

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Casa Laner" di Folgaria

CARTA DEI SERVIZI



Anno
2024

Approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 24 dd. 30/12/2008 e ss.mm.

ultimo aggiornamento con deliberazione n. 070 dd. 28/12/2023



Validità

La presente Carta dei Servizi verrà revisionata e aggiornata periodicamente per migliorare gli standard di qualità. **Aggiornata il 28 dicembre 2023.**

PRESENTAZIONE

Gentile Cliente,

Questa Carta dei Servizi vi permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi erogati, gli obiettivi, le modalità di controllo adottate per garantire la miglior qualità dell'assistenza.

La Carta dei Servizi non deve essere considerata un opuscolo informativo, bensì uno strumento di trasparenza a tutela del diritto delle persone ospiti della struttura, ad avere una vita sociale, culturale e fisica ottimale, rapportata ovviamente alla loro età, al loro stato di salute ed alle specifiche esigenze.

La Carta dei Servizi, quindi, è un patto/contratto tra l'organizzazione ed il cliente ospite, volto a dare una risposta ideale ad ogni suo bisogno ed allo stesso tempo vuole essere da stimolo per un miglioramento continuo della qualità e della quantità delle prestazioni offerte.

Questo documento può anche essere inteso come Carta dei Diritti degli Ospiti. Da tale asserzione deriva 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.

Il Consiglio d'Amministrazione

PREMESSA

La **Carta dei Servizi** nasce da una disposizione del Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri al fine di tutelare i diritti degli utenti dei servizi pubblici.

Attraverso la Carta dei Servizi la CASA LANER si impegna a:

- 1. presentare la struttura e la propria organizzazione;**
- 2. illustrare l'offerta dei servizi;**
- 3. adottare standard di quantità e qualità di cui garantisce il rispetto;**
- 4. informare il cittadino/utente.**

La Carta dei Servizi orienta l'attività dell'Istituzione verso l'obiettivo di fornire al cittadino un servizio di buona qualità.



Riferimenti normativi

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

POLITICA PER LA QUALITÀ - ANNO 2024

L'A.P.S.P. "Casa Laner" di Folgaria, si propone, quale struttura multiservizi, riferimento in ambito socio-sanitario e assistenziale per la Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri. La stessa ispira il proprio operato alle norme nazionali e provinciali di settore, allo Statuto aziendale ed ai criteri di accreditamento istituzionale definiti dalla Provincia Autonoma di Trento.

L'A.P.S.P. persegue la propria politica per la qualità anche attraverso l'adesione al modello "Qualità e Benessere", lo sviluppo del marchio Family Audit e l'adesione al Distretto Famiglia.

L'Amministrazione, di concerto con la Direzione, mira alla soddisfazione degli Ospiti/Residenti/Clienti attraverso l'implementazione e il miglioramento continuo dei servizi garantendo nel contempo sostenibilità, sobrietà e contenimento delle risorse nonché la semplificazione, trasparenza e celerità nell'azione amministrativa.

OBIETTIVO GENERALE AZIENDALE

"Presa in carico dei bisogni socio-sanitari in maniera integrata, partecipata e sostenibile finalizzata al benessere della persona e della famiglia, in un contesto lavorativo ed organizzativo conciliante"

Tale obiettivo generale viene perseguito attraverso i seguenti obiettivi strategici:

- **APPROPRIATEZZA:** *continuità dalla presa in carico mediante l'offerta di servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali, di supporti, informativi e consulenziali;*
Garantire nel tempo ed implementare costantemente le capacità di risposta ai bisogni ed alle aspettative della cittadinanza attraverso un'offerta pluri-servizi, diversificata che garantisca il passaggio da un servizio all'altro nella maniera più semplice possibile e senza oneri in capo al cliente.
Mantenere e rafforzare la partnership con la Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri per l'erogazione di servizi socio-assistenziali Età Anziani.
- **ECONOMICITA':** *equilibrio economico di bilancio e applicazione sistematica di un controllo di gestione;*
Garantire il pareggio di bilancio mantenendo l'adeguamento delle rette e delle tariffe nel limite delle Direttive provinciali in materia di R.S.A.. Adottare ed applicare modelli di controllo di gestione e di analisi di bilancio.
- **RETE:** *partnership con altre A.P.S.P. e con istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche e private presenti sul territorio;*
Razionalizzazione ed efficientamento della spesa corrente attraverso progetti di partnership e collaborazione con altre APSP o altri soggetti pubblici o privati.

- **PROFESSIONALITA':** *formazione continua ed innovativa del personale anche attraverso FAD e FSC;*
Garantire una adeguata qualificazione e formazione professionale nell'ambito del Piano della formazione vigente e nel limite del budget assegnato. Sviluppare inoltre attività a distanza e addestramenti sul campo.
- **BENESSERE:** *analisi e valutazione del benessere organizzativo in un contesto in grado di conciliare famiglia-lavoro;*
Monitoraggio del benessere organizzativo percepito dal personale dipendente attraverso la somministrazione di questionari validati scientificamente e/o l'effettuazione di interviste e/o focus group. Mantenimento/sviluppo certificazione Family Audit.
- **PARTECIPAZIONE:** *personalizzazione del servizio attraverso il coinvolgimento della famiglia;*
Stimolare e agevolare la partecipazione del familiare alla vita della Casa sia attraverso il coinvolgimento alle riunioni di equipe per la definizione del PAI che all'adesione ad eventi comunitari. Pianificare incontri periodici con i Rappresentanti dei familiari e degli ospiti e costante informazione anche attraverso strumenti e/o supporti telematici a distanza.
- **APERTURA:** *coinvolgimento della comunità e del volontariato;*
Favorire la partecipazione della comunità e del volontariato attraverso le forme più varie alla vita della Casa e nel contempo promuovere forme di partecipazione degli ospiti-residenti alla vita di comunità.
- **SODDISFAZIONE:** *customer satisfaction;*
Monitoraggio della qualità percepita dagli Ospiti/Utenti e/o dai loro familiari attraverso la somministrazione di questionari e/o l'effettuazione di interviste e/o focus group.
- **INNOVAZIONE:** *realizzazione di progetti assistenziali innovativi e sostenibili.*
Stimolare e agevolare la realizzazione di progetti assistenziali innovativi e sostenibili.
- **PREVENZIONE E SICUREZZA:** *adozione, monitoraggio ed aggiornamento misure di prevenzione e di sicurezza per ospiti e personale.*
Approvare, aggiornare, modificare ed integrare la documentazione sulla sicurezza al fine di individuare e definire le azioni per la prevenzione e gestione di eventi critici in materia di sicurezza per ospiti e personale.

1 - PRESENTAZIONE DELLA CASA

1.1 - La storia



Nel 1926 fu data esecuzione al testamento della Sig.ra Erminia Laner di Folgaria, che destinava metà dei suoi beni «pro erigendo ricovero in Folgaria» e l'altra metà «a beneficio dei poveri di Folgaria».

1919 nacque un Ricovero gestito dalla Piccole Suore della Sacra Famiglia di Castelletto di Brenzone (VR).

1926 fu data esecuzione al testamento della Signora Erminia Laner di Folgaria, che destinava metà dei suoi beni «pro erigendo ricovero in Folgaria» e l'altra metà «a beneficio dei poveri di Folgaria», la costruzione fu realizzata nelle immediate vicinanze della vecchia struttura, su un terreno ceduto gratuitamente dall'Amministrazione comunale.

1928 la Casa di Riposo venne ultimata ed inaugurata. La gestione fu affidata alla Congregazione di Carità, in seguito divenuta E.C.A. (Ente Comunale di Assistenza), che la gestirà fino al 1982.

1982 per disposizione della Provincia di Trento, tutti gli enti comunali di assistenza furono soppressi e trasformati in **I.P.A.B.**. In quell'occasione la casa di riposo prese il nome di "**Erminia Laner**" con sede in Folgaria (TN), Via P. Giovanni XXIII, n. 1.

1999 ebbero inizio i lavori che avrebbero portato alla realizzazione dell'opera attuale. La prima parte fu edificata nel giardino della Casa di Riposo e già nel mese di Maggio del 2003 fu in grado di accogliere la metà degli ospiti. Gli altri, nel frattempo, venivano provvisoriamente trasferiti nella "Casa dei Nonni" ubicata nelle vicinanze. Fu così possibile abbattere la vecchia struttura e portare a termine la realizzazione di tutto il complesso.

2006 con il 1° ottobre 2006 iniziò il regolare funzionamento. Successivamente sono stati completati i lavori degli spazi esterni.

2008 dal 1 gennaio 2008, a seguito della riforma delle I.P.A.B. la struttura è stata trasformata da Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza in **Azienda Per Servizi alla Persona** e denominata A.P.S.P. "Casa Laner" – Folgaria

2011 il **10 agosto 2011** la struttura è stata inaugurata ufficialmente.

