Servizio di podologo: la prestazione è compresa nella retta alberghiera base nel caso di prestazione sanitaria richiesta da parte del medico coordinatore sanitario dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola. Negli altri casi la tariffa per il servizio di podologo è stabilita dal Consiglio di Amministrazione.
- Servizio di psicologo/psicoterapeuta: attività terapeutiche di alterazioni conseguenti a disturbi cognitivi, stimolazione e riabilitazione cognitiva, attività terapeutiche di disturbi del linguaggio e deficit di deglutizione
- Servizio di logopedista a favore dei Residenti affetti da disturbi del linguaggio e deficit di deglutizione
- Costi per lo sviluppo di progettualità specifiche di natura socio-animativa ed occupazionale a favore degli Utenti dell'A.P.S.P. (Pet Therapy, Orto terapia, arte terapia...);

- Costi per la formazione e lo sviluppo delle competenze del personale dipendente dell'A.P.S.P..
- Servizi generali: utenze, manutenzioni, costi amministrativi e/o istituzionali, ammortamenti derivanti dall'acquisto di beni non soggetti a contributo, oneri finanziari, straordinari e fiscali e altri costi necessari per il corretto funzionamento della struttura.

Ulteriori informazioni sono riportate nel Regolamento di gestione della RSA e regolamento sanitario interno approvato dal Consiglio di Amministrazione.

## **TARIFFE PER IL SERVIZIO 2022**

### **POSTI LETTO IN CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO PROVINCIALE**

Approvate con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 38 del  
29/12/2021

Retta residenziale giornaliera per gli Utenti convenzionati	€ 47,50
Prenotazione posto letto conseguente all'accettazione dopo segnalazione da parte dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare, con decorrenza dal 2° giorno successivo alla chiamata da parte della struttura	€ 124,13

### **POSTI LETTO NON IN CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO PROVINCIALE**

Approvate con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 38 del  
29/12/2021

Retta giornaliera posto letto autorizzato, accreditato e non convenzionato	€ 82,00
Retta per conservazione posto letto non convenzionato per degenza ospedaliera o per rientri in famiglia o altre uscite dalla R.S.A. a qualsiasi titolo, con decorrenza dal 6° giorno	€ 71,80
Retta sanitaria da applicarsi ai cittadini italiani residenti in comuni extraprovinciali inviati dall'azienda sanitaria locale di riferimento o che dispongano di impegnativa di quest'ultima al pagamento della retta sanitaria	€ 76,63
Retta residenziale da applicarsi ai cittadini italiani residenti in comuni extraprovinciali inviati dall'azienda sanitaria locale di riferimento o che dispongano di impegnativa di quest'ultima al pagamento della retta sanitaria	€ 47,50

#### 4.1.1. STANDARD DI QUALITÀ RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Soggetto responsabile: Coordinatore dei Servizi R.S.A

PERSONALIZZAZIONE DELL'ACCOGLIENZA IN R.S.A.

	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Risultati Raggiunti</b>
1	Colloquio di inserimento del Residente in R.S.A.	Giorni	Effettuare il colloquio di inserimento del Residente da parte del Coordinatore di struttura e/o dal Referente del servizio assistenziale o infermieristico	Entro il giorno prima dell'ingresso dell'Utente in struttura	Sistematica con report trimestrale	95%	
2	Presentazione del Residente all'équipe di lavoro	Giorni	Presentazione all'équipe di lavoro da parte del Coordinatore di struttura e/o dal Referente del servizio assistenziale o infermieristico del nuovo	Entro il giorno prima dell'ingresso dell'Utente in struttura	Sistematica con report trimestrale	95%	

			Residente				
3	Accoglienza e inserimento del nuovo Residente	Giorni	Presentazione da parte del Coordinatore di struttura o di un suo delegato al nuovo Residente e/o ai familiari dello stesso della struttura, dell'organizzazione delle attività quotidiane e delle figure professionali di riferimento	Il giorno di ingresso	Sistematica con report trimestrale	95%	
4	Presa in carico del Residente	Giorni	Effettuazione della prima visita medica da parte del medico della struttura	Il giorno lavorativo successivo all'ingresso	Sistematica con report trimestrale	100%	
		Giorni	Valutazione infermieristica e compilazione della CSS compreso screening iniziale disfagia	Il giorno di ingresso	Sistematica con report trimestrale	100%	
		Giorni	Valutazione	Entro il primo	Sistematica con	100%	

		fisioterapica delle capacità motorie, individuazione della necessità di ausili e compilazione della CSS e della scheda assistenziale	giorno lavorativo successivo all'ingresso	report trimestrale		
	Giorni	Valutazione da parte del Referente dei servizi assistenziali e dei servizi infermieristici dei primari bisogni assistenziali del Residente e compilazione della CSS e della scheda assistenziale	Il giorno di ingresso	Sistematica con report trimestrale	100%	
	Giorni	Valutazione psicologica e compilazione della CSS	Entro il 1° giorno di presenza dello psicologo dopo l'ingresso del residente	Sistematica con report trimestrale	100%	

	Giorni	Valutazione logopedica	Entro 7 giorni dalla richiesta formalizzata da parte del Servizio Infermieristico dell'Ente.	Sistematica con report trimestrale	100%	
	Giorni	Colloquio con il Residente e/o con il familiare da parte dell'Educatore Professionale per la conoscenza approfondita della storia di vita del Residente e per la rilevazione di informazioni utili alla presa in carico dello stesso ed alla Sua permanenza in struttura. La rilevazione viene effettuata mediante compilazione della CSS.	Entro 15 giorni dall'ingresso	Sistematica con report trimestrale	95%	

5	Elaborazione del primo Piano Assistenziale Individualizzato	Giorni	Elaborazione del primo Piano Assistenziale Individualizzato da parte dell'equipe multidisciplinare con l'invito ai familiari del Residente a partecipare allo stesso	Entro 21 giorni dall'ingresso	Sistematica con report trimestrale	100%	
6	Grado di soddisfazione del Residente o del familiare	Valutazione media	Monitoraggio della soddisfazione del Residente o del familiare rispetto all'accoglienza del Residente in R.S.A.	Giudizio complessivo medio riferito all'accoglienza del Residente pari ad almeno 7/10	Sistematica con report trimestrale	85%	
7	Lavanderia/guardaroba	Giorni	Presa in carico da parte della lavanderia/guardaroba dei capi del Residente	Entro il giorno di ingresso	Sistematica con report trimestrale	95%	

## SERVIZI DI ASSISTENZA E DI CURA DEL RESIDENTE

	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Monitoraggio</b>
8	Piano Assistenziale Individualizzato	Percentuale	Elaborazione di un nuovo PAI a seguito di eventi che modifichino le esigenze sanitarie e assistenziali del Residente fatto salvo l'aggiornamento almeno semestrale previsto dalle Direttive Provinciali	Elaborazione di tutti i PAI con scadenza semestrale nel trimestre	Sistematica con report trimestrale	100%	
9	Alzata individualizzata del Residente	Percentuale	Rispetto dello schema di alzate individualizzate fatte salve le esigenze sanitarie	Almeno il 90% dei Residenti rispetta lo schema previsto per le alzate quotidiane	Verifica effettuata una volta al mese a campione su tutti i Residenti presenti nella giornata della verifica.	90%	
10	Igiene completa personale	Giorni	Igiene personale completa (bagno assistito o doccia assistita o spugnatura completa con lavaggio dei	Almeno ogni 12 giorni, salvo situazioni o esigenze sanitarie particolari	Verifica effettuata una volta al mese a campione sui bagni programmati	80%	

			capelli e dei piedi)		nella giornata della verifica.		
11	Igiene del Residente	Percentuale	Quotidiana igiene del Residente con almeno tre cambi dei presidi per l'incontinenza oltre al bisogno	Quotidiana igiene del Residente con almeno tre cambi dei presidi per l'incontinenza oltre al bisogno salvo controindicazioni mediche o rifiuti	Verifica effettuata una volta al mese a campione su tutti i Residenti presenti nella giornata della verifica.	90%	
12	Servizio parrucchiere/barbiere di	Percentuale	Garanzia di accesso al servizio da parte dei residenti convenzionati a titolo gratuito per le seguenti prestazioni: n. 1 taglio maschile mensile, n. 1 taglio femminile ogni 2 mesi, n. 1 piega al mese, tinta e permanente a richiesta (min. due mesi). Garanzia di accesso al servizio agli altri Utenti alle tariffe definite dal	Garanzia di accesso al servizio da parte dei residenti a titolo gratuito per le seguenti prestazioni: n. 1 taglio maschile mensile, n. 1 taglio femminile ogni 2 mesi, n. 1 piega al mese, tinta e permanente a richiesta	Sistematica con report trimestrale	90%	

		Consiglio di Amministrazione				
--	--	------------------------------	--	--	--	--

## SERVIZI SANITARI E RIABILITATIVI DEL RESIDENTE

	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Monitoraggio</b>
13	Controllo periodico dello stato di salute	Percentuale	Controllo dello stato di salute da parte del medico della struttura entro il mese dalla precedente valutazione	Almeno il 90 % del campione	Verifica mensile effettuata su tutti i Residenti visitati nel mese precedente	90 %	
14	Controllo somministrazioni terapie orali	Percentuale	Garantire la somministrazione della terapia orale al momento della preparazione (escluso, come da procedura, per 1° e 2° piano dalle ore 12.00 e 18.30 e per le terapie delle ore 21.00, che verranno preparate entro le ore 18.30 e garantita la somministrazione da parte dell'infermiere che l'ha preparata)	100%	Verifica dell'avvenuta somministrazione tramite firma digitale Verifica random della preparazione delle terapie orali ore 12.00 - 18.30 e 21.00 come stabilito nella procedura interna	100%	
15	Somministrazione farmaci	percentuale	Garantire che la somministrazione della	100%	Verifica effettuata	100%	

			terapia venga esclusivamente effettuata da parte dell'infermiere		trimestralmente compilando cheek -list		
16	Attività multisensoriale	Nr	Garantire attività di stimolo sensoriale ai residenti con disturbi cognitivi o cognitività gravemente compromessa	Quotidianamente	Controllo data delle schede d'attività svolta	95%	
17	Presenza di un podologo	Percentuale	Presenza del podologo a favore di Utenti	Presenza mensile o al bisogno	Sistematica con report trimestrale	95%	
18	Interventi riabilitativi	Giorni	Predisposizione del progetto riabilitativo per il recupero/ mantenimento delle attività residue nelle adl	Predisposizione del Progetto entro 21 giorni lavorativi dall'ingresso	Sistematica con report trimestrale	95%	

#### SERVIZI SOCIO-ANIMATIVI, RELIGIOSI E DI INTRATTENIMENTO

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Monitoraggio</b>	
19	Valorizzazione del volontariato nelle attività socio animative, religiose e di intrattenimento	Valutazione media	Monitoraggio della soddisfazione del Residente rispetto alle attività svolte.	Soddisfazione misurata al termine di ciascuna attività proposta	Verifica effettuata sulla soddisfazione percepita una volta al mese a campione sulle	90 %	

					attività realizzate nella settimana della giornata della verifica.		
20	Mantenimento del legame con il territorio	Nr.	Effettuazione di uscite in alcune località di gradimento per gli Utenti individuate mediante focus group	Almeno 1 uscita in località individuata dagli Utenti nel trimestre	Sistematica con report trimestrale	90 %	
21	Progettualità specifiche/riabilitative e/o laboratori	Nr.	Realizzazione di progettualità specifiche/riabilitative e/o di laboratori a favore degli Utenti dell'A.P.S.P. ulteriori rispetto alle attività ordinarie anche mediante il coinvolgimento di volontari, familiari e/o di figure professionali esterne all'Azienda	Avvio almeno di 3 Progetti nell'anno	Sistematica con report trimestrale	90 %	
22	Assistenza religiosa	Nr.	Celebrazione della S. Messa e del Rosario all'interno della struttura	Celebrazione settimanale del Rosario e della S. Messa	Sistematica con report trimestrale	95 %	