2020 il 04 ottobre 2020 inaugurazione camera calda per l'accesso delle ambulanze e mezzi di soccorso in zona protetta.

1.2 - La filosofia

In applicazione dello Statuto, lo scopo della Casa Laner è quello di erogare e promuovere, anche in forma sperimentale o integrativa, interventi e servizi alla persona e alle famiglie attraverso attività socio sanitarie e socio assistenziali assumendo come fine la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale dei cittadini.

Tale attività, che non riveste carattere di lucro, si pone come obiettivo l'erogazione di servizi e di prestazioni, nel rispetto delle singole individualità. L'approccio con i clienti/ospiti è percepito come offerta di un luogo di vita e non di un luogo di cura.

L'Ente si propone di soddisfare i bisogni di ognuno con il prevenire, ridurre o eliminare le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, svolgendo attività di erogazione di interventi e di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari.

La struttura garantisce ovviamente i servizi di assistenza alberghiera e cura della persona, assistenza medica, infermieristica e sociale. Vengono praticate attività di tipo riabilitativo, ricreativo, culturale ed occupazionale.

La qualità degli interventi è assicurata da un'organizzazione che mira all'eccellenza, in grado di coinvolgere attivamente tutte le figure professionali della struttura.

L'erogazione delle prestazioni si basa sui principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia, sanciti dalla Carta Costituzionale e dalle disposizioni specifiche.

Altre prerogative concrete di ogni intervento sono il comportamento etico, la tempestività unita alla sicurezza, l'accettabilità con la soddisfazione.

Al residente non solo è garantita la partecipazione, ma anche la possibilità di intervento a tutela del suo diritto alla corretta fruizione di ogni servizio.

I dipendenti da parte loro, consci di essere in prima persona gli erogatori dei servizi ed identificando nel rispetto dell'assistito la componente fondamentale di ogni loro azione, instaurano rapporti di relazione ottimale con gli assistiti ed i loro familiari.

Con l'adozione di questa Carta dei Servizi, la Casa Laner s'impegna altresì a verificare il rispetto degli standard di seguito indicati ed a riscontrare il grado di soddisfazione degli utenti.

1.3 - I principi sull'erogazione dei servizi

Eguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei residenti garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestatato. L'eguaglianza è intesa come divieto di qualsiasi discriminazione non giustificata e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei residenti. La Casa Laner fa proprio tale principio programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

Imparzialità

La Casa Laner ispira i propri comportamenti nei confronti dei residenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

Continuità

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. La Casa Laner garantisce un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24.

Diritto di scelta

La Casa Laner rispetta e promuove l'autonomia del residente. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione del cliente.

Partecipazione

Il residente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso della Casa Laner e può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Casa Laner facendo proprio tale principio, nella realizzazione dei piani individualizzati, coinvolge e responsabilizza i familiari sugli obiettivi di salute creando in tal modo i presupposti affinché tra residenti, familiari ed Istituzione si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali dei residenti.

Efficacia ed efficienza

Il servizio pubblico è erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia. La Casa Laner fa propri sia il principio di efficacia che di efficienza verificando il raggiungimento degli obiettivi di salute relativi al residente e accertando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili. La Casa Laner, inoltre, mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

Privacy

La Casa Laner tutela la libertà dei propri residenti e degli utenti dei servizi, ispirandosi al rispetto dei principi della tutela della privacy e della fragilità, eliminando ogni tipo di disparità e discriminazione.

2 - GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La costante erogazione di prestazioni tese a soddisfare le esigenze di ordine sanitario e socio-assistenziale, la ricorrente necessità di continui interventi per appagare i bisogni di ordine fisico, psicologico e spirituale delle persone ospitate, nonché la gestione materiale di tutto il complesso, hanno determinato il sorgere, all'interno dell'Ente, di una organizzazione alquanto complessa. Tale organizzazione realizza i suoi scopi avvalendosi di servizi diversi che operano però in perfetta sintonia integrandosi e compenetrandosi l'un l'altro. Ogni intervento è caratterizzato da prontezza ed efficacia, senza trascurare i parametri della globalità e della personalizzazione.

2.1 - L'amministrazione

Il **Consiglio di Amministrazione** è l'organo di indirizzo, di programmazione e di controllo dell'azione amministrativa e gestionale dell'Azienda. Provvede a fissare gli obiettivi strategici ed assume le decisioni programmatiche e fondamentali dell'Azienda e verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite. Il Consiglio di Amministrazione è composto da 5 membri compreso il Presidente, nominati dalla Giunta Provinciale di Trento su designazione motivata da parte del Sindaco del Comune di Folgaria.

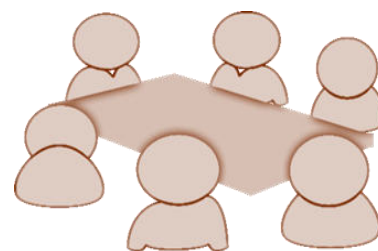
Il **Presidente** è il legale rappresentante dell'Azienda e la rappresenta in giudizio. E' sostituito nel caso di assenza o impedimento dal Vicepresidente. Egli assicura con la sua opera la vigilanza sul buon andamento istituzionale e l'unità di indirizzo dell'Amministrazione nei confronti degli enti titolari della competenza socio-assistenziale e socio-sanitaria e della comunità locale di riferimento.

Il **Direttore** è la figura dirigenziale apicale dell'Azienda. Sovrintende all'attività dei dirigenti, è capo del personale e dirige i servizi dell'Azienda, organizzando autonomamente le risorse umane, finanziarie, strumentali e di controllo. E' 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.

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 dell'Azienda ed attesta la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze della gestione redigendo apposita relazione accompagnatoria.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Davide Palmerini	Presidente
Giovanni Laitempergher	Vicepresidente
Roberto Barbieri	Consigliere
Giada Plotegher	Consigliere
Graziamaria Vicentini	Consigliere



DIRETTORE

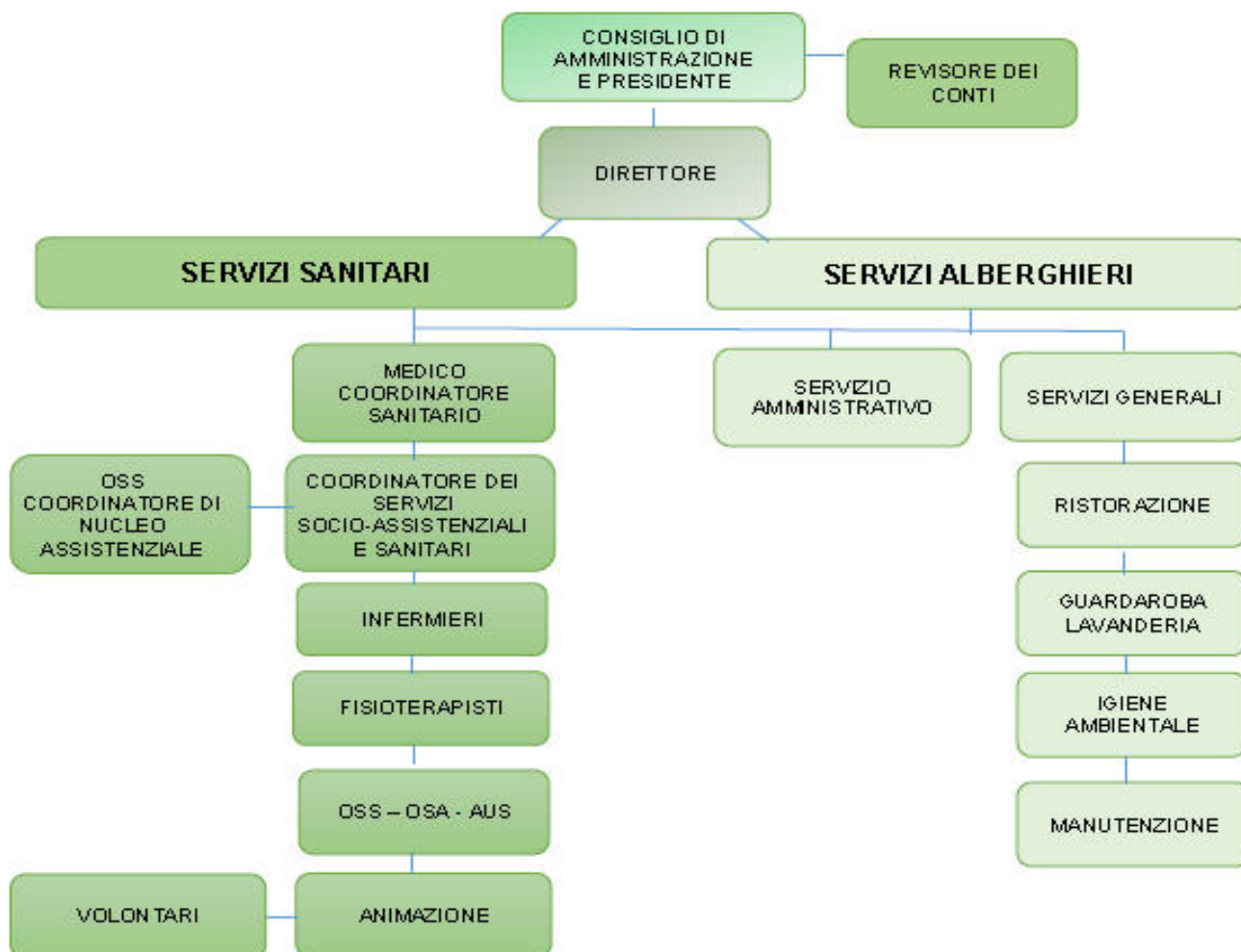
Dott. Giovanni Bertoldi

REVISORE UNICO

Dott.ssa Martina Tomio

2.2 - L'organigramma

Riportiamo di seguito uno schema esemplificativo dell'organigramma della Casa Laner. Nella realtà i rapporti fra i vari settori sono assai più complessi.



3 - I SERVIZI OFFERTI

Servizi residenziali	Servizi semi-residenziali
Rispondono al bisogno, primario e indispensabile, di vivere in un luogo che sia al tempo stesso accogliente ed efficiente. 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. L'APSP gestisce in convenzione con la Comunità di Valle n° 4 alloggi protetti presso la struttura denominata Casa dei Nonni.	I servizi semi-residenziali sono diretti a garantire la permanenza della persona nella propria casa tramite prestazioni ed attività volte ad integrare 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.
Servizi ambulatoriali	Servizi alberghieri
I servizi ambulatoriali promuovono l'integrazione della nostra Azienda nel tessuto sociale della comunità. Il servizio fornito alla comunità è la fisioterapia per utenti esterni sia a pagamento che in convenzione con l'A.P.S.S..	L'A.P.S.P. offre un servizio di mensa per i familiari e per i dipendenti.
Servizi di supporto, informativi e consulenziali	
I servizi di supporto, informativi e consulenziali sono un utile sportello al cittadino. Vengono fornite a chi le richiedesse importanti informazioni legate a tematiche socialmente sensibili.	

Servizi offerti					Tipologia offerta				Criteri di accesso			
	Residenziali	Semi-residenziali	Ambulatoriali	Alberghieri	Posti autorizzati	Posti convenzionati	Posti a pagamento	Nr. Ore servizio	U.V.M.	A.P.S.P.	Su appuntamento	Comunità di Valle
RSA posti letto base	X				66	60			X			
							6			X		
- di cui RSA sollevio	X				1	1			X			
Casa Soggiorno	X				3		3			X		
Centro diurno		X			5	4			X			
							1			X		
Fisioterapia per esterni			X					24		X	X	
Servizio mensa				X						X		
Alloggi Protetti	X				4 alloggi							X
Servizi di supporto, informativi e consulenziali	- Sportello di informazione e consulenza ai servizi per le persone anziane - Cafè Alzheimer - Sportello di ascolto Alzheimer - Serate informative - Progetto CuraInsieme - Sportello Amministratore di sostegno - Formazione volontari e caregiver											

4 - SERVIZI RESIDENZIALI

MISSION E VISION

I servizi residenziali sono stati creati per garantire le funzioni proprie del nucleo familiare. Rispondono al bisogno, primario e indispensabile, di vivere in un luogo che sia al tempo stesso accogliente ed efficiente. La nostra struttura fornisce il massimo confort assistenziale e sanitario alla persona che si trovi in una condizione di non autosufficienza temporanea o permanente.

La salvaguardia dei bisogni fondamentali dell'individuo è obiettivo di primaria importanza per la nostra azienda. I nostri servizi soddisfano queste necessità con cura ed attenzione, rispondendo a **requisiti di personalizzazione, rispetto e umanizzazione**. 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 animazione. All'interno della nostra azienda vengono rispettate le abitudini, la cultura, le scelte dei residenti e sono favoriti i contatti con le famiglie e con la comunità locale per raggiungere le finalità dell'**autorealizzazione** e della **socialità**. L'A.P.S.P. Casa Laner offre un **servizio di carattere assistenziale e sanitario**, destinato a persone anziane, non autosufficienti, non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti continui, affetti da patologie cronico-degenerative a tendenza invalidante che non necessitano di ricovero ospedaliero.

4.1 - R.S.A. (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 impegna a mantenere un significato esistenziale alla loro vita, assicura 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.

L'A.P.S.P. dispone di n. 66 posti letto come Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.), di cui n. 60 accreditati e convenzionati con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari:

⇒ n. 60 posti letto (dei quali n. 1 posto di sollievo per rispondere ad un bisogno temporaneo e programmato di assistenza) sono quindi a disposizione del Servizio Sanitario Provinciale per le necessità di ricovero di persone non autosufficienti (A) che hanno fatto domanda all'Unità Valutativa Multidimensionale (U.V.M.) e sono in lista d'attesa.

L'U.V.M. è uno strumento operativo per la valutazione di bisogni di natura socio-assistenziale e sanitaria finalizzato alla individuazione, nell'ambito delle risorse disponibili, degli interventi che meglio rispondono ai bisogni della persona.

⇒ n. 6 posti letto risultano direttamente gestiti dall'A.P.S.P. (B).

	POSTI CONVENZIONATI (A)	POSTI NON CONVENZIONATI (B)
NUMERO POSTI	60 posti	6 posti
SOGGETTO GESTORE	U.V.M. – Distretto sanitario	A.P.S.P.
SOGGETTO RICHIEDENTE	Medico di Medicina Generale Medico Ospedaliero Assistente Sociale Utente - Familiare	Utente - Familiare
A CHI RIVOLGERSI	Medico di Medicina Generale Unità Ospedaliera Responsabile dei Servizi Socio-assistenziali territoriali	Ufficio ospiti dell'A.P.S.P.
CRITERI D'ACCESSO	Esito della valutazione multidisciplinare (elenco dinamico)	Data di presentazione della richiesta
PRIORITA' DI ACCESSO	Gravità (punteggio SVM)	Data di presentazione della richiesta
DOCUMENTI DA PRESENTARE	Procedura a carico del Soggetto richiedente	Domanda di ammissione Quadro clinico
TEMPI	Valutazione da parte U.V.M.	Valutazione da parte dell'A.P.S.P. ed inserimento in lista d'attesa
GESTIONE DELL'ACCESSO	1. Comunicazione da parte dell'A.P.S.P. del posto letto 2. UVM individua il nominativo dell'utente da accogliere (entro 72 ore dalla disponibilità del posto letto); 3. Ufficio ospiti dell'A.P.S.P. contatta la persona di riferimento e fissa la data per il colloquio pre-ingresso.	Ufficio ospiti dell'A.P.S.P. individua l'utente, contatta la persona di riferimento e fissa la data per il colloquio pre-ingresso.

4.2 - CASA SOGGIORNO

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, comunque, facciano espressa richiesta di ammissione.

L'A.P.S.P. dispone di n. 3 posti letto per persone autosufficienti. L'Ammissione è disposta dal Direttore secondo criteri stabiliti dal Regolamento Interno.

<i>POSTI LETTO CASA SOGGIORNO</i>	
NUMERO POSTI	<i>3 posti</i>
SOGGETTO GESTORE	<i>A.P.S.P.</i>
SOGGETTO RICHIEDENTE	<i>Utente - Familiare</i>
A CHI RIVOLGERSI	<i>Ufficio ospiti dell'A.P.S.P.</i>
CRITERI D'ACCESSO	<i>Data di presentazione della richiesta</i>
PRIORITA' DI ACCESSO	<i>Data di presentazione della richiesta</i>
DOCUMENTI DA PRESENTARE	<i>Domanda di ammissione Quadro clinico</i>
TEMPI	<i>Valutazione da parte dell'A.P.S.P. ed inserimento in lista d'attesa</i>
GESTIONE DELL'ACCESSO	<i>Ufficio ospiti dell'A.P.S.P. individua l'utente, contatta la persona di riferimento e fissa la data per il colloquio pre-ingresso</i>

ASSISTENZA, CURA, BENESSERE DELLA PERSONA

a) Servizio medico

Il servizio medico viene garantito principalmente da personale medico dipendente, sostituito in caso di assenza da un medico di medicina generale convenzionato 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.

L'attività medica è rivolta alla promozione e al mantenimento dello stato di salute degli Ospiti che si estrinseca in compiti preventivi, diagnostici, terapeutici, riabilitativi e di educazione sanitaria.

Il servizio medico garantisce:

- la prima visita all'ingresso;
- le visite periodiche comprensive di esami ematochimici indipendentemente dallo stato di salute;
- il monitoraggio permanente dei parametri vitali e accertamenti strumentali al bisogno;
- supervisiona il P.A.I. di ingresso e successivi aggiornamenti;
- la vigilanza delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza;
- l'inserimento nella cartella clinica informatizzata, periodicamente aggiornata, dei dati medici relativi allo stato di salute del residente (anamnesi patologica remota/prossima, diario giornaliero, gestione terapie, referti visite specialistiche, registrazione valori esami laboratorio).