23	Pranzo con familiari e/o persone care in occasione del compleanno del Residente	Percentuale	Possibilità per un familiare e/o una persona cara del Residente di pranzare insieme il giorno del compleanno	Possibilità per un familiare e/o una persona cara del Residente di pranzare insieme il giorno del compleanno gratuitamente	Sistematica con report trimestrale	100 %	
24	Pranzo con familiari e/o persone care	Percentuale	Possibilità per i familiari e/o persone care di consumare il pasto con il Residente	Possibilità per i familiari e/o persone care di consumare il pasto con il Residente tutti i giorni dell'anno nel rispetto del Regolamento	Sistematica con report trimestrale	100 %	

#### SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI

	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Monitoraggio</b>
25	Condizioni igieniche degli ambienti di vita	Valutazione media	Rilevazione delle condizioni igieniche degli ambienti di vita	Giudizio elaborato da parte della Coordinatrice	Verifica effettuata trimestralmente a campione su	95%	

				e/o da una persona delegata dalla stessa per i seguenti locali: stanza Ospite, Bagno stanza e Locale comune pari ad almeno “soddisfatto”	di un numero di locali così suddivisi: n. 2 locali zona soggiorno ed interrato e n. 3 locali per ciascun nucleo.		
26	Servizio lavanderia/guardaroba per il lavaggio degli indumenti personali dei Residenti	Giorni	Ritiro biancheria personale sporca e restituzione della stessa lavata, stirata e riparata	Ritiro biancheria personale sporca con cadenza quotidiana e restituzione della stessa lavata, stirata e riparata entro sette giorni	Sistematica con report trimestrale	95%	
27	Servizio lavanderia/guardaroba per la biancheria piana	Giorni	Ritiro biancheria piana sporca e restituzione della stessa lavata, stirata e riparata	Ritiro biancheria piana sporca con cadenza quotidiana e restituzione della stessa lavata, stirata	Sistematica con report trimestrale	95%	

				due volte la settimana			
28	Servizio cucina	Nr.	Presenza di un menù speciale	Presenza 1 volta al mese di un menù speciale	Sistematica con report trimestrale	100%	
29	Servizio cucina	Nr.	Revisione del menù	Revisione semestrale del menù mediante focus group da realizzare con la presenza di n. 2 dipendenti, n. 5 Residenti e n. 2 Utenti del Centro Anziani di Ala e n. 2 Familiari	Sistematica con report trimestrale	100%	
30	Servizio manutenzione	Giorni	Intervento dell'Operaio Specializzato	Presa in carico della richiesta di intervento entro due giorni dalla presenza dell'Operaio Specializzato	Verifica effettuata una volta al mese a campione sulle richieste di intervento della giornata della verifica.	95%	

## ALTRI INDICATORI

	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Monitoraggio</b>
31	Riunione con i familiari dei Residenti e/o i loro rappresentanti	Nr.	Incontri con l'Amministrazione ed i familiari dei Residenti e/o i loro rappresentanti	Almeno 2 incontri l'anno	Sistematica con report trimestrale	100%	
32	Riunioni programmate con tutto il personale	Nr.	Incontri con l'Amministrazione ed il Personale Dipendente	Almeno 2 incontri l'anno	Sistematica con report trimestrale	100%	
33	Possibilità di colloquio su appuntamento con il Presidente o con il Direttore	Giorni	Incontro con il Presidente o con il Direttore	Entro 8 giorni dalla richiesta	Sistematica con report trimestrale	100%	

#### 4.2. CASA DELLA SALUTE – CURE INTERMEDI

Con deliberazione di Giunta Provinciale n. 520 di data 24 aprile 2020 avente per oggetto “Disposizioni in merito alle strutture sociosanitarie area anziani (RSA e Centri diurni) a seguito dell'emergenza Coronavirus” è stata istituita e individuata la Casa della Salute di Ala quale RSA e quale struttura sociosanitaria dedicata all'assistenza di ospiti in fase di transito, c.d. ”RSA di transito” dal domicilio alle R.S.A. di destinazione della Provincia Autonoma di Trento.

Successivamente con determinazione del Dirigente Generale del Dipartimento Salute e Politiche Sociali n. 228 del 25 novembre 2020 la struttura di Ala è stata convertita in R.S.A. Covid per un totale di 20 posti letto.

Con Deliberazione di Giunta Provinciale n. 727 del 7 maggio 2021 il Servizio di Residenza Sanitaria Territoriale Covid di Ala è stato convertito, sino al 31 dicembre 2021 in Servizio di Cure Intermedie per l'accoglienza di 20 pazienti.

Il Servizio è stato nuovamente sospeso nel novembre 2021 in relazione alla situazione emergenziale. Lo stesso verrà ripreso nel corso del 2022 in forma definitiva.

Il Servizio è finalizzato alla presa in carico di pazienti con bisogno di sorveglianza infermieristica nelle 24 ore con una chiara prospettiva di rientro a domicilio. L'obiettivo è il recupero della stabilità clinico-assistenziale e della maggiore autonomia possibile e lo sviluppo delle capacità di autocura del paziente e della rete familiare.

#### A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO

Il servizio si rivolge ai pazienti che presentano:

- stabilizzazione clinica in via di raggiungimento nel breve termine e/o rischio di riacutizzazione e/o consistenti necessità educative rispetto a problematiche clinico-assistenziali;  
e/o
- necessità di un programma di riabilitazione estensiva in paziente che non può sostenere un programma di riabilitazione intensiva per controindicazioni temporanee (es. carico non concesso) o per ridotta possibilità funzionale di partecipazione allo stesso;  
e/o
- necessità di interventi sanitari che, per mancanza di idoneità del domicilio (strutturale e familiare), devono essere erogati all'interno di una struttura;  
e/o
- problematiche socio-assistenziali alla dimissione ospedaliera che ne impediscono l'immediato rientro al domicilio.

## SEDE DEL SERVIZIO

Il servizio di Residenza Sanitaria Assistenziale di transito/Covid è erogato presso la sede della Casa della Salute di Ala - Piazza Giovanni XXIII, 13 – Ala (TN).

## SERVIZI OFFERTI

La struttura offre servizi e prestazioni legati alle esigenze della vita quotidiana della Persona, in particolare viene garantito quanto segue:

assistenza sanitaria medica e infermieristica generale e specialistica;  
assistenza alla persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;  
assistenza riabilitativa;  
servizi alberghieri quali: servizio di ristorazione, servizio di pulizia, servizio di lavanderia.

## MODALITÀ D'ACCESSO

La gestione dei posti letto di strutture intermedie è affidata al Servizio Territoriale dell'Azienda provinciale per i servizi sanitari. L'accesso alle strutture intermedie può avvenire da reparto ospedaliero o da domicilio secondo le procedure previste dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari della Provincia Autonoma di Trento.

## TARIFFE SERVIZIO CURE INTERMEDIE DELL'A.P.S.P. UBALDO CAMPAGNOLA Anno 2022

Tariffa giornaliera omnicomprensiva delle prestazioni previste dalla Deliberazione di Giunta Provinciale 1117/2017 e 727/2021. La presente tariffa è riconosciuta anche nel caso di assenze temporanee per rientro al domicilio previste dal PI e nel caso di accesso al PS sino al momento del ricovero ospedaliero.	€ 145,00
Costo copia b/n (importo IVA inclusa)	€ 0,10
Costo copia colori (importo IVA inclusa)	€ 0,15
Tariffa per il servizio di podologo a carico dei pazienti	€ 25,00
Tariffa per il servizio di trasporto per esigenze personali e non di servizio a favore dei Pazienti (l'importo minimo	€/km 0,59

fatturato è pari ad Euro 3,00 per ogni viaggio)

Tariffe per il servizio di parrucchiere – barbiere per gli utenti del servizio Cure Intermedie

Taglio: Euro 7,00

Piega: Euro 7,00

Taglio + piega: Euro 11,25

Permanente + piega: Euro 19,50

Taglio + permanente + piega: Euro 21,00

Tinta + piega: Euro 21,00

Meches: Euro 40,00

#### 4.2.1. STANDARD DI QUALITÀ CURE INTERMEDI

Soggetto responsabile: Coordinatore dei Servizi Cure Intermedie

##### PERSONALIZZAZIONE DELL'ACCOGLIENZA

	<b>Fattore/standard di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Risultati Raggiunti</b>
1	Colloquio di inserimento del Paziente con il Coordinatore di Percorso	Giorni	Effettuare il colloquio di inserimento del Paziente da parte del Coordinatore di struttura	Entro il giorno prima dell'ingresso dell'Utente in struttura	Sistematica con report trimestrale	95%	
2	Presentazione del Paziente all'équipe di lavoro	Giorni	Presentazione all'équipe di lavoro da parte del Coordinatore di struttura e del nuovo Paziente	Entro il giorno dell'ingresso dell'Utente in struttura	Sistematica con report trimestrale	95%	
3	Presa in carico del Paziente	Giorni	Effettuazione della prima visita medica da parte del medico della struttura	Il giorno lavorativo successivo all'ingresso	Sistematica con report trimestrale	100%	
		Giorni	Valutazione infermieristica e compilazione della CSS	Il giorno di ingresso	Sistematica con report trimestrale	100%	

		compresa valutazione NEWS        in ingresso				
	Giorni	Valutazione fisioterapica delle capacità motorie, individuazione della necessità di ausili        e compilazione della CSS e della scheda Barthel mobilità	Entro il primo giorno lavorativo successivo all'ingresso	Sistematica con report trimestrale	100%	
	Giorni	Valutazione da parte del dell'Operatore Socio Sanitario dei primari bisogni assistenziali del Paziente        e compilazione della CSS, della scheda assistenziale        e della        scheda Barthel funzionale	Entro il giorno successivo all'ingresso.	Sistematica con report trimestrale	100%	

## PRESA IN CARICO DELL'OBIETTIVO E DEL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO

	<b>Fattore/standard di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Monitoraggio</b>
4	Monitoraggio intermedio del grado di raggiungimento dell'obiettivo e attuazione del progetto individualizzato	Percentuale	Incontro settimanale con Coordinatore di Percorso, Coordinatore di struttura e Infermiere	Compilazione settimanale in CSS dello stato di attuazione del progetto e/o del grado di raggiungimento dell'obiettivo	Verifica effettuata una volta ogni due mesi a campione su tutti i Pazienti presenti nella settimana della verifica.	95%	
5	Monitoraggio finale del grado di raggiungimento dell'obiettivo e attuazione del progetto individualizzato	Percentuale	Valutazione finale del grado di raggiungimento dell'obiettivo principale mediante indicazione sulla relazione clinica di dimissione.	Compilazione di apposita sezione della relazione clinica di dimissione rispetto al raggiungimento dell'obiettivo principale	Verifica effettuata una volta ogni due mesi a campione su tutti i Pazienti presenti nella settimana della verifica.	95%	
6	Valutazione in dimissione del Paziente	Percentuale	Presenza delle seguenti scale di valutazione compilate da ciascuna figura professionale per competenza: NEWS,	Presenza in lettera di dimissione della valutazione effettuata con scale	Verifica effettuata una volta ogni due mesi a campione su tutti i Pazienti presenti nella	95%	