Nelle ore notturne, nei giorni prefestivi e festivi il servizio viene svolto dalla guardia medica dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (A.P.S.S.).

La R.S.A. si avvale inoltre di consulenze specialistiche messe a disposizione dall'A.P.S.S..

b) Farmaci e presidi

La R.S.A. assicura la fornitura di farmaci e presidi. La fornitura, per gli ospiti su posto letto RSA convenzionato è gratuita purché rientri nel nomenclatore farmaceutico.

Per i residenti su posto letto RSA non convenzionato e Casa soggiorno la spesa per i farmaci e presidi è a carico dell'ospite e sarà addebitata in fattura.

c) L'assistenza infermieristica

E' garantita da infermieri in possesso del diploma e regolarmente iscritti all'albo professionale. E' attiva 24 ore su 24, domeniche e giorni festivi compresi, secondo turni prestabiliti.

L'infermiere è responsabile dell'assistenza ed opera in stretta collaborazione con le altre figure professionali diventando figura di riferimento per il nucleo e per la gestione dei rapporti quotidiani con i parenti in quanto mantiene i contatti con i medici interni, i medici specialisti dell'Azienda Sanitaria, i fisioterapisti e gli operatori garantendo nel contempo continuità all'intervento sanitario e il perseguimento degli obiettivi assistenziali che l'equipe di nucleo ha definito.

Eroga assistenza completa, utilizzando la modalità del lavoro di équipe e della "presa in carico" della persona e partecipa nell'equipe multiprofessionale alla elaborazione del Progetto di Assistenza Individualizzato. Il rapporto quotidiano e la conoscenza delle peculiarità dell'ospite permettono all'infermiere di sviluppare una relazione terapeutica, rilevare e risolvere problemi e/o necessità, mettendo in atto interventi assistenziali mirati.

d) La riabilitazione

E' assicurata da fisioterapisti in possesso dell'abilitazione all'esercizio della professione che operano dal lunedì al venerdì.

L'obiettivo è di mantenere e migliorare il grado di autonomia, stimolare le capacità residue per migliorare la qualità della vita e assicurare il benessere globale dell'anziano. Suoi referenti sono i Medici della struttura e lo specialista Fisiatra.

Le attività si svolgono sia in palestra che al piano.

Attività in palestra:

- trattamenti individuali di rieducazione neurologica, ortopedica e motoria;
- cicli di terapia fisica;
- attività di gruppo e ginnastica collettiva.

Attività ai piani:

- posizionamenti personalizzati agli allettati;
- trattamenti di ospiti che non possono recarsi in palestra;
- deambulazione assistita.

Attività particolari:

- valutazione, scelta, verifica di carrozzine, di ausili per la deambulazione (girelli, bastoni), di materassi e cuscini antidecubito, di scarpe ortopediche, di ausili per l'alimentazione.

e) Il Coordinamento sanitario e socio-assistenziale

Considerando l'articolazione dei servizi, l'organizzazione interna della Casa Laner prevede la presenza di un Coordinatore responsabile dei servizi sanitari e socio-assistenziali.

Tale figura:

- coordina i diversi ruoli professionali operanti nell'Istituzione;
- collabora con la Direzione della struttura e con il personale medico per quanto riguarda l'andamento dei servizi di assistenza e propone la riorganizzazione degli stessi;
- collabora con la Direzione nell'elaborazione e progettazione dell'aggiornamento del personale;
- coordina i gruppi di lavoro interni;
- rappresenta il referente principale per l'Ospite e per i familiari.

La funzione di coordinamento si articola in attività di pianificazione, gestione e verifica dei servizi e nella gestione delle risorse tecnico / strumentali e dei presidi sanitari e farmacologici. Tale figura è affiancata da una OSS – coordinatrice di nucleo assistenziale che collabora nell'attività di coordinamento e gestione delle attività socio-assistenziali.

f) L'assistenza e la cura della persona

E' svolta 24 ore su 24 da Operatori in possesso di specifico attestato. In collaborazione con altre figure professionali garantiscono interventi di tutela, aiuto, socializzazione, integrazione della persona, al fine di migliorare e rafforzare l'autonomia di vita.

I vari interventi di assistenza sono a misura del grado di autosufficienza della persona e alle sue effettive necessità.



Giornalmente si provvede ad effettuare l'igiene personale al residente, la vestizione e l'aiuto nei diversi bisogni espressi graduando l'intervento in base alle capacità residue della persona stessa.

Periodicamente si propone un bagno completo e l'acconciatura dei capelli, concordando modalità ed orari.

Il servizio assistenziale segue il residente nella soddisfazione dei bisogni individuali durante tutto l'arco della giornata.

Allo scopo di conservare le capacità residue si assicura l'aiuto nel cammino e l'accompagnamento al bagno, a richiesta o in momenti programmati. L'attività di assistenza prevede anche la gestione dell'alimentazione assistita.

Per prevenire la comparsa di lesioni da decubito, unitamente alla mobilitazione della persona e all'igiene e cura della cute, si utilizzano presidi antidecubito e si valuta, e se necessario si integra, l'adeguatezza nutrizionale.

Durante la giornata gli operatori sono presenti nelle zone di soggiorno con compiti di compagnia, aiuto, sorveglianza, intrattenimento.

All'ingresso in struttura ogni ospite viene assegnato ad un operatore denominato O.S.S. TUTOR, il quale sarà per l'ospite ed i suoi familiari la figura a cui rivolgersi per le situazioni di tipo assistenziale, per richieste ed esigenze particolari.

g) Una giornata in struttura

- Dalle ore 6.00 inizia l'igiene personale (igiene intima, viso, mani). Il residente viene alzato o mobilizzato a letto. Tale attività continua fino alle ore 10.30 con le alzate personalizzate.
- Dalle ore 8.00 alle 9.00 colazione.
- Dalle ore 9.00 il residente può accedere alle sale comuni e, se lo desidera, partecipare ad attività animative e riabilitative organizzate.
- Nella stessa fascia oraria, secondo una programmazione prestabilita, il residente accede al servizio parrucchiera, al servizio podologico e al servizio bagno o doccia assistita.
- Durante la mattina vengono servite bevande calde o fredde.
- I residenti che ne hanno bisogno sono accompagnati in bagno.
- Dalle ore 11.45 alle 13.00 è previsto il pranzo, con orari e ambienti diversificati secondo le esigenze/bisogni dei residenti.
- Dopo il pranzo i residenti che ne hanno bisogno si coricano per il riposo pomeridiano; la successiva alzata avviene dalle ore 14.15 alle ore 16.30.
- A partire dalle ore 15.00 ogni residente può accedere alle sale comuni e, se lo desidera, partecipare ad attività animative, riabilitative e di culto organizzate.
- Dalle 15.00 in poi vengono somministrate bevande calde o fredde ed un'integrazione alimentare al bisogno e/o su richiesta dell'ospite. Nella stessa fascia oraria, secondo una programmazione stabilita, l'ospite accede al servizio bagno o doccia assistita.
- Nel periodo estivo i residenti che lo desiderano sono accompagnati in giardino o in terrazza.
- Dalle ore 18.00 alle 19.00 è prevista la cena, con orari e ambienti diversificati secondo le esigenze/bisogni dei residenti.

- Dopo cena i residenti vengono coricati con l'aiuto degli operatori oppure possono rimanere alzati a leggere, a guardare la televisione, a conversare.
- Durante la notte la sorveglianza è assicurata da due O.S.S. e un infermiere.
- Quando l'ospite è a letto la mobilizzazione è garantita secondo la pianificazione stabilita dai fisioterapisti in accordo con i medici.

h) Il servizio parrucchiera

La RSA garantisce il servizio parrucchiera a tutti gli ospiti, come prestazione collegata ed accessoria all'attività socio-sanitaria-assistenziale. Al servizio possono accedere tutti i residenti su richiesta, o comunque, ogni qual volta se ne ravvisi la necessità da parte del personale.



i) Il servizio podologico

La Casa Laner favorisce l'accesso alle prestazioni podologiche presso gli ambulatori della RSA previo il pagamento delle tariffe stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

Gli eventuali ausili/protesi, prescritti dal podologo a seguito di visita, si intendono a carico dell'ospite residente.

l) Il servizio logopedico

Il servizio di logopedia viene garantito da un logopedista in regime di libera professione che collabora con lo staff medico-sanitario della struttura sia sotto l'aspetto consulenziale che formativo. Le prestazioni logopediche vengono erogate in base alle esigenze organizzative ed ai bisogni socio-sanitari dei residenti.

m) Il servizio psicologico

Lo psicologo opera presso l'Azienda in regime di libera professione in favore dei residenti, dei loro familiari e degli operatori. I compiti dello stesso consistono in particolare in:

- partecipare alla riunione d'équipe finalizzata all'elaborazione e alla revisione dei Piani Assistenziali Individualizzati;
- effettuare colloqui con i residenti, i loro familiari ed il personale dipendente;
- prendere parte ad iniziative varie volte al miglioramento dell'assistenza erogata in favore dei residenti e del benessere lavorativo dei dipendenti, da concordare con la direzione.

n) L' intrattenimento e l'animazione

Il servizio animazione opera per dare significato e valore alla quotidianità. Agevola la socializzazione, valorizza competenze, capacità personali, ricordi, esperienze, favorisce l'interscambio di informazioni, stimola lo sviluppo della creatività e della espressività dei desideri. L'animazione lavora con i volontari e in équipe con le altre figure professionali e con esse partecipa alla progettazione ed attivazione del P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato). Agevola l'inserimento dei nuovi residenti e collabora con la fisioterapia in attività di riabilitazione e mantenimento delle abilità individuali.