			Barthel funzionale e mobilità		settimana della verifica.		
--	--	--	----------------------------------	--	------------------------------	--	--

## PERMANENZA IN STRUTTURA

	<b>Fattore/standard di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Monitoraggio</b>
7	Permanenza in struttura nel termine di 20 giorni	Percentuale	Verifica trimestrale del tempo medio di permanenza per ciascun paziente compatibilmente con l'obiettivo in ingresso	Tempo di permanenza media inferiore ai 20 giorni	Verifica effettuata trimestralmente	75%	
8	Rientro al domicilio	Percentuale	Analisi pazienti rientrati al domicilio sul totale dei pazienti del periodo	Percentuale di Pazienti rientrati al domicilio sul totale dei pazienti del periodo	Verifica effettuata trimestralmente	80%	
9	Valutazione complessiva servizio	media del	Percentuale	Analisi questionari gradimento	Presenza di una valutazione paria “soddisfatto” per il 75 % dei questionari raccolti	Verifica effettuata annualmente	75%

## ALTRI SERVIZI, SERVIZI ALBERGHIERI E SERVIZI GENERALI

	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Monitoraggio</b>
10	Assistenza religiosa	Nr.	Celebrazione della S. Messa	Celebrazione settimanale della S. Messa	Sistematica con report trimestrale	95 %	
11	Condizioni igieniche degli ambienti di vita	Valutazione media	Rilevazione delle condizioni igieniche degli ambienti di vita	Giudizio elaborato da parte della Coordinatrice e/o da una persona delegata dalla stessa per i seguenti locali: stanza Paziente, Bagno stanza e Locale comune pari ad almeno “soddisfatto”	Verifica effettuata trimestralmente a campione su di un numero di locali così suddivisi: n. 2 stanze e relativi servizi igienici, su un locale posto al piano secondo ed un soggiorno/sala da pranzo	95%	
12	Servizio cucina	Nr.	Presenza di un menù speciale	Presenza 1 volta al mese di un menù speciale	Sistematica con report trimestrale	100%	
13	Servizio di parrucchiere/barbiere	Percentuale	Possibilità di accesso al servizio da parte dei pazienti convenzionati alle tariffe definite dal Consiglio di	Possibilità di accesso al servizio da parte dei pazienti convenzionati alle tariffe	Sistematica con report trimestrale	90%	

			Amministrazione	definite dal Consiglio di Amministrazione			
14	Servizio manutenzione	Giorni	Intervento dell'Operaio Specializzato	Presa in carico della richiesta di intervento entro due giorni dalla presenza dell'Operaio Specializzato	Verifica effettuata una volta al mese a campione sulle richieste di intervento della giornata della verifica.	95%	
15	Riunioni programmate con tutto il personale	Nr.	Incontri con l'Amministrazione ed il Personale Dipendente	Almeno 2 incontri l'anno	Sistematica con report trimestrale	100%	
16	Possibilità di colloquio su appuntamento con il Presidente o con il Direttore	Giorni	Incontro con il Presidente o con il Direttore	Entro 8 giorni dalla richiesta	Sistematica con report trimestrale	100%	

#### 4.3. CASA SOGGIORNO PER ANZIANI

##### **IL SERVIZIO**

La casa di soggiorno è una struttura residenziale volta ad assicurare condizioni abitative idonee per anziani autosufficienti per i quali risulti in parte compromessa la capacità di condurre una vita autonoma o che ne facciano comunque espressa richiesta.

##### **A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO**

Destinatari del servizio sono anziani autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti per i quali risulti in parte compromessa la capacità di condurre una vita autonoma o che ne facciano espressa richiesta.

##### **SEDE DEL SERVIZIO**

Il servizio di Casa Soggiorno per Anziani è erogato presso la sede dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola di Avio – Via Campagnola, 5 – Avio (TN).

##### **MODALITÀ DI ACCESSO**

L'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola di Avio è autorizzata all'esercizio di Casa Soggiorno per Anziani per complessivi 5 posti letto. Le ammissioni vengono effettuate in ordine di protocollo, con priorità ai residenti nei comuni di Avio e di Ala. Per essere ospitati è necessario presentare domanda scritta direttamente all'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola di Avio.

Il personale incaricato effettua un colloquio con l'interessato/a, i familiari, nonché, ove si reputi necessario, una visita domiciliare al fine di verificare la reale motivazione della richiesta di inserimento.

La retta di degenza è fissata annualmente con atto del Consiglio di Amministrazione.

##### **SERVIZI OFFERTI**

La Casa Soggiorno per Anziani offre servizi e prestazioni legati alle esigenze della vita quotidiana della Persona, in particolare viene garantito quanto segue:

- servizi di assistenza alla persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;
- attività sociali e animate;
- servizi alberghieri quali: servizio di ristorazione, servizio di pulizia, servizio di lavanderia;
- altri servizi.

L'accesso ai servizi è regolato da appositi regolamenti aziendali e, per l'accesso agli stessi, è richiesta l'apposita tariffa.

Ulteriori informazioni sono riportate nel Regolamento del Servizio Casa Soggiorno per Anziani approvato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 8 del 28 ottobre 2014.

**TARIFFE PER IL SERVIZIO 2022**

**TARIFFE PER IL SERVIZIO  
CASA SOGGIORNO ANZIANI  
01.01.2022 – 31.12.2022**

*Approvate con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 40 del  
29/12/2021*

Retta residenziale giornaliera per utenti autosufficienti	€ 47,50
Maggiorazione giornaliera per soggetti parzialmente autosufficienti	€ 3,50

#### 4.3.1. STANDARD DI QUALITÀ CASA SOGGIORNO

Soggetto responsabile: Coordinatore dei Servizi R.S.A

#### PERSONALIZZAZIONE DELL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURA

	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Risultati Raggiunti</b>
1	Colloquio di inserimento del Residente in struttura	Giorni	Effettuare il colloquio di inserimento del Residente da parte del Coordinatore di struttura e/o dal Referente del servizio assistenziale o infermieristico	Entro il giorno prima dell'ingresso dell'Utente in struttura	Sistematica con report trimestrale	95%	
2	Presentazione del Residente all'équipe di lavoro	Giorni	Presentazione all'équipe di lavoro da parte del Coordinatore di struttura e/o dal Referente del servizio assistenziale o infermieristico del nuovo	Entro il giorno prima dell'ingresso dell'Utente in struttura	Sistematica con report trimestrale	95%	

			Residente				
3	Accoglienza e inserimento del nuovo Residente	Giorni	Presentazione da parte del Coordinatore di struttura o di un suo delegato al nuovo Residente e/o ai familiari dello stesso della struttura, dell'organizzazione delle attività quotidiane e delle figure professionali di riferimento	Il giorno di ingresso	Sistematica con report trimestrale	95%	
4	Presa in carico del Residente	Giorni	Effettuazione della prima visita medica da parte del medico della struttura	Il giorno lavorativo successivo all'ingresso	Sistematica con report trimestrale	100%	
		Giorni	Valutazione da parte del Referente dei servizi assistenziali e dei servizi infermieristici dei primari bisogni	Il giorno di ingresso	Sistematica con report trimestrale	100%	

			assistenziali del Residente e compilazione della CSS e della scheda assistenziale				
	Giorni		Colloquio con il Residente e/o con il familiare da parte dell'Educatore Professionale per la conoscenza approfondita della storia di vita del Residente e per la rilevazione di informazioni utili alla presa in carico dello stesso ed alla Sua permanenza in struttura. La rilevazione viene effettuata mediante compilazione della CSS.	Entro 15 giorni dall'ingresso	Sistematica con report trimestrale	95%	
5	Elaborazione del primo	Giorni	Elaborazione del	Entro 21 giorni	Sistematica con	100%	

	Piano Assistenziale Individualizzato		primo Piano Assistenziale Individualizzato da parte dell'equipe multidisciplinare con l'invito ai familiari del Residente a partecipare allo stesso	dall'ingresso	report trimestrale		
6	Grado di soddisfazione del Residente o del familiare	Valutazione media	Monitoraggio della soddisfazione del Residente o del familiare rispetto all'accoglienza del Residente in struttura	Giudizio complessivo medio riferito all'accoglienza del Residente pari ad almeno 7/10	Sistematica con report trimestrale	85%	
7	Lavanderia/guardaroba	Giorni	Presa in carico da parte della lavanderia/guardaroba dei capi del Residente	Entro il giorno di ingresso	Sistematica con report trimestrale	95%	

## SERVIZI DI ASSISTENZA E DI CURA DEL RESIDENTE

	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Monitoraggio</b>
8	Piano Assistenziale Individualizzato	Percentuale	Elaborazione di un nuovo PAI a seguito di eventi che modifichino le esigenze sanitarie e assistenziali del Residente fatto salvo l'aggiornamento almeno semestrale	Elaborazione di tutti i PAI con scadenza semestrale nel trimestre	Sistematica con report trimestrale	100%	
9	Alzata individualizzata del Residente	Percentuale	Rispetto dello schema di alzate individualizzate fatte salve le esigenze sanitarie	Almeno il 90% dei Residenti rispetta lo schema previsto per le alzate quotidiane	Verifica effettuata una volta al mese a campione su tutti i Residenti presenti nella giornata della verifica.	90%	
10	Servizio di parrucchiere/barbiere	Percentuale	Garanzia di accesso al servizio agli altri Utenti alle tariffe definite dal Consiglio di Amministrazione	Garanzia di accesso al servizio.	Sistematica con report trimestrale	90%	

## SERVIZI SANITARI E RIABILITATIVI DEL RESIDENTE

	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Monitoraggio</b>
11	Controllo periodico dello stato di salute	Percentuale	Controllo dello stato di salute da parte del medico della struttura entro il mese dalla precedente valutazione	Almeno il 90 % del campione	Verifica mensile effettuata su tutti i Residenti visitati nel mese precedente	90 %	

## SERVIZI SOCIO-ANIMATIVI, RELIGIOSI E DI INTRATTENIMENTO

	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Monitoraggio</b>
12	Valorizzazione del volontariato nelle attività socio animative, religiose e di intrattenimento	Valutazione media	Monitoraggio della soddisfazione del Residente rispetto alle attività svolte.	Soddisfazione misurata al termine di ciascuna attività proposta	Verifica effettuata sulla soddisfazione percepita una volta al mese a campione sulle attività realizzate nella settimana della giornata della verifica.	90 %	
13	Mantenimento del legame con il territorio	Nr.	Effettuazione di uscite in alcune località di gradimento per gli Utenti individuate mediante	Almeno 1 uscita in località individuata dagli Utenti nel	Sistematica con report trimestrale	90 %	

			focus group	trimestre			
14	Progettualità specifiche/riabilitative e/o laboratori	Nr.	Realizzazione di progettualità specifiche/riabilitative e/o di laboratori a favore degli Utenti dell'A.P.S.P. ulteriori rispetto alle attività ordinarie anche mediante il coinvolgimento di volontari, familiari e/o di figure professionali esterne all'Azienda	Avvio di almeno 3 Progetti nell'anno	Sistematica con report trimestrale	90 %	
15	Assistenza religiosa	Nr.	Celebrazione della S. Messa e del Rosario all'interno della struttura	Celebrazione settimanale del Rosario e della S. Messa	Sistematica con report trimestrale	95 %	
16	Pranzo con familiari e/o persone care in occasione del compleanno del Residente	Percentuale	Possibilità per un familiare e/o una persona cara del Residente di pranzare insieme il giorno del compleanno	Possibilità per un familiare e/o una persona cara del Residente di pranzare insieme il giorno del compleanno gratuitamente	Sistematica con report trimestrale	100 %	