Il servizio animazione, nello svolgimento delle proprie attività, pone molta attenzione all'apertura sul territorio, coinvolgendo i familiari, gli operatori, le associazioni locali, le istituzioni scolastiche, ed altri enti che con un lavoro di rete favoriscono l'inserimento nella comunità e il mantenimento dei rapporti sociali e dei legami con la comunità di origine.

Le varie attività coinvolgono singoli residenti o piccoli e grandi gruppi, intervenendo nelle aree:

- ⇒ sociale/culturale (relazione, ascolto, lettura, recitazione, cinema, mostre e musei, mercatino di Natale);
- ⇒ riabilitativa (laboratori manuali quali: maglia/cucito, ricamo, cucina, carta, gruppi, colore, lavorazione del legno, cruciverba);
- ⇒ ludico ricreativa (gruppo coro, uscite e gite, giochi di società, tombola, musica dal vivo);
- ⇒ spirituale (presenza a funzioni religiose interne/esterne, lettura e commento del vangelo).

o) L'assistenza religiosa e spirituale

L'A.P.S.P. fa proprio e garantisce il principio della libertà religiosa espressa volontariamente da ogni singolo ospite residente. Nel rispetto di ogni credenza individuale, viene garantita l'assistenza religiosa cattolica.

Essa si svolge nell'ambito della struttura, sia attraverso la visita agli ospiti di sacerdoti della parrocchia di Folgaria e delle parrocchie limitrofe, sia con la celebrazione delle funzioni liturgiche.

I parroci dell'altipiano sono disponibili a garantire un'assistenza religiosa individuale, su richiesta.

L'A.P.S.P., attraverso la presenza e l'opera di personale religioso, garantisce quotidianamente agli ospiti che lo desiderano conforto spirituale, visite agli ospiti allettati e la recita del Santo Rosario.

Nel rispetto di ogni singolo credo, gli ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi al coordinatore per i contatti con i Ministri degli altri culti.



p) Accompagnamento all'ultimo tratto della vita

Il personale dell'ente è sensibile e formato riguardo al delicato tema dell'accompagnamento al fine vita. In questo momento particolare l'ente favorisce più che mai la vicinanza delle persone care al residente condividendo spazi e tempi. Il personale di Casa Laner pone attenzione alla volontà del residente, alla terapia del dolore, al coinvolgimento dei familiari, alla facilitazione della loro presenza e vicinanza e alla riservatezza ed il rispetto della situazione, con l'obiettivo di garantire qualità anche in questa delicata fase della vita.

q) Il servizio ristorazione

La Casa Laner è dotata di propria cucina interna che garantisce il confezionamento dei pasti per i residenti, nel rispetto delle norme igienico – sanitarie vigenti e secondo la tradizione culinaria locale.

Il servizio di ristorazione si basa sui seguenti principi qualificanti:

- ◇ acquisto di materie prime di ottima qualità;
- ◇ stagionalità e genuinità dei prodotti e del 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 ospiti.





La giornata alimentare del residente è organizzata nel seguente modo:



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 la distribuzione di bevande calde e fredde in base al gradimento dei residenti e stimolando l'assunzione di liquidi.

r) Il servizio pulizia dell'ambiente

E' assicurato da personale dipendente, cura la sanificazione ambientale e la pulizia giornaliera e periodica secondo procedure e calendari stabiliti.

s) Il servizio guardaroba e lavanderia

La Casa Laner è dotata di propria lavanderia interna per il lavaggio, la riparazione e la stiratura dei capi di vestiario degli ospiti. I capi di vestiario sono identificati da apposita targhetta nominativa applicata dal servizio lavanderia.

Gli indumenti lavati sono riconsegnati e riposti nell'armadio personale, riordinandolo, dagli operatori del servizio.

Per quanto riguarda il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani) la struttura si avvale di ditta esterna.

t) Il servizio di manutenzione

Cura l'efficienza tecnica e materiale della struttura. Effettua con immediatezza i piccoli interventi conservativi o di riparazione. A fronte di problemi di carattere complesso (elettrico, idraulico ecc.) assicura la prima ricognizione e la messa in sicurezza dell'impianto, in attesa dell'intervento del tecnico specializzato.

Ogni disservizio di ordine tecnico deve essere segnalato al servizio di manutenzione, che interviene anche in aiuto a problemi individuali.

u) Il servizio amministrativo

Al servizio amministrativo è affidata la gestione amministrativa, la programmazione e la gestione contabile.

L'Ufficio ospiti è a disposizione anche per il disbrigo di partiche amministrative a supporto e facilitazione dei famigliari e degli ospiti (con rimborso costi di cancelleria/postali).

v) Deposito valori e denaro

L'Azienda offre il servizio di custodia di beni di valore e/o di denaro presso l'Ufficio ospiti previa richiesta scritta da presentare su apposito modulo.

z) Trasporti sanitari

La Casa Laner assicura per il tramite dell'A.P.S.S. i trasporti richiesti in caso di accesso a prestazioni sanitarie, ricovero e dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati, trasferimenti tra RSA. In ogni caso il trasporto viene attivato su presentazione di richiesta medica motivata. L'A.P.S.P. non garantisce trasporti privati.

INFORMAZIONI GENERALI



a) Personalizzazione della stanza

È data la possibilità all'Ospite di personalizzare la stanza portando degli oggetti personali (soprammobili, fotografie, quadri, lampade). Qualora le dimensioni della stanza lo permettano è altresì possibile portare dei piccoli mobili, che a giudizio della Direzione non siano incompatibili con le norme di sicurezza vigenti, con le caratteristiche dell'ambiente e con le comuni norme di convivenza.

Tutte le stanze sono predisposte per l'eventuale allacciamento di un apparecchio telefonico centralizzato che consente la ricezione delle telefonate e l'effettuazione delle stesse sull'esterno previo addebito del corrispettivo.

b) Richiesta stanza singola

Al momento dell'ammissione o successivamente è possibile fare richiesta per una stanza singola. La domanda va presentata su apposito modulo all'Ufficio ospiti dell'A.P.S.P., la stessa entra in lista d'attesa che viene gestita dall'Ufficio ospiti e aggiornata tempestivamente seguendo l'ordine cronologico e dando priorità ad alcune situazioni sanitarie di particolare gravità.

c) Accesso di animali in struttura

I familiari e/o visitatori possono entrare in struttura con animali domestici nel rispetto della libertà altrui, delle norme igienico-sanitarie e garantendo le normali regole di convivenza. Qualora l'animale arrechi disturbo o si renda responsabile di danni a persone e/o cose ne risponderà il legittimo proprietario e l'animale verrà immediatamente allontanato dalla struttura.

d) Mance e doni

Il personale dell'A.P.S.P. non può ricevere regali in denaro o altra forma per prestazioni inerenti al proprio servizio.

e) Assistenza privata

La struttura assicura alle persone ospitate tutto ciò che attiene alle necessità primarie. In particolari e documentate situazioni, per espressa volontà e su iniziativa dei familiari, consente l'assistenza specifica da parte di familiari o persone incaricate dai familiari stessi a patto che tali interventi non interferiscano con l'andamento e l'organizzazione interna e che si realizzino con modalità concordate e compatibili con le disposizioni dei Medici e del Coordinatore.

Nel caso tali interventi assistenziali sussidiari siano forniti da persone incaricate dai familiari dei residenti, i committenti devono farsi carico delle relative responsabilità assicurative e civili, comunicando preventivamente e per iscritto al Coordinatore il nominativo, i compiti e gli orari di presenza del loro incaricato nella Struttura.

All'assistenza privata è consentito, per il periodo di tempo necessario, la consumazione del pasto all'interno della struttura utilizzando il servizio mensa.

Per tale prestazione è dovuto, dai residenti, il corrispettivo fissato di anno in anno dal Consiglio di Amministrazione.