17	Pranzo con familiari e/o persone care	Percentuale	Possibilità per i familiari e/o persone care di consumare il pasto con il Residente	Possibilità per i familiari e/o persone care di consumare il pasto con il Residente tutti i giorni dell'anno nel rispetto del Regolamento	Sistematica con report trimestrale	100 %	
----	---------------------------------------	-------------	---	---	------------------------------------	-------	--

#### SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI

	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Monitoraggio</b>
18	Condizioni igieniche degli ambienti di vita	Valutazione media	Rilevazione delle condizioni igieniche degli ambienti di vita	Giudizio elaborato da parte della Coordinatrice e/o da una persona delegata dalla stessa per i seguenti locali: stanza Ospite, Bagno stanza e Locale comune pari ad almeno “soddisfatto”	Verifica effettuata trimestralmente a campione su di un numero di locali così suddivisi: n. 2 locali zona soggiorno ed interrato e n. 3 locali per ciascun nucleo.	95%	

19	Servizio lavanderia/guardaroba per il lavaggio degli indumenti personali dei Residenti	Giorni	Ritiro biancheria personale sporca e restituzione della stessa lavata, stirata e riparata	Ritiro biancheria personale sporca con cadenza quotidiana e restituzione della stessa lavata, stirata e riparata entro sette giorni	Sistematica con report trimestrale	95%	
20	Servizio lavanderia/guardaroba per la biancheria piana	Giorni	Ritiro biancheria piana sporca e restituzione della stessa lavata, stirata e riparata	Ritiro biancheria piana sporca con cadenza quotidiana e restituzione della stessa lavata, stirata due volte la settimana	Sistematica con report trimestrale	95%	
21	Servizio cucina	Nr.	Presenza di un menù speciale	Presenza 1 volta al mese di un menù speciale	Sistematica con report trimestrale	100%	
22	Servizio cucina	Nr.	Revisione del menù	Revisione semestrale del menù mediante focus group da	Sistematica con report trimestrale	100%	

				realizzare con la presenza di n. 2 dipendenti, n. 5 Residenti e n. 2 Utenti del Centro Anziani di Ala e n. 2 Familiari			
23	Servizio manutenzione	Giorni	Intervento dell'Operaio Specializzato	Presa in carico della richiesta di intervento entro due giorni dalla presenza dell'Operaio Specializzato	Verifica effettuata una volta al mese a campione sulle richieste di intervento della giornata della verifica.	95%	

#### ALTRI INDICATORI

	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Monitoraggio</b>
24	Riunione con i familiari dei Residenti e/o i loro rappresentanti	Nr.	Incontri con l'Amministrazione ed i familiari dei Residenti e/o i loro rappresentanti	Almeno 2 incontri l'anno	Sistematica con report trimestrale	100%	
25	Riunioni programmate con tutto il personale	Nr.	Incontri con l'Amministrazione ed il Personale Dipendente	Almeno 2 incontri l'anno	Sistematica con report trimestrale	100%	

26	Possibilità di colloquio su appuntamento con il Presidente o con il Direttore	Giorni	Incontro con il Presidente o con il Direttore	Entro 8 giorni dalla richiesta	Sistematica con report trimestrale	100%	
----	---	--------	---	--------------------------------	------------------------------------	------	--

#### 4.4. SERVIZIO ABITARE LEGGERO E ACCOMPAGNATO

##### **IL SERVIZIO**

Il Servizio Abitare Leggero ed Abitare Accompagnato è volto a facilitare la conservazione delle capacità e dell'autonomia della persona, la tutela della propria intimità, il mantenimento dei rapporti familiari e amicali, la conservazione delle abitudini e interessi di vita.

##### **A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO**

I destinatari del servizio Abitare Leggero sono di norma Anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti o parzialmente non autosufficienti in diverse situazioni di disagio/fragilità. Il servizio può ospitare persone di età inferiore ai 64 anni. I destinatari del Servizio Abitare Accompagnato sono Persone che versano in una situazione di disagio economico, personale, sociale o familiare, in grado di autogestirsi per quanto riguarda le principali attività della vita quotidiana.

##### **SEDE DEL SERVIZIO**

L'A.P.S.P. dispone di 9 unità abitative ubicate presso la “Casa Veronesi” in Via Venezia 9/C ad Avio (TN) e dispone altresì di 4 unità abitative presso il Centro Anziani in Piazza Giovanni XXIII 2-4 ad Ala (TN).

##### **SERVIZI OFFERTI**

Il servizio Abitare Leggero comprende le prestazioni di seguito elencate:

###### **Servizi abitativi**

- concessione in uso dell'alloggio assegnato, completamente arredato (spetta agli Utenti provvedere alla dotazione di stoviglie, suppellettili, biancheria, tendaggi interni, ecc.);
- erogazione dell'energia elettrica, acqua e del riscaldamento. Per gli Utenti degli Alloggi di Ala l'attivazione delle utenze è a carico del singolo Utente il quale diverrà intestatario dell'Utenza stessa;
- servizi condominiali (pulizie, manutenzione e illuminazione degli spazi comuni, interni ed esterni, dell'ascensore, amministrazione);
- manutenzione straordinaria dell'Alloggio;
- libero accesso agli spazi comuni dell'A.P.S.P.;

###### **Servizi socio-assistenziali e sanitari**

- attività di assistenza e di cura della Persona durante l'intera giornata;
- servizio di chiamata infermieristica notturna e passaggio notturno dell'Operatore Socio Sanitario agli orari prestabiliti;
- partecipazione alle attività socio animative organizzate dall'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola;
- partecipazione alle attività motorie di gruppo organizzate dall'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola;

###### **Servizi Alberghieri**

- Colazione comunitaria presso la sala Comune dell'Ente;
- servizio di Ristorazione presso l'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola
- servizio di riordino quotidiano dell'Alloggio;
- servizio di pulizia straordinaria;

Accesso ai servizi erogati da parte dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola secondo le modalità, i criteri e le tariffe specifiche

- Servizio di lavanderia;
- Parrucchiera;
- Estetista;
- Servizi domiciliari;

Il servizio Abitare Accompagnato comprende le prestazioni di seguito elencate:

#### Servizi abitativi

- concessione in uso dell'alloggio assegnato, completamente arredato (spetta agli Utenti provvedere alla dotazione di stoviglie, suppellettili, biancheria, tendaggi interni, ecc.);
- erogazione dell'energia elettrica, acqua e del riscaldamento. Per gli Utenti degli Alloggi di Ala l'attivazione delle utenze è a carico del singolo Utente il quale diverrà intestatario dell'Utenza stessa;
- servizi condominiali (pulizie, manutenzione e illuminazione degli spazi comuni, interni ed esterni, dell'ascensore, amministrazione);
- manutenzione straordinaria dell'Alloggio;
- libero accesso agli spazi comuni dell'A.P.S.P.;

#### Servizi Alberghieri

- servizio di pulizia straordinaria;
- Possibilità di accesso ai servizi erogati da parte dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola secondo le modalità, i criteri e le tariffe specifiche
- eventuali prestazioni di assistenza domiciliare su richiesta alla Comunità della Vallagarina.

### **MODALITÀ D'ACCESSO**

La domanda di accesso al Servizio Abitare Leggero e Abitare Accompagnato è presentata all'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola da parte dell'interessato su apposito modulo. La richiesta è accompagnata da una relazione di tipo Sociale accompagnata altresì da informazioni di tipo sanitario in relazione alla tipologia di servizio richiesto.

L'occupazione degli Alloggi è effettuata in ordine cronologico di presentazione delle domande e previa valutazione effettuata da parte dell'equipe Socio Sanitaria Assistenziale dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola anche in relazione alla capacità del servizio di erogare le prestazioni richieste ed in relazione alla disponibilità dell'Alloggio.

**TARIFFE PER IL SERVIZIO 2022**

**TARIFFE PER IL SERVIZIO**  
**ABITARE LEGGERO E ABITARE ACCOMPAGNATO**  
**01.01.2022 – 31.12.2022**

*Approvate con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 41 del  
29/12/2021*

**TARIFFE SERVIZIO ABITARE ACCOMPAGNATO**

Tariffa giornaliera Servizio Abitare Accompagnato Avio	€ 11,56
Di cui:	
- Importo giornaliero soggetto a conguaglio finale dovuto per l'utilizzo dell'alloggio.	€ 7,48
- Importo fisso dovuto per la realizzazione delle pulizie straordinarie non soggetto a conguaglio. L'importo non sarà dovuto dopo 30 giorni di assenza dall'Alloggio.	€ 4,08
Tariffa giornaliera Servizio Abitare Accompagnato Ala	€ 7,06
Di cui:	
- Importo soggetto a conguaglio finale dovuto per l'utilizzo dell'alloggio	€ 4,72
- Importo fisso dovuto per la realizzazione delle pulizie straordinarie non soggetto a conguaglio. L'importo non sarà dovuto dopo 30 giorni di assenza dall'Alloggio.	€ 2,34
Tariffa per singolo pasto	€ 7,50
Tariffa per due pasti consumati presso l'A.P.S.P. nella stessa giornata	€ 10,00
Tariffa bagno/doccia	€ 24,00
Tariffa giornaliera per noleggio dispositivo di chiamata con relativo intervento in caso di emergenza	€ 2,00
Tariffa di noleggio e lavaggio biancheria piana	Riaddebito importi sostenuti dall'A.P.S.P.
Tariffa lavaggio biancheria personale	€/kg 5,72
Accesso ai servizi erogati da parte dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola (Parrucchiera, Estetista, Servizi domiciliari).	Secondo le singole tariffe definite dal Consiglio di Amministrazione
Tariffa per l'acquisto di n. 1 gettone e detersivo per l'utilizzo delle lavatrici presso la struttura di Avio (importo comprensivo di IVA)	€ 1,00
Tariffa tinteggiatura locali	€ 150,00
Tariffa oraria pulizia straordinaria locali	€ 22,00

## TARIFFE SERVIZIO ABITARE LEGGERO

Tariffa giornaliera Servizio Abitare Leggero Avio	€ 49,24
Di cui:	
- Importo soggetto a conguaglio finale dovuto per l'utilizzo dell'alloggio	€ 7,48
- Importo fisso dovuto per la realizzazione delle pulizie straordinarie non soggetto a conguaglio. L'importo non sarà dovuto dopo 30 giorni di assenza dall'Alloggio.	€ 4,08
- Importo fisso dovuto per l'attività di assistenza. L'importo non sarà dovuto dopo 3 giorni di assenza dall'Alloggio.	€ 27,68
- Importo dovuto per il servizio pasti (pranzo e cena). L'importo non sarà dovuto nel caso di mancata fruizione del pasto	€ 10,00
Tariffa bagno/doccia a richiesta dopo il primo bagno settimanale	€ 24,00
Tariffa di noleggio e lavaggio biancheria piana	Riaddebito importi sostenuti dall'A.P.S.P.
Tariffa lavaggio biancheria personale	€/kg 5,72
Accesso ai servizi erogati da parte dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola (Parrucchiera, Estetista, Servizi domiciliari).	Secondo le singole tariffe definite dal Consiglio di Amministrazione
Tariffa per l'acquisto di n. 1 gettone e detersivo per l'utilizzo delle lavatrici presso la struttura di Avio (importo comprensivo di IVA)	€ 1,00
Tariffa tinteggiatura locali	€ 150,00
Tariffa oraria pulizia straordinaria locali	€ 22,00

#### 4.4.1. STANDARD DI QUALITÀ ABITARE LEGGERO E ACCOMPAGNATO

Soggetto responsabile: Coordinatore di struttura (Avio ed Ala)