Al fine di mantenere opportuni contatti e legami con i familiari a ciascun residente è consentito invitare saltuariamente, previa comunicazione preventiva al Coordinatore o alla OSS – coordinatrice di nucleo assistenziale, persone ad esso gradite per consumare assieme a loro il pasto previo pagamento del corrispettivo fissato di anno in anno dal Consiglio di Amministrazione.

f) Assicurazione

L'Azienda è coperta da assicurazione Responsabilità Civile Terzi (R.C.T.) per danni causati agli Ospiti e/o agli effetti personali degli stessi derivanti da una responsabilità diretta dell'A.P.S.P..

Qualsiasi danno causato a terzi dall'Ospite o da altro soggetto estraneo all'organizzazione, nell'ambito della sua autonomia e libertà personale, non implica né comporta alcuna responsabilità presente o futura per l'A.P.S.P.

g) Fumo

È vietato fumare nei locali della struttura ed in particolare nelle stanze degli Ospiti, nelle sale e soggiorni di nucleo, nella sala da pranzo, negli ambulatori, nei cucini di nucleo, negli uffici e nei corridoi.

h) Norme di sicurezza e antincendio

Al fine della prevenzione degli incendi gli Ospiti sono tenuti ad adeguarsi alle disposizioni previste in materia, ed in particolare:

- non fare uso di fiamme libere, come fornelli o stufe di qualsiasi tipo;
- non gettare nei cestini mozziconi di sigarette e materiali infiammabili;
- non utilizzare apparecchi riscaldanti, quali termocoperte, fornelli e ferri da stiro.

In caso di emergenza (presenza di fumo o incendio in atto) l'Ospite e/o i familiari/referenti devono immediatamente avvisare il personale in servizio.

Gli Ospiti e/o i familiari/referenti sono tenuti a collaborare ai fini dell'applicazione delle norme di sicurezza e prevenzione incendi rispettando le indicazioni e le direttive imposte dalle squadre antincendio.

i) Visite

L'A.P.S.P. è struttura aperta. Per necessità organizzative e di sicurezza l'orario di apertura è fissato dalle ore 7:00 alle ore 18:30. Eventuali visite fuori orario potranno avvenire suonando l'apposito campanello posto all'ingresso della struttura.



Regolamento interno

Presso gli uffici amministrativi dell'A.P.S.P., o sul sito aziendale www.casalaner.it, è disponibile il "Regolamento interno".

STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

	E' possibile ricevere telefonate dall'esterno direttamente al nucleo. Tutte le stanze sono predisposte per l'eventuale allacciamento di un apparecchio telefonico centralizzato che consente la ricezione delle telefonate e l'effettuazione delle stesse sull'esterno previo addebito del corrispettivo.
	Per agevolare e mantenere la comunicazione tra ospiti e familiari, nel caso in cui non sia possibile la visita in struttura, è attivo un numero di cellulare dedicato per il servizio di videochiamata con WhatsApp.
	Al fine di garantire un servizio efficiente, sicuro e protetto la consegna della posta sia ordinaria che raccomandata viene gestita dall'Ufficio amministrativo, il responsabile dell'Ufficio Ospiti si impegna a contattare il diretto interessato per il ritiro od eventualmente a recapitarla direttamente all'ospite. I residenti che intendono spedire della corrispondenza possono consegnarla al personale di animazione o al Responsabile dell'Ufficio Ospiti.
	La struttura mette a disposizione di tutti gli Ospiti i giornali quotidiani ed alcuni periodici.
	In ogni stanza è possibile installare un proprio apparecchio televisivo. Vengono inoltre messi a disposizione dalla struttura alcuni apparecchi televisivi negli ambienti comuni e accessibili a tutti i Residenti.
	Al fine di agevolare la comunicazione Amministrazione-famiglia e famiglia-Amministrazione l'A.P.S.P. al momento dell'ingresso invita i familiari a fornire un proprio indirizzo e-mail.



Sito internet Tramite il sito aziendale www.casalaner.it è possibile conoscere la struttura, consultare e scaricare documenti.

4.3 - ALLOGGI PROTETTI

L'A.P.S.P. Casa Laner dispone di n. 4 alloggi protetti, completamente arredati, presso la Casa dei Nonni, di proprietà dell'azienda, sita a Folgaria in via C. Battisti, n. 38.

I destinatari del servizio sono persone anziane in situazioni di fragilità personale, o abitativa, o di solitudine relazionale che necessitano di sostegno per migliorare le proprie capacità di vita autonoma.

Attualmente gli alloggi sono gestiti dalla Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri tramite apposita convenzione.



5 - SERVIZI SEMIRESIDENZIALI

5.1 – Centro diurno

MISSION E VISION

DEL SERVIZIO DI PRESA IN CARICO DIURNA CONTINUATIVA

L'A.P.S.P. gestisce un **Servizio di presa in carico diurna continuativa** (un inserimento diurno all'interno della R.S.A. sino ad un massimo di 5 posti).

Il Servizio di presa in carico diurna continuativa ha queste finalità:

- promuovere la domiciliarità favorendo il mantenimento del soggetto al proprio domicilio;
- offrire alla persona un'alternativa alla vita a domicilio provvedendo alla miglior vita quotidiana possibile;
- mantenere/migliorare le capacità funzionali, comportamentali, cognitive, affettive/relazionali, attraverso un'assistenza qualificata e personalizzata;
- sostenere i familiari nella gestione della cura e assicurare la loro partecipazione all'organizzazione delle attività e la conoscenza al tipo di assistenza erogata;
- valorizzare la presenza dei volontari per coadiuvare e qualificare l'attività, per favorire i rapporti dell'utente con l'esterno e per una più efficace integrazione con la rete dei servizi e con le risorse del territorio;
- assicurare una flessibilità organizzativa che consenta di rispondere in maniera efficace alle diverse richieste;
- costituire un nodo della rete dei servizi presenti sul territorio;
- promuovere l'integrazione con la comunità, facilitando la partecipazione degli utenti alla vita comunitaria.

IL CENTRO

Il Centro Diurno è una struttura semiresidenziale a carattere diurno in cui sono erogati servizi socio-assistenziali a favore di persone anziane.

Il servizio è diretto a **garantire la permanenza della persona nella propria casa** tramite prestazioni ed attività volte ad **integrare funzioni proprie del nucleo familiare**.

In relazione alla tipologia degli utenti, il Centro offre attività terapeutiche e riabilitative, attività socio-educative atte a garantire l'integrazione sociale, prestazioni di cura ed igiene della persona, servizio ristorazione e servizio di trasporto.

Tali servizi possono integrare gli interventi di assistenza domiciliare ed essere luogo di incontro sociale, culturale, ricreativo e di ristoro. Per ogni utente è prevista la definizione di un Progetto Individualizzato.



A chi è rivolto

Agli anziani parzialmente autosufficienti e a quelli non autosufficienti ma non allettati.

Che servizi offre

Il Centro offre direttamente i seguenti servizi socio-assistenziali:

- 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 e sonno nel corso della giornata;
- attività di socializzazione ed animazione;
- ristorazione (pranzo e merenda) ed aiuto nell'alimentazione;
- servizio di trasporto (casa-Centro-casa) 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.

Cosa non offre

Farmaci, presidi e ausili sanitari (pannoloni, girello, carrozzina...) sono a carico dell'utente.

Ubicazione del centro

Il servizio di Centro diurno sarà effettuato presso le sale ed i soggiorni della R.S.A. con la quale condivide gli spazi.

Il servizio è dotato di sala pluriuso, sala da pranzo, sala riposo, servizi e accesso diretto al giardino.

I trasporti dall'abitazione al Centro e viceversa sono garantiti con apposito servizio di trasporto.

Caratteristiche del servizio

Il servizio di Centro Diurno è organizzato in maniera integrata con il servizio residenziale ed è garantito sia da personale della RSA che da personale dedicato.

Le giornate sono programmate per offrire attività di vario interesse con particolare attenzione alla manualità, nonché ad attività specifiche definite nel Piano Individualizzato.

Su richiesta dell'utente è possibile effettuare il bagno assistito e usufruire di prestazioni di parrucchiere e del servizio podologico.

Servizio ristorazione

La struttura residenziale 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.

Il menù della Centro prevede 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.

MODALITÀ DI AMMISSIONE AI SERVIZI SEMIRESIDENZIALI

L'A.P.S.P. Casa Laner dispone di n. 5 posti come Centro Diurno, di cui n. 4 convenzionati (A) con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari e n. 1 posto gestito direttamente dall'A.P.S.P. (B).