##### ABITARE LEGGERO

###### PERSONALIZZAZIONE DELL'ACCOGLIENZA

	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Monitoraggio</b>
1	Colloquio inserimento dell'Utente	di Giorni	Effettuare il colloquio di inserimento dell'Utente da parte del Coordinatore e/o da un suo delegato	Entro il giorno dell'accoglienza dell'Utente in struttura	Sistematica con report trimestrale	100%	
2	Presentazione dell'Utente all'equipe di lavoro	Giorni	Presentazione all'equipe di lavoro da parte del Coordinatore di struttura e/o di un suo delegato del nuovo Utente	Entro il giorno dell'ingresso dell'Utente in struttura	Sistematica con report trimestrale	95%	
3	Accoglienza e inserimento del nuovo Utente	Giorni	Presentazione da parte del Coordinatore o di un suo delegato al nuovo Utente e/o ai familiari dello stesso della struttura, dell'organizzazione delle attività quotidiane e delle figure professionali di riferimento	Il giorno di ingresso	Sistematica con report trimestrale	95%	

4	Grado soddisfazione dell'Utente o del familiare	Valutazione media	Monitoraggio della soddisfazione dell'Utente o del familiare rispetto all'accoglienza sul Centro Diurno	Giudizio complessivo medio riferito all'accoglienza dell'Utente pari ad almeno 7/10	Sistematica con report trimestrale	85%	
---	---	-------------------	---	---	------------------------------------	-----	--

## ABITARE LEGGERO E ACCOMPAGNATO

### SERVIZI DI ASSISTENZA E DI CURA

	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Monitoraggio</b>
5	Servizio di parrucchiere/barbiere	Percentuale	Garanzia di accesso al servizio di parrucchiere/barbiere	Garanzia di accesso al servizio alle tariffe definite dal Consiglio di Amministrazione a richiesta dell'utente	Sistematica con report trimestrale	95%	

### SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI

	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Monitoraggio</b>
6	Condizioni igieniche degli ambienti comuni	Valutazione media	Rilevazione delle condizioni igieniche degli ambienti	Giudizio per Locali comuni pari a	Verifica effettuata trimestralmente	95%	

			comuni	“soddisfatto”.			
7	Servizio cucina	Nr.	Presenza di un menù speciale	Presenza 1 volta al mese di un menù speciale	Sistematica con report trimestrale	100%	
8	Servizio cucina	Nr.	Revisione del menù	Revisione semestrale del menù mediante focus group da realizzare con la presenza di n. 2 dipendenti, n. 5 Residenti e n. 2 Utenti del Centro Anziani di Ala e n. 2 Familiari	Sistematica con report trimestrale	100%	
9	Servizio manutenzione	Giorni	Intervento dell'Operaio Specializzato	Presa in carico della richiesta di intervento entro due giorni dalla presenza dell'Operaio Specializzato	Verifica effettuata una volta al mese a campione sulle richieste di intervento della giornata della verifica.	95%	
10	Servizio Guardaroba Lavanderia	Giorni	Esecuzione del lavaggio	Riconsegna biancheria lavata e stirata entro due giorni	Verifica effettuata una volta al mese a campione sulle	95%	

				dalla consegna presso il locale lavanderia guardaroba	richieste di intervento della giornata della verifica.		
--	--	--	--	---	--	--	--

#### ALTRI INDICATORI

	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Monitoraggio</b>
11	Riunioni programmate con i collaboratori	Nr.	Incontri con l'Amministrazione ed il Personale Dipendente/Collaboratori	Almeno 1 incontro l'anno	Sistematica con report trimestrale	100%	
12	Incontri formativi/informativi con i caregiver	Nr.	Incontri con l'Amministrazione e gli utenti e loro caregiver	Almeno 1 incontro l'anno	Sistematica con report trimestrale	100%	
13	Grado soddisfazione dell'utente familiare	di e/o	Valutazione media	Monitoraggio della soddisfazione dell'Utente o del familiare rispetto al servizio erogato	Giudizio complessivo medio riferito all'accoglienza dell'Utente pari ad almeno 7/10	Sistematica con report trimestrale	85%

## 4.5. CENTRO DIURNO PER ANZIANI

### **IL SERVIZIO**

Il Centro Diurno per Anziani è una struttura semiresidenziale a carattere diurno in cui sono erogati servizi socio-sanitari a favore di persone anziane. 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. L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Ubaldo Campagnola gestisce le seguenti strutture:

- Centro Diurno di Avio ubicato in Via Campagnola, 5 ad Avio;
- Centro Diurno di Ala ubicato il Piazza Giovanni XXIII ad Ala.

### **A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO**

Il servizio è rivolto a persone Anziane parzialmente autosufficienti con autonomie residue ma che necessitano di aiuto nelle attività quotidiane della vita e persone Anziane non autosufficienti o con gravi disabilità.

### **SEDE DEL SERVIZIO**

Il servizio di Centro Diurno è erogato presso le sale ed i soggiorni dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola di Avio – Via Campagnola, 5 – Avio (TN) e presso l'immobile ubicato ad Ala in Piazza Giovanni XXIII, 4.

### **SERVIZI OFFERTI**

Il Centro offre i seguenti servizi:

- prestazioni di cura ed igiene della persona;
- attività terapeutiche e riabilitative per il mantenimento e/o miglioramento delle capacità funzionali, comportamentali, cognitive e affettivo-relazionali;
- possibilità di riposo nel corso della giornata;
- attività di socializzazione ed animazione;
- ristorazione (pranzo/cena) ed aiuto nell'alimentazione.
- servizio di trasporto per chi non è in grado di provvedervi autonomamente.

In base al bisogno specifico delle singole persone il Centro può chiedere la collaborazione dell'Azienda Sanitaria a svolgere le prestazioni infermieristiche e fisioterapiche.

### **ORARIO DI APERTURA**

Il Centro di Avio è aperto tutti i giorni dell'anno dalle ore 8.30 alle ore 17.30.

Il Centro di Ala è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.30.

### **MODALITÀ D'ACCESSO**

L'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola è autorizzata all'esercizio di Centro Diurno per Anziani per complessivi 5 posti presso la struttura di Avio e per 28 posti presso la struttura di Ala. L'accesso può avvenire secondo le seguenti modalità:

- Servizio convenzionato con il Sistema Sanitario Provinciale: l'accesso al Centro è disposto dall' U.V.M. distrettuale. La persona interessata deve rivolgersi all'assistente sociale della propria zona di residenza o al medico curante per presentare domanda d'inserimento al Centro.
- Centro Diurno a libero accesso: oltre ai posti convenzionati e comunque entro il limite dei 5 posti autorizzati presso la struttura di Avio e 13 posti presso la struttura di Ala, è possibile accedere al Centro Diurno mediante richiesta all'A.P.S.P. U. Campagnola. La tariffa è stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

### **TARIFFE PER IL SERVIZIO 2022**

#### **TARIFFE PER IL SERVIZIO CENTRO DIURNO ANZIANI POSTI NON IN CONVENZIONE CON IL SSP**

**01.01.2022 – 31.12.2022**

*Approvate con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 42 del  
29/12/2021*

#### **CENTRO DIURNO DI AVIO**

Via Campagnola, 5

Presenza mezza giornata	€ 15,76
Presenza giornata intera	€ 31,52
Tariffa chilometrica per il trasporto degli Utenti dal o per il Centro Diurno (l'importo minimo fatturato è pari ad Euro 3,00 per ogni viaggio)	€ 0,59
Tariffa per singolo pasto consumato presso il Centro Diurno	€ 7,50
Tariffa per due pasti consumati presso l'A.P.S.P. nella stessa giornata	€ 10,00
Tariffa per bagno assistito	€ 24,00

#### **CENTRO DIURNO DI ALA**

Piazza Giovanni XXIII, 2-4

Presenza mezza giornata	€ 15,76
Presenza giornata intera	€ 31,52
Tariffa chilometrica per il trasporto degli Utenti dal o per il Centro	€ 0,59

Diurno (l'importo minimo fatturato è pari ad Euro 3,00 per ogni viaggio)

Tariffa per singolo pasto consumato presso il Centro Diurno € 8,50

Tariffa per bagno/doccia assistito/a € 24,00

#### 4.5.1. STANDARD DI QUALITÀ CENTRO DIURNO PER ANZIANI

Soggetto responsabile: Coordinatore del Centro Diurno di Ala

#### PERSONALIZZAZIONE DELL'ACCOGLIENZA AL CENTRO DIURNO

	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Monitoraggio</b>
1	Colloquio inserimento dell'Utente	Giorni	Effettuare il colloquio di inserimento dell'Utente da parte del Coordinatore del CD e/o da un suo delegato	Entro il giorno dell'accoglienza dell'Utente in struttura	Sistematica con report trimestrale	100%	
2	Confronto con infermiere UVM	Giorni	Colloquio con infermiere UVM per acquisizione di obiettivi specifici assistenziali/riabilitativi	Entro il giorno dell'accoglienza dell'Utente in struttura	Sistematica con report trimestrale	100%	
3	Presentazione dell'Utente all'equipe di lavoro	Giorni	Presentazione all'equipe di lavoro da parte del Coordinatore di struttura e/o di un suo delegato del nuovo Utente	Entro il giorno dell'ingresso dell'Utente in struttura	Sistematica con report trimestrale	95%	
4	Accoglienza e inserimento del nuovo Utente	Giorni	Presentazione da parte del Coordinatore del Centro Diurno o di un suo delegato al nuovo Utente e/o ai familiari dello stesso della struttura, dell'organizzazione delle attività quotidiane e delle	Il giorno di ingresso	Sistematica con report trimestrale	95%	

			figure professionali di riferimento				
5	Presa in carico dell'Utente	Giorni	Valutazione/aggiornamento dei primari bisogni assistenziali dell'Utente e compilazione della CSS, da parte del Coord. del CD o da un suo delegato	Entro il 3° giorno di frequenza al Centro	Sistematica con report trimestrale	100%	
		Giorni	Colloquio con l'utente e/o con il familiare da parte del Coordinatore del CD o dell'Educatore Professionale (RSA Avio) per la conoscenza approfondita della storia di vita dell'utente e per la rilevazione di informazioni utili alla presa in carico dello stesso. La rilevazione viene effettuata mediante compilazione della CSS.	Entro 15 giorni dall'ingresso	Sistematica con report trimestrale	100%	
6	Valutazione fisioterapica	Giorni	Valutazione fisioterapica delle capacità motorie ed autonomie residue	Entro il 1° giorno di presenza del fisioterapista dopo l'ingresso dell'utente	Sistematica con report trimestrale	100%	
7	Elaborazione del primo Piano	Giorni	Elaborazione del primo Piano Assistenziale	Entro 21 giorni dall'ingresso	Sistematica con report	100%	

	Assistenziale Individualizzato		Individualizzato da parte dell'equipe multidisciplinare con l'invito ai familiari dell'Utente a partecipare allo stesso		trimestrale		
8	Grado soddisfazione dell'Utente o del familiare	di Valutazione media	Monitoraggio della soddisfazione dell'Utente o del familiare rispetto all'accoglienza sul Centro Diurno	Giudizio complessivo medio riferito all'accoglienza dell'Utente pari ad almeno 7/10	Sistematica con report trimestrale	85%	

#### SERVIZI DI ASSISTENZA E DI CURA

	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Monitoraggio</b>
9	Piano Assistenziale Individualizzato	Percentuale	Elaborazione di un nuovo PAI a seguito di eventi che modifichino le esigenze sanitarie e assistenziali dell'Utente fatto salvo l'aggiornamento almeno semestrale previsto dalle Direttive Provinciali	Elaborazione di tutti i PAI con scadenza semestrale nel trimestre	Sistematica con report trimestrale	100%	