	POSTI CONVENZIONATI (A)	POSTI NON CONVENZIONATI (B)
NUMERO POSTI	4 posti	1 posto
SOGGETTO GESTORE	U.V.M. – Distretto Sanitario	A.P.S.P.
SOGGETTO RICHIEDENTE	Medico di Medicina Generale Assistente Sociale Utente - Familiare	Utente - Familiare
A CHI RIVOLGERSI	Medico di Medicina Generale Responsabile dei Servizi Socio-assistenziali territoriali	Ufficio ospiti A.P.S.P.
CRITERI D'ACCESSO	Esito della valutazione multidisciplinare (elenco dinamico)	Data di presentazione della richiesta
DOCUMENTI DA PRESENTARE	Procedura a carico del Soggetto richiedente	Domanda di ammissione Quadro clinico
TEMPI	Valutazione da parte U.V.M.	Valutazione da parte dell'A.P.S.P. ed inserimento in lista d'attesa
GESTIONE DELL'ACCESSO	1. L'UVM individua il nominativo dell'utente da accogliere. 2. L'A.P.S.P. contatta la persona di riferimento e fissa la data per il colloquio pre-ingresso	L' Ufficio ospiti individua l'utente, contatta il referente e fissa la data per il colloquio pre-ingresso
APERTURA CENTRO	Dal lunedì al venerdì con orario 8.30 – 17.30 (escluso festività infrasettimanali)	Tutti i giorni con orario 08.30 – 17.30
SERVIZI OFFERTI	Servizio trasporto, servizio ristorazione (pranzo) e bagno assistito	Servizio trasporto, servizio ristorazione (pranzo) servizio di cura e benessere alla persona (parrucchiere, podologo e bagno assistito)
MODALITA' DI ACCESSO	Secondo quanto stabilito dal Piano individualizzato definito dall'U.V.M.	Secondo quanto concordato dal Piano individualizzato tra l'A.P.S.P. e l'utente
COSTO DEL SERVIZIO	L'utente partecipa alla spesa con una quota stabilita dalla Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri in base al coefficiente ICEF	L'utente è chiamato al pagamento di tariffa stabilita di anno in anno dal Consiglio di Amministrazione

6 - SERVIZI AMBULATORIALI

6.1 – Fisioterapia per utenti esterni

L'A.P.S.P. Casa Laner è autorizzata ed accreditata per l'erogazione delle prestazioni di recupero e rieducazione funzionale presso la R.S.A. a favore dell'utenza esterna sia a pagamento che in convenzione con l'A.P.S.S..

A chi è rivolto

Il servizio è rivolto a favore degli assistiti aventi titolo all'assistenza del Servizio Sanitario Nazionale.

Orario di effettuazione delle prestazioni

Successivamente alla prenotazione dei trattamenti, le prestazioni saranno effettuate nelle fasce orarie, concordate preventivamente con il fisioterapista di riferimento.

Modalità di accesso al servizio

1) Con prescrizione medica e con partecipazione della spesa (ticket)

L'accesso viene previsto con prescrizione su ricettario del SSP (Servizio Sanitario Provinciale) dal Medico Fisiatra aziendale in normale visita ambulatoriale presso una delle sedi dell'APSS. Lo specialista, in caso di patologia cronica, può prevedere direttamente nell'impegnativa la ripetibilità, per una seconda volta nel corso dei successivi 12 mesi, del ciclo di trattamento. In questo caso la prescrizione successiva sarà effettuata direttamente dal Medico di Medicina Generale.

2) A pagamento

L'accesso al servizio avviene direttamente su richiesta del cittadino-utente, con prescrizione del Medico di Medicina Generale, al quale verrà addebitata la relativa spesa sulla base delle tariffe approvate annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell' APSP.

Criteri di priorità

I criteri di priorità sono definiti sulla base della tipologia di prenotazione: la lista d'attesa per utenti esterni in convenzione è ben distinta da quella riservata ad accessi a pagamento.

- 1) Utenti che accedono al servizio con prescrizione medica e con partecipazione della spesa (ticket): sarà data priorità a pazienti con esiti recenti di trauma, frattura,

intervento protesico e lesioni neurologiche acute; successivamente verranno trattati utenti con disturbi cronici.

- 2) Utenti che accedono al servizio a pagamento: l'unico criterio di priorità è costituito dalla data di prenotazione.

Prenotazione dei trattamenti

La prenotazione degli appuntamenti avverrà solo telefonicamente, telefonando al numero 351/7446477 dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 11.00.

Che servizi offre

Le prestazioni che possono essere erogate presso la R.S.A. a favore dell'utenza esterna, con riferimento al nomenclatore tariffario delle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale di cui all'allegato 1) D.M. 22 luglio 1986 e s.m., recepito con modifiche nell'ambito del SSP in base alla deliberazione della Giunta Provinciale n. 15047/1996 e s.m., riguardano in particolare:

- cod. 93.19.2: esercizi posturali – propriocettivi;
- cod. 93.11.4: rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale semplice, incluso di Biofeedback;
- cod. 93.39.4: elettroterapia antalgica – diadinamica;
- cod. 93.39.5: elettroterapia antalgica – elettroanalgesia transcutanea;
- cod. 93.11.2: rieducazione motoria individuale in motuleso grave semplice, incluso Biofeedback;
- cod. 93.22: training deambulatori e del passo, incluso addestramento all'uso di protesi, ortesi, ausili e/o istruzioni dei familiari;
- cod. 93.26: risoluzione manuale di aderenze articolari (in associazione alla prestazione 93.11.4).

Il servizio di fisioterapia propone inoltre il trattamento riabilitativo che comprende le seguenti prestazioni:

- ♦ cod. 93.15: mobilizzazione della colonna vertebrale
- ♦ cod. 93.16: mobilizzazione delle altre articolazioni

Le prestazioni possono essere eseguite anche in giornate non sequenziali, secondo modelli organizzativi stabiliti dalla R.S.A.. Il fisioterapista della R.S.A., al termine del ciclo di trattamento, invia al medico prescrittore una relazione sul raggiungimento degli obiettivi.

Sede del servizio

Le prestazioni di recupero e rieducazione funzionale saranno effettuate presso la palestra situata al piano terra dell'edificio denominato Casa dei Nonni in via Cesare Battisti n° 38 - Folgaria.



TARIFFE SERVIZIO DI RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE

a pagamento

Descrizione della prestazione	Tariffa anno 2024
Cod. 93.11.2 Rieducazione motoria individuale in motuleso grave semplice; incluso: Biofeedback; per seduta di 30 minuti (per seduta)	€ 27,50
Cod. 93.11.4 Rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale semplice; incluso: Biofeedback; per seduta di 30 minuti (per seduta)	€ 27,50
Cod. 93.15 Mobilizzazione della colonna vertebrale: Manipolazione della colonna vertebrale. Escluso: Manipolazione di articolazione temporo-mandibolare. (per seduta)	€ 35,00
Cod. 93.16 Mobilizzazione di altre articolazioni: Manipolazione incruenta di rigidità di piccole articolazioni. Escluso: Manipolazione di articolazione temporo-mandibolare. (per seduta)	€ 27,00
Cod. 93.19.2 Esercizi posturali – propriocettivi: per seduta collettiva di 60 minuti max 5 pazienti (per seduta)	€ 22,00
Cod. 93.22 Training deambulatori e del passo; incluso: addestramento all'uso di protesi, ortesi, ausili e/o istruzione dei familiari; per seduta di 30 minuti (per seduta)	€ 25,00
Cod. 93.26 Risoluzione manuale di aderenze articolari (per seduta)	€ 26,50
Cod. 93.39.4 Elettroterapia antalgica Diadinamica; per seduta di massimo 30 minuti	€ 15,50
Cod. 93.39.5 Elettroterapia antalgica Elettroanalgesia transcutanea (TENS, alto voltaggio); per seduta di massimo 30 minuti	€ 15,50

7 - SERVIZI DI SUPPORTO, INFORMATIVI E CONSULENZIALI

I servizi di supporto, informativi e consulenziali sono un utile sportello al cittadino. Vengono fornite importanti informazioni legate a tematiche socialmente sensibili. La nostra azienda si apre verso il territorio e fornisce informazioni riguardanti gli aspetti della legalità, dell'assistenza, della formazione.

7.1 – Sportello di informazione e consulenza ai servizi per le persone anziane

Lo Sportello è un servizio gratuito rivolto alle persone che necessitano di informazioni specifiche legate ai servizi agli anziani.

A CHI SI RIVOLGE

Lo sportello è a disposizione della cittadinanza che ne faccia richiesta.

CHE SERVIZI OFFRE

Informazioni sulle modalità di accesso ai servizi residenziali (R.S.A - Casa Soggiorno), semiresidenziali (Centro Diurno) e ambulatoriali (fisioterapia).
Informazioni sulle modalità di attivazione: pratica amministratore di sostegno, domanda per l'assistenza protesica, domanda per accertamento invalidità e indennità di accompagnamento.

MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso è gratuito e su appuntamento.

La prenotazione è possibile contattando direttamente la referente dello sportello sig.ra Alessandra Cuel telefonicamente al numero 0464/721174 (int. 601) oppure tramite indirizzo e-mail alessandra.cuel@casalaner.it.

7.2 - Cafè Alzheimer

L'A.P.S.P., in collaborazione con la Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri, promuove il "Cafè Alzheimer".