10	Colloquio con psicologo		Garanzia della possibilità di un colloquio con lo psicologo su richiesta da parte dell'utente	Colloquio entro 7 gg dalla richiesta	Sistematica con report trimestrale	100%	
11	Servizio di parrucchiere/barbiere	Percentuale	Garanzia di accesso al servizio di parrucchiere/barbiere	Garanzia di accesso al servizio alle tariffe definite dal Consiglio di Amministrazione a richiesta dell'utente	Sistematica con report trimestrale	95%	

#### SERVIZI SANITARI E RIABILITATIVI

	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Monitoraggio</b>
12	Assunzione terapia farmacologica orale	Percentuale	Richiesta trimestrale del certificato medico attestante le terapie in corso e/o attestazione dell'assenza di variazioni	Presenza della richiesta dei certificati medici indicata in CSS e/o del dell'attestazione di assenza di variazione compilata dal Familiare	Sistematica con report trimestrale	100%	
			Percentuale	Verifica monitoraggio			
				Schede	Sistematica	100%	

			assunzione terapia farmacologica orale	monitoraggio somministrazione compilate	con report trimestrale		
13	Ginnastica/attività di gruppo	Nr.	Effettuazione della ginnastica di gruppo e/o di attività di tipo manuale volte al recupero funzionale delle adl a favore degli Utenti	Almeno 45 minuti al giorno e per gli Utenti del Servizio PIC partecipazione alle attività organizzate dalla RSA	Sistematica con report trimestrale	100%	

#### SERVIZI SOCIO-ANIMATIVI, RELIGIOSI E DI INTRATTENIMENTO

	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Monitoraggio</b>
14	Attività socio-animative	Percentuale	Pianificazione mensile attività ed esposizione settimanale	Rispetto della pianificazione	Sistematica con report trimestrale	90%	
		Valutazione	Compilazione per ciascuna attività di un questionario di gradimento	Giudizio complessivo medio riferito all'accoglienza dell'Utente pari ad almeno "soddisfatto"	Mensile, alla data indice con report trimestrale	90%	
15	Mantenimento del legame con il territorio	Nr.	Effettuazione di uscite in alcune località di	Almeno 1 uscita in località	Sistematica con report	90 %	

			gradimento per gli Utenti individuate mediante focus group	individuata dagli Utenti nel trimestre	trimestrale		
16	Progettualità specifiche/riabilitative e/o laboratori	Nr.	Realizzazione di progettualità specifiche/riabilitative e/o di laboratori a favore degli Utenti, ulteriori rispetto alle attività ordinarie anche mediante il coinvolgimento di volontari, familiari e/o di figure professionali esterne all'Azienda	Avvio di almeno 3 Progetti nell'anno	Sistematica con report trimestrale	90 %	

#### SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI

	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Monitoraggio</b>
17	Condizioni igieniche degli ambienti di vita	Valutazione media	Rilevazione delle condizioni igieniche degli ambienti di vita, della cucina e dei servizi igienici	Giudizio per Locali comuni, servizi igienici e cucina pari ad almeno “soddisfatto”. N. 1	Verifica effettuata trimestralmente	95%	
18	Servizio cucina	Nr.	Presenza di un menù speciale	Presenza 1 volta al mese di un menù speciale	Sistematica con report trimestrale	100%	

19	Servizio cucina	Nr.	Revisione del menù	Revisione semestrale del menù mediante focus group da realizzare con la presenza di n. 2 dipendenti, n. 5 Residenti e n. 2 Utenti del Centro Anziani di Ala e n. 2 Familiari	Sistematica con report trimestrale	100%	
20	Servizio manutenzione	Giorni	Intervento dell'Operaio Specializzato	Presa in carico della richiesta di intervento entro due giorni dalla presenza dell'Operaio Specializzato	Verifica effettuata una volta al mese a campione sulle richieste di intervento della giornata della verifica.	95%	

#### ALTRI INDICATORI

	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Monitoraggio</b>
21	Riunioni programmate con tutto il personale	Nr.	Incontri con l'Amministrazione ed il Personale Dipendente	Almeno 2 incontri l'anno	Sistematica con report trimestrale	100%	
22	Riunioni programmate	Nr.	Incontri con	Almeno 2	Sistematica con	100%	

	con utenti e loro familiari		l'Amministrazione e gli utenti e loro familiari	incontri l'anno	report trimestrale		
23	Grado di soddisfazione dell'utente e/o familiare	Valutazione media	Monitoraggio della soddisfazione dell'Utente o del familiare rispetto al servizio erogato	Giudizio complessivo medio riferito all'accoglienza dell'Utente pari ad almeno 7/10	Sistematica con report trimestrale	85%	

## 4.6. CENTRO SERVIZI

### ***IL SERVIZIO***

Il Centro Servizi è una struttura semi-residenziale a carattere diurno la cui attività concorre con altri servizi, e in particolare con i servizi legati alla domiciliarità, a favorire la permanenza delle persone nel proprio ambiente di vita e di relazione, evitando il ricorso al collocamento in strutture residenziali e ad assicurare effettive possibilità di vita autonoma e socializzata. Risponde a bisogni di anziani autosufficienti o con un parziale grado di compromissione delle capacità funzionali, che vivono nella propria abitazione o in alloggi protetti anche ubicati nella medesima unità immobiliare e a quelli di persone adulte destinate a interventi/progetti socio assistenziali legati alla domiciliarità. Il Centro Servizi si caratterizza per la polifunzionalità delle sue prestazioni. In particolare le prestazioni offerte possono comprendere la cura ed igiene della persona, servizi riabilitativi e servizi di mensa. Allo scopo di favorire la socializzazione, lo sviluppo delle relazioni interpersonali e lo stimolo per una vita attiva ed integrata, il Centro è anche sede di attività socio-ricreative, culturali e occupazionali. I contenuti del Servizio sono disciplinati da apposita Convenzione sottoscritta con la Comunità della Vallagarina nell'ambito dei servizi integrativi delle funzioni proprie del nucleo familiare di cui alle Leggi Provinciali n. 14/91, n. 6/98, e n. 13/2007, a favore di persone in carico al servizio socio assistenziale.

### ***A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO***

Sono destinatari del servizio anziani autosufficienti o con un parziale grado di compromissione delle capacità funzionali e adulti a rischio di emarginazione sociale, destinatari di interventi socio assistenziali anche legati alla domiciliarità favorenti la socializzazione, per i quali è attivato da parte del Servizio Socio-Assistenziale un Piano Assistenziale Individualizzato condiviso con l'A.P.S.P.. È possibile prevedere l'accesso a soggetti non autosufficienti per specifiche prestazioni purché opportunamente assistiti. Le condizioni psicofisiche e fisiche delle persone accolte devono essere compatibili con le esigenze di vita comunitaria del Centro. Di norma è competenza del Servizio Sociale formulare il progetto di intervento e a valutare la pertinenza del servizio alle diverse esigenze.

### ***SEDE DEL SERVIZIO***

Il Centro Servizi è erogato presso l'immobile ubicato ad Ala in Piazza Giovanni XXIII, 2-4.

### ***SERVIZI OFFERTI***

Il Centro Servizi eroga le seguenti prestazioni:

- servizio mensa: tale servizio consiste nell'erogazione di pasti di mezzogiorno, agli utenti ammessi al Centro Servizi dal lunedì al venerdì. I pasti saranno preparati secondo menù periodici sulla base delle tabelle dietetiche in vigore

- presso la struttura e con l'uso di prodotti di cui è garantita la qualità, tenendo presente la tipologia dell'utenza e rispettando eventuali prescrizioni mediche;
- prestazioni relative alla cura e all'igiene personale mediante la realizzazione del bagno assistito protetto e della doccia assistita, utilizzando se necessario ausili e presidi adeguati alle condizioni di disabilità dell'utente. L'utente dovrà portare con sé la biancheria pulita al fine di consentire agli operatori addetti al servizio di effettuare il cambio degli indumenti;
  - servizio parrucchiere e barbiere;
  - servizio di manicure e di pedicure;
  - attivazione fisica (ginnastica dolce, ginnastica individuale e di gruppo) mediante l'uso della palestra attrezzata collocata all'interno dell'Ente con l'obiettivo di mantenere le capacità di movimento e/o di acquisire piccole abilità perdute a seguito di malattie.
  - attività socioanimate ed occupazionali;
  - attività ricreative svolte all'interno e/o all'esterno della struttura di Ala anche in forma congiunta con gli Utenti del Centro Diurno per Anziani;
  - servizio di trasporto: l'accesso al centro ed il rientro al domicilio può avvenire autonomamente, con l'uso del trasporto pubblico, con i familiari oppure con il servizio di trasporto in base alla L.P.1/91. Qualora queste modalità non fossero attuabili, il trasporto viene garantito dall'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola.
  - ulteriori attività da condividere, di volta in volta, con la Comunità della Vallagarina.

### **ORARIO DI APERTURA**

Il Centro di Ala è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.30.

### **MODALITÀ D'ACCESSO**

L'accesso al servizio è di norma autorizzato dalla Comunità della Vallagarina tramite il proprio Servizio, previa progettazione dell'intervento anche d'intesa con l'A.P.S.P. In questo caso le domande, correlate della documentazione richiesta, sono raccolte e valutate dalle Assistenti Sociali operanti nell'ambito territoriale di competenza. Al termine della valutazione la Comunità della Vallagarina trasmette le informazioni rilevanti per l'accesso del nuovo Utente all'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola.

L'accesso al servizio può altresì avvenire in forma privata. In questo caso la domanda dovrà essere presentata direttamente agli uffici Amministrativi dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola. L'Azienda dopo aver valutato la domanda provvederà all'ammissione o meno del nuovo Utente nel Centro Servizi.

La presenza massima giornaliera è di 35 Utenti.

**TARIFFE PER IL SERVIZIO 2022****TARIFFE DEL CENTRO SERVIZI****01.01.2022 – 31.12.2022***Approvate con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 43 del  
29/12/2021**Servizio in convenzione con la Comunità della Vallagarina*

<b>Prestazione</b>	<b>Tariffa 2022 *</b>
Costo per singolo pasto consumato presso il Centro Servizi	Euro 8,50
Tariffa per pedicure	Euro 20,00
Tariffa per manicure	Euro 7,00
Tariffa per pedicure e manicure	Euro 25,00
Tariffa per taglio:	Euro 7,00
Tariffa per piega:	Euro 7,00
Tariffa per taglio + piega:	Euro 11,25
Tariffa per permanente + piega:	Euro 19,50
Tariffa per taglio + permanente + piega:	Euro 21,00
Tariffa per tinta + piega	Euro 24,00
Tariffa per meches	Euro 40,00
Tariffa oraria per prestazioni di ginnastica dolce	Euro 33,00**
Tariffa per bagno protetto	Euro 24,00
Tariffa per doccia assistita	Euro 12,00

\*\* nel caso di gestione del servizio mediante il ricorso a Personale Dipendente dell'Ente la tariffa applicata è pari ad Euro 26,00 per ciascuna ora

*Servizio con accesso in forma privata*

<b>Prestazione</b>	<b>Tariffa 2022 *</b>
Costo giornaliero per la partecipazione alle attività giornaliere e di socializzazione (esclusi pasti, ingressi e/o altri costi diretti legati all'attività svolta)	Euro 9,00
Costo per singolo pasto consumato presso il Centro Servizi	Euro 8,50
Tariffa per pedicure	Euro 20,00
Tariffa per manicure	Euro 7,00
Tariffa per pedicure e manicure	Euro 25,00
Tariffa per taglio:	Euro 7,00
Tariffa per piega	Euro 7,00
Tariffa per taglio + piega:	Euro 11,25
Tariffa per permanente + piega:	Euro 19,50
Tariffa per taglio + permanente + piega:	Euro 21,00
Tariffa per tinta + piega	Euro 24,00
Tariffa per meches	Euro 40,00
Partecipazione alle attività di ginnastica dolce di gruppo	Euro 6,00
Attività individuale di ginnastica/rieducazione funzionale (30 minuti)	Euro 24,00
Tariffa per bagno/docce assistita	Euro 24,00
Tariffa al km per eventuali servizi di trasporto (l'importo minimo fatturato è pari ad Euro 3,00 per ogni viaggio)	Euro 0,59 Km

\* Oltre IVA se dovuta

#### 4.6.1. STANDARD DI QUALITÀ CENTRO SERVIZI

Soggetto responsabile:

Coordinatore Centro Diurno di Ala

SERVIZIO PASTI

	<b>Fattore/standard di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Risultati Raggiunti</b>
1	Menù impostato su di almeno 3 settimane e alternato per stagione (inverno/estate)	Percentuale	Verifica del menù approvato dall'ente	Verifica della presenza di due menù (estate/inverno) e di una alternanza di pietanza con rotazione di almeno 3 settimane	Annuale	100%	
2	Menù equilibrato	Percentuale	Verifica del menù approvato dall'ente	Verifica dell'alternanza di principi nutrizionali (carboidrati/proteine nelle diverse forme)	Annuale	100%	
3	Presenza di alternative al piatto del giorno e della tipologia di verdura cruda	Percentuale	Verifica del menù approvato dall'ente	Verifica della presenza dell'alternativa al piatto del	Annuale	100%	

4	Valutazione complessiva servizio	media del	Percentuale	Analisi questionari gradimento	giorno e della tipologia di verdura cruda formalizzata sul menù	Presenza di una valutazione pari a “soddisfatto” per almeno il 80 % dei questionari raccolti	Verifica effettuata trimestralmente 80%

#### SERVIZIO GINNASTICA DI GRUPPO

	<b>Fattore/standard di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Risultati Raggiunti</b>
1	Continuità del Servizio durante l'intero periodo di affidamento	Percentuale	Verifica date di esecuzione della ginnastica di gruppo rispetto al calendario	Continuità del servizio durante l'intero anno	Verifica date di esecuzione della ginnastica di gruppo rispetto al calendario	95%	
2	Valutazione fisioterapica iniziale dei partecipanti al fine di creare gruppi omogenei per capacità	Percentuale	Effettuazione di una valutazione iniziale dei partecipanti al fine	Verifica documentazione attestante l'avvenuta valutazione	Presenza della valutazione per il 100% dei partecipanti	100%	

				suddividerli per gruppi omogenei			
3	Valutazione complessiva servizio	media del	Percentuale	Analisi questionari gradimento	Presenza di una valutazione pari a “soddisfatto” per almeno l’80 % dei questionari raccolti	Verifica effettuata nel mese di giugno di ciascun anno	80%

#### **4.7. SERVIZIO DI RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE A FAVORE DI UTENTI ESTERNI**

L'apertura di alcuni servizi di carattere ambulatoriale all'esterno mira all'integrazione della nostra Azienda nel tessuto sociale della comunità. La nostra struttura si apre anche agli utenti esterni e fornisce il servizio di recupero e rieducazione funzionale, che si esplicita nella fisioterapia per utenti esterni.

##### ***IL SERVIZIO***

Le attività di recupero e rieducazione funzionale sono finalizzate a consentire il massimo recupero possibile delle funzioni motorie lese a seguito di eventi patologici e/o traumatici.

##### ***A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO***

L'attività di erogazione delle prestazioni di recupero e rieducazione funzionale, effettuata dall'A.P.S.P. U. Campagnola, è destinata a tutti i cittadini che ne fanno richiesta direttamente all'Azienda.

##### ***SEDE DEL SERVIZIO***

Il servizio di Fisioterapia e riabilitazione per Utenti esterni è erogato presso l'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola– Via Campagnola, 5 – Avio (TN).

##### ***SERVIZI OFFERTI***

- Valutazione Fisioterapica
- Rieducazione Funzionale
- Rieducazione Neuromotoria
- Rieducazione Posturale in gruppo
- Rieducazione Posturale individuale
- Massoterapia
- Terapie Manuali e Miofasciali
- Bendaggio Funzionale al Kinesiotaping
- Ultrasuono a Massaggio
- Tens
- Diadinamiche
- Elettroterapia di Stimolazione
- Consulenza ed addestramento ausili ortesi protesi

##### ***I PROFESSIONISTI***

L'attività riabilitativa per utenti esterni è svolta dallo staff dei fisioterapisti dell'A.P.S.P. "Ubaldo Campagnola".

### **ORARI DI ACCESSO**

Il Servizio è aperto dal lunedì al venerdì. Il giorno e l'ora delle prestazioni sarà definito in accordo con il personale di fisioterapia in base alla disponibilità. L'accesso potrà avvenire sia al mattino, nella fascia oraria 7:30 – 8:30 sia al pomeriggio.

### **MODALITÀ DI ACCESSO**

L'accesso alle prestazioni di recupero e rieducazione funzionale avviene mediante prescrizione medica indicante il piano di trattamento o la prestazione richiesta. Per le prestazioni non previste dai Livelli essenziali di assistenza, l'ammissione avviene anche su richiesta informale dalle persone interessate o dai loro familiari. L'accesso avviene sulla base di una prenotazione che deve essere effettuata o direttamente presso la sede dell'A.P.S.P. U. Campagnola di Avio, Via Campagnola n.5, o telefonicamente (0464-688014) dal lunedì al venerdì (8.30 - 12.00 e 13.00 - 15.30).

### **TARIFFE PER IL SERVIZIO 2022**

### **TARIFFE PER IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA PER UTENTI ESTERNI 01.01.2022 – 31.12.2022**

*Approvate con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 44 del  
29/12/2021*

<b>Prestazione</b>	<b>Durata prevista in minuti</b>	<b>Tariffa*</b>
Valutazione fisioterapica	15	€ 15,00
Rieducazione funzionale	30	€ 24,00
Rieducazione Neuromotoria	30	€ 24,00
Rieducazione posturale in gruppo (max 10/12 persone) Ciclo di 10 sedute. A seduta per persona	60	€ 7,00
Rieducazione Posturale individuale	30	€ 24,00
Massoterapia	30	€ 24,00
Terapie Manuali e Mio Fasciali	30	€ 24,00
Bendaggio Funzionale al Kinesiotaping (nella Tariffa è incluso il costo del materiale necessario alla prestazione)	15	€ 24,00
Ultrasuono a Massaggio	15	€ 19,00
Tens	10/15	€ 10,00
Diadinamiche	15	€ 15,00
Elettroterapia di Stimolazione	15	€ 15,00
Consulenza ed addestramento ausili/ortesi/protesi	15	€ 25,00

\* Alle tariffe sopra indicate si applica uno sconto del 10 % alle seguenti categorie di Utenti:

- Utenti del Servizio Abitare leggero e Abitare accompagnato gestiti dall'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola e relativo coniuge, parenti ed affini di 1° grado;

- Utenti del Centro Diurno per Anziani gestito dall'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola e relativo coniuge, parenti ed affini di 1° grado;
- Utenti del Centro Servizi gestito dall'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola e relativo coniuge, parenti ed affini di 1° grado;
- Coniuge, parenti ed affini di 1° grado dei Residenti della R.S.A. della Casa di Soggiorno dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola;
- Dipendenti dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola e collaboratori/volontari operanti presso l'Azienda.

#### **4.7.1. STANDARD DI QUALITÀ SERVIZIO DI RIABILITAZIONE**

Soggetto responsabile: Fisioterapista incaricato dell'attività

	<b>Fattore/standard di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Risultati Raggiunti</b>
1	Giorni di attesa	Giorni	Verifica giorni dalla data di presentazione della domanda all'avvio dell'attività	Presa in carico entro 15 giorni dalla data della domanda	Annuale	100%	

#### **4.8. SERVIZI DOMICILIARI**

L'apertura di alcuni servizi di carattere ambulatoriale all'esterno mira all'integrazione della nostra Azienda nel tessuto sociale della comunità. La nostra struttura si apre anche agli utenti esterni e fornisce i seguenti servizi domiciliari.

##### ***IL SERVIZIO***

Il Servizio Domiciliare è un intervento di sostegno alla persona e di promozione della qualità della vita. È uno strumento che vuole favorire la permanenza dell'utente al proprio domicilio.

Il Servizio Domiciliare è un insieme di attività sanitarie integrate tra loro, per la cura della persona nella propria casa, con l'obiettivo di favorire l'autonomia della persona non autosufficiente.

##### ***A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO***

L'attività di erogazione delle prestazioni di recupero e rieducazione funzionale, effettuata dall'A.P.S.P. U. Campagnola, è destinata a tutti i cittadini che ne fanno richiesta direttamente all'Azienda.

##### ***SEDE DEL SERVIZIO***

Il servizio domiciliare viene erogato direttamente al domicilio del richiedente.

##### ***SERVIZI OFFERTI***

Le prestazioni offerte sono le seguenti:

- servizio infermieristico;
- servizio fisioterapico;
- servizi assistenziali;
- servizio psicologico;
- servizio logopedico;
- servizio di noleggio ausili.

##### ***ORARI DI ACCESSO***

La richiesta di accesso al servizio può essere avanzata dal lunedì al venerdì direttamente presso l'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola. Il giorno e l'ora delle prestazioni sarà definito in accordo con il personale richiesto in base alla disponibilità.

##### ***MODALITÀ DI ACCESSO***

L'accesso avviene sulla base di una prenotazione che deve essere effettuata o direttamente presso la sede dell'A.P.S.P. U. Campagnola, Via Campagnola n.5, o telefonicamente (0464-688044) dal lunedì al venerdì (8.30 - 12.00 e 13.00 - 15.30).

**TARIFFE PER IL SERVIZIO 2022**

**TARIFFE PER I SERVIZI DOMICILIARI  
DELL'A.P.S.P. UBALDO CAMPAGNOLA**  
**01.01.2022 – 31.12.2022**

*Approvate con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 46 del  
29/12/2021*

<b>Prestazione domiciliare</b>	<b>Tariffa oraria per la prestazione</b>
Prestazioni infermieristiche **	€ 35,00
Prestazioni fisioterapiche **	€ 48,00
Prestazioni psicologiche **	€ 56,00
Prestazioni logopediche **	€ 52,00
Prestazioni assistenziali **	€ 25,00
Tariffa al km (l'importo minimo fatturato è pari ad Euro 3,00)	Euro 0,59 Km

\*\*La tariffa della prestazione sarà determinata considerando il tempo APSP/domicilio impiegato dal professionista A/R ed il tempo della prestazione moltiplicato per la relativa tariffa oraria di riferimento oltre al riconoscimento della tariffa chilometrica A/R.

<b>Prestazione</b>	<b>Tariffa</b>
Servizio noleggio carrozzina pieghevole *	€/gg 0,55
Servizio noleggio seggiolone polifunzionale *	€/gg 0,55
Servizio noleggio ausili per la deambulazione (stampelle, tripode, ...) *	€/gg 0,55
Servizio noleggio deambulatori e girelli *	€/gg 0,55
Servizio noleggio letto articolato *	€/gg 1,10

\* Per tali prestazioni l'importo minimo fatturato è pari ad Euro 5,00.