Un Cafè Alzheimer viene concepito come uno spazio gratuito che si propone come punto di riferimento territoriale e di accoglienza delle richieste di aiuto, dove è possibile informarsi, incontrare e confrontarsi con altri che vivono situazioni simili, un luogo di incontro informale, centrato sull'ascolto, sulla condivisione e sul sostegno alle difficoltà legate alla gestione della malattia, per cercare di rafforzare l'efficacia delle azioni dei caregivers e migliorare la qualità di vita del malato e dell'intero nucleo familiare.

Il servizio gratuito ha l'obiettivo di accompagnare i cittadini nel percorso, spesso non facile, della gestione della malattia di Alzheimer, per cercare di rafforzare l'efficacia delle azioni dei caregiver e migliorare la qualità di vita del malato ma anche dell'intero nucleo familiare.

7.3 - Sportello di ascolto Alzheimer

Lo "Sportello di ascolto Alzheimer" viene concepito come un servizio gratuito, con l'obiettivo di offrire sostegno psicologico ai familiari che si prendono cura delle persone colpite dalla malattia di Alzheimer ed altre forme di demenza. Presso lo Sportello di Ascolto il familiare troverà un operatore preparato sulle problematiche dell'Alzheimer: dalle manifestazioni della malattia alla cura della persona, alle competenze dei caregivers e alle questioni più strettamente etiche e psicologiche. Lo sportello si prefigge pertanto di sostenere il caregiver nel processo di cura dell'anziano. Il sostegno psicologico individuale avverrà prenotando l'appuntamento direttamente alla psicologa.

7.4 - Serate informative

L'amministrazione annualmente organizza serate informative in collaborazione con i professionisti che operano con la struttura, con l'obiettivo di informare e supportare i cittadini nella scelta dei servizi offerti.

Nello specifico, l'A.P.S.P. organizza annualmente, anche in collaborazione con la Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri delle serate informative riguardanti i seguenti argomenti:

- a) promozione della cultura del cohousing o del welfare di condominio o del welfare di quartiere, a supporto degli utenti;
- b) possibili iniziative di invecchiamento attivo ed informazione e orientamento nell'accesso ai servizi disponibili sul territorio a favore delle persone anziane e dei loro caregiver.

7.5 – Progetto Curalinsieme

L'A.P.S.P. promuove e sostiene il progetto **Curalinsieme**, quale percorso per caregiver familiari proposto anche sul territorio della Magnifica Comunità degli altipiani Cimbri.

Tale progetto formativo è nato da un gruppo di lavoro composto da rappresentanti della Provincia Autonoma di Trento, dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, delle Comunità di Valle, dell'UPIPA, della Fondazione Franco Demarchi, di Consolida e della Consulta provinciale per la salute, per riconoscere, sostenere e valorizzare il familiare che presta assistenza a un proprio caro attraverso azioni di sensibilizzazione, formazione, supervisione e confronto.

7.6 – Sportello Amministratore di Sostegno

L'A.P.S.P. promuove la funzione degli Amministratori di Sostegno, attraverso la consulenza/informazione promossa dall'Associazione Comitato per l'Amministrazione di sostegno in Trentino.

Il punto informativo, attivato anche presso gli Altipiani Cimbri a Lavarone, si rivolge a chiunque desideri ascolto, informazioni e supporto inerenti la figura dell'amministratore di sostegno, sia in una fase antecedente che successiva alla nomina.

7.7 - Formazione volontari e caregiver

I Volontari che operano nell'A.P.SP. offrono un contributo di tempo rilevante diventando una risorsa significativa che sempre più si integra all'interno della nostra organizzazione. Riconoscendo, quindi, il valore aggiunto che i volontari apportano rispetto alla qualità della vita dei nostri residenti si considera necessario, attraverso un percorso di informazione-formazione, condividere, conoscere e/o approfondire i diversi aspetti che caratterizzano la complessa e articolata realtà della nostra A.P.S.P..

La Casa Laner promuove periodicamente incontri/corsi di formazione/informazione per i propri volontari.

A CHI SI RIVOLGE

Singoli volontari che operano in struttura, associazioni che hanno sottoscritto convenzione con la struttura, familiari e caregiver.

PROGRAMMA FORMATIVO

Vincoli ed opportunità per il volontario
 La sicurezza in RSA
 Stare accanto all'utente: alfabetizzazione nell'utilizzo delle tecnologie
 Stare accanto all'utente: attenzioni e comportamenti utili
 Stare accanto all'utente: la gestione della relazione
 Stare accanto all'utente: le attività elementari di accudimento e di mobilitazione
 Gestione delle emergenze in RSA
 Il ruolo del volontario: come relazionarsi con il Residente di oggi
 Anziano e movimento

MODALITA' DI ACCESSO

Invio richiesta iscrizione alla formazione all'Ufficio formazione.
 L'attività formativa sarà attivata al raggiungimento di nr. 10 richieste

8 – IL VOLONTARIATO

L'A.P.S.P. promuove ed incentiva la collaborazione del volontariato, per lo svolgimento di attività integrative e complementari agli apporti professionali assicurati dal personale dipendente.

Il volontariato si ispira ai principi della spontaneità, gratuità e continuità del servizio prestato. Il volontariato dovrà essere coordinato e dovrà integrarsi con le attività della struttura. I volontari devono attenersi alle indicazioni del "Regolamento per lo svolgimento di attività di volontariato presso l'APSP "Casa Laner".

Il servizio di volontariato è improntato al rispetto delle persone, ispirato a criteri di solidarietà, altruismo, cortesia nell'approccio e collaborazione con gli operatori della struttura, sulla base di un calendario di presenze concordato tra le parti.

Il volontario svolge i seguenti compiti:

- ✓ attività individuali di presenza, ascolto e valorizzazione del vissuto degli Ospiti;
- ✓ presenza a sostegno del conduttore durante attività ludico-ricreative di gruppo;
- ✓ deambulazioni di Ospiti non a rischio caduta (su indicazione del fisioterapista);
- ✓ accompagnamento in passeggiate all'interno e all'esterno della struttura previa autorizzazione del personale incaricato;
- ✓ partecipazione a momenti di aggregazione religiosa (nel rispetto della libertà individuale);
- ✓ conduzioni di piccoli momenti di gruppo;
- ✓ terapia occupazionale (laboratorio cucina, laboratorio artistico, ...)

I compiti e le attività sono concordate con il personale dell'A.P.S.P.. L'opera del volontariato non deve sovrapporsi, né sostituirsi con quella dei dipendenti dell'A.P.S.P., ma deve essere complementare nel rispetto della professionalità e dei ruoli di ognuno.

I volontari devono astenersi da ogni azione che possa recare pregiudizio all'organizzazione interna e al buon funzionamento dell'APSP.

I volontari, si impegnano a partecipare a corsi di formazione ed aggiornamento che la struttura ritiene utili, al fine di perfezionare e potenziare le conoscenze per lo svolgimento dei compiti a loro affidati.

L'APSP si riserva la facoltà di ammettere i volontari quali uditori, alle iniziative culturali e formative destinate al proprio personale.

A CHI SI RIVOLGE

- Il privato cittadino o le associazioni di volontariato del territorio.

MODALITA' DI ACCESSO

- Il privato cittadino deve recarsi presso l'ufficio animazione e compilare l'apposito modulo di iscrizione che verrà sottoscritto dal Presidente per l'autorizzazione. Tale autorizzazione determinerà anche la copertura assicurativa del volontario.
- Le associazioni di volontariato devono stipulare apposita convenzione sulla base dello schema predisposto dalla Direzione dell'A.P.S.P. stessa.



9 - PARTECIPAZIONE E TUTELA

9.1 - Rappresentanti degli ospiti e familiari

I rappresentanti degli ospiti e dei familiari sono nominati come previsto da apposito regolamento approvato dal Consiglio di Amministrazione. I rappresentanti hanno funzione di collaborazione, partecipazione, informazione e promozione per il miglioramento della qualità della vita all'interno dell'A.P.S.P..

9.2 - Newsletter

L'A.P.S.P. invia periodicamente ai famigliari degli ospiti delle newsletters quale strumento di comunicazione per rispondere alla necessità di informare in modo tempestivo di tutto quello che succede nella struttura. Il documento viene inviato ai famigliari con e-mail ed esposto in bacheca.

9.3 - Suggerimenti e reclami

La Casa Laner garantisce la funzione di tutela nei confronti del residente, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento nella struttura.

Per reclamo si intende, quindi, ogni comunicazione nella quale il residente, o un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore.

Le segnalazioni saranno utilizzate per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti. Sulla base di tali segnalazioni verranno intraprese azioni volte a poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

Il residente (e/o familiare) può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- a. compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto "Reclami, suggerimenti e apprezzamenti", che può essere ritirato nell'atrio della struttura o richiesto al servizio di coordinamento