#### **4.8.1. STANDARD DI QUALITÀ SERVIZI DOMICILIARI**

Soggetto responsabile: Uffici amministrativi

	<b>Fattore/standard di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Risultati Raggiunti</b>
1	Giorni di attesa	Giorni	Verifica giorni dalla data di presentazione della domanda all'avvio dell'attività o alla prestazione	Presa in carico entro 15 giorni dalla data della domanda	Annuale	100%	

#### 4.9. SERVIZI ALBERGHIERI

Il servizio consente ai familiari, alle persone di riferimento degli Utenti, a loro conoscenti, al personale dipendente e a soggetti esterni quali Utenti di altri servizi erogati da parte dell'A.P.S.P., collaboratori, volontari, tirocinanti singoli privati cittadini di poter usufruire del servizio ristorazione dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola di Avio.

La struttura è dotata di propria cucina interna che garantisce il confezionamento dei pasti all'utente nel rispetto delle norme igienico - sanitarie vigenti. Il servizio di ristorazione si basa sui seguenti principi qualificanti:

- acquisto di materie prime di ottima qualità;
- stagionalità e genuinità dei prodotti e dei menù;
- varietà del menù;
- diete personalizzate in caso di prescrizione medica;
- utilizzo di strumentazioni moderne per il trattamento e la conservazione dei cibi e degli alimenti e per il rispetto delle temperature;
- costante rivisitazione del menù da parte della direzione sanitaria interna e nel rispetto delle particolari esigenze degli utenti;
- In caso di bisogno è possibile la consumazione del pasto nel rispetto di diete personalizzate o con particolari grammature.

L'accesso al servizio avviene su presentazione di buono pasto, da ritirarsi presso l'Ufficio Amministrativo.

L'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola avvierà dal 2022 il servizio di ristorazione nei confronti del Personale Dipendente dell'Azienda provinciale per i Servizi Sanitari presso la sede di Ala e nei confronti degli Utenti del Servizio di Riabilitazione Psichiatrica gestito dal Gruppo 78 di Ala.

#### **TARIFFE PER IL SERVIZIO 2022**

#### **TARIFFE PER IL SERVIZIO PASTI PER UTENTI ESTERNI E PER IL PERSONALE DIPENDENTE DELL'A.P.S.P. 01.01.2022 – 31.12.2022**

*Approvate con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 45 del  
29/12/2021*

Pasto per i tirocinanti e per i volontari che prestano il proprio servizio presso l'A.P.S.P.	€ 3,50
Pasto per familiari/persone di riferimento dei residenti e/o degli Utenti	€ 8,50
Pasto per n. 1 familiare/persona di riferimento dei residenti da consumare con il proprio caro il giorno del compleanno dello stesso	€ 0,00

Pasto per famigliari/persone di riferimento dei residenti e/o persone invitate dagli stessi nelle giornate di Natale e di Pasqua (massimo n. 2 partecipanti per ciascun Residente)	€ 20,00
Pasto per persone invitate dai residenti e/o dagli utenti ed a loro gradite	€ 8,50
Utenti degli altri servizi offerti dall'A.P.S.P. presso la sede di Avio (utenti del Centro Diurno esclusi)	€ 7,50
Utenti degli altri servizi offerti dall'A.P.S.P. presso la sede di Ala (utenti del Centro Diurno esclusi)	€ 8,50
Tariffa per due pasti consumati presso l'A.P.S.P. nella stessa giornata da parte di Utenti degli altri servizi offerti dall'A.P.S.P. presso la sede di Avio (utenti del Centro Diurno esclusi)	€ 10,00
Pasto per il Personale Dipendente e/o assimilato dell'A.P.S.P. U. Campagnola (Importo al netto della quota contrattuale riconosciuta dall'Azienda)	€ 1,50
Pasto a favore utenti Gruppo 78	€ 7,50 Oltre IVA
Pasto per personale Azienda Provinciale Servizi Sanitari di Trento	€ 8,00 Oltre IVA

Ulteriori informazioni sono riportate nel relativo Regolamento approvato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 35 del 29 settembre 2016.

#### 4.9.1. STANDARD DI QUALITÀ SERVIZI ALBERGHIERI

Soggetto responsabile:

Direttore

	<b>Fattore/standard di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Risultati Raggiunti</b>
1	Menù impostato su di almeno 3 settimane e alternato per stagione (inverno/estate)	Percentuale	Verifica del menù approvato dall'ente	Verifica della presenza di due menù (estate/inverno) e di una alternanza di pietanza con rotazione di almeno 3 settimane	Annuale	100%	
2	Menù equilibrato	Percentuale	Verifica del menù approvato dall'ente	Verifica dell'alternanza di principi nutrizionali (carboidrati/proteine nelle diverse forme)	Annuale	100%	
3	Presenza di alternative al piatto del giorno e della tipologia di verdura cruda	Percentuale	Verifica del menù approvato dall'ente	Verifica della presenza dell'alternativa al piatto del giorno e della tipologia di	Annuale	100%	

				verdura cruda formalizzata sul menù			
4	Valutazione complessiva servizio	media del	Percentuale	Analisi questionari gradimento	Presenza di una valutazione pari a “soddisfatto” per il 80 % dei questionari raccolti	Verifica effettuata trimestralmente	80%

#### **4.10. SERVIZI INFORMATIVI E DI CONSULENZA**

Lo “Sportello di informazione e consulenza sui servizi per le Persone Anziane” è un servizio ad accesso libero e gratuito rivolto alle persone che necessitano di una consulenza qualificata rispetto a bisogni specifici legati al mondo dell’Anziano. Offre ascolto, accoglienza, informazione, orientamento a tutti coloro che necessitano di informazioni sui servizi assistenziali in aiuto e sostegno agli Anziani e alle loro Famiglie. Lo sportello è a disposizione della cittadinanza che ne faccia richiesta. Gli interessati possono rivolgersi alla Coordinatrice della Struttura al fine di richiedere le informazioni necessarie.

Per informazioni, per fissare un appuntamento, concordare una visita per la conoscenza diretta dei servizi e delle strutture, fare domanda di ammissione ai servizi, è possibile rivolgersi allo sportello di informazione e consulenza sui servizi per le Persone Anziane dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 16.00 ai seguenti recapiti:

Telefono 0464 - 688044

E-mail: [info@apspavio.it](mailto:info@apspavio.it)

#### **ATTIVITÀ A VALENZA INFORMATIVA E FORMATIVA**

L’Azienda promuove e realizza in favore degli Utenti, dei familiari e dei caregiver, con cadenza almeno annuale, le seguenti attività a valenza informativa e formativa:

- almeno una attività all’anno a favore degli utenti e dei caregiver 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.
- almeno una azione all’anno di sostegno relazionale a supporto dell’attività dei caregiver, dei familiari e dei volontari.
- Almeno una iniziativa all’anno di promozione della cultura del cohousing o del welfare di condominio o del welfare di quartiere, a supporto degli utenti
- almeno una iniziativa di informazione/formazione all’anno riguardante le attività elementari dell’accudimento e della mobilitazione delle persone non autosufficienti a domicilio a favore dei caregiver e dei familiari.
- almeno un’attività di informazione all’anno sulle possibilità ed iniziative di invecchiamento attivo ed una di informazione e di orientamento nell’accesso ai servizi disponibili sul territorio a favore delle persone anziane e dei loro caregiver.
- 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.

#### **4.11. PUNTO DI ASCOLTO PER IL SUPPORTO PSICOLOGICO DELLE PERSONE ANZIANE E DEI LORO CAREGIVER**

Il punto di ascolto per il supporto psicologico delle Persone Anziane e dei loro Caregiver” offre gratuitamente, agli Anziani ed ai loro Caregiver, supporto psicologico individuale e di gruppo riguardo le problematiche della terza età e, in particolare, riguardo i disturbi cognitivi legati alla malattia di Alzheimer e alle altre forme di demenza.

Il servizio è realizzato dall’A.P.S.P. Ubaldo Campagnola, tutti i martedì pomeriggio dalle ore 17:30 alle ore 18:30, presso la sede del Centro Anziani sito in Ala, Piazza Giovanni XXIII, 2-4.

Il punto di ascolto è a disposizione di tutta la cittadinanza che ne faccia richiesta di accesso.

Gli interessati possono rivolgersi alla referente del Progetto, dott.ssa Monica Fasanelli, psicologa e psicoterapeuta dell’A.P.S.P. Ubaldo Campagnola.

Per informazioni e/o per fissare un appuntamento è possibile rivolgersi al Punto di ascolto per il supporto psicologico delle Persone Anziane e dei loro Caregiver ai seguenti recapiti:

E-mail [davide.pacher@apspavio.it](mailto:davide.pacher@apspavio.it)

#### 4.11.1. STANDARD DI QUALITÀ SERVIZI INFORMATIVI E PUNTO DI ASCOLTO

Soggetto responsabile: Uffici amministrativi

	<b>Fattore/standard di qualità</b>	<b>Parametro di misurazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Limite di rispetto</b>	<b>Risultati Raggiunti</b>
1	Fornire informazioni rispetto i servizi offerti e le differenti possibilità	Analisi dati	Registrazione dati dei contatti intervenuti per richiesta informazioni	Analisi dei dati e verifica della tipologia di richiesta pervenuta	Annuale	100%	
2	Giorni di attesa per l'accesso al punto di ascolto	Giorni	Verifica giorni dalla data di presentazione della domanda	Presa in carico entro 7 giorni dalla data della domanda	Annuale	100%	

#### 4.12. SERVIZI DI SUPPORTO

L’A.P.S.P. Ubaldo Campagnola di Avio mette a disposizione per scopi sociali e formativi la sala polivalente localizzata presso il piano interrato della struttura di Via Campagnola n. 5, la sala comune localizzata presso l’edificio di Via Venezia, 9/C e la sala comune localizzata presso l’edificio di Piazza Giovanni XXIII ad Ala (TN).

I locali possono essere concessi in utilizzo ad enti, pubblici o privati, ad associazioni con o senza finalità di lucro e a privati così come previsto dal “Regolamento di utilizzo delle Sale Comuni dell’A.P.S.P.”.

I richiedenti possono presentare la domanda di utilizzo con la compilazione e la sottoscrizione del modulo “Richiesta utilizzo sale polivalenti e multiuso”, che può essere ritirato presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico dell’A.P.S.P. Ubaldo Campagnola.

#### TARIFFE PER IL SERVIZIO 2022

### TARIFFE PER IL SERVIZIO 01.01.2022 – 31.12.2022

*Approvate con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 48 del  
29/12/2021*

Prestazione	Sala Polivalente Via Campagnola, 5 (AVIO)**	Sala comune Via Venezia 9C (AVIO)	Sala comune Piazza Giovanni XXIII, 2-4 (ALA)
Tariffa per concessione in uso ad enti o associazioni senza fini di lucro*	€ 15,00	€ 6,00	€ 6,00
Tariffa per concessione in uso ad altri soggetti non rientranti nel punto precedente*	€ 30,00	€ 12,00	€ 12,00

\*Gli importi di cui sopra sono da ritenersi IVA esclusa. L’importo non include le spese di pulizia del locale che rimangono a carico del richiedente. L’importo richiesto dall’A.P.S.P. per effettuare le pulizie è pari ad Euro 15,00 oltre IVA per ciascun accesso.

\*\* La presente tariffa non si applica nei casi di concessione in uso della sala per le celebrazioni religiose.

Non sono previsti standard di qualità specifici in relazione alla tipologia di servizio erogato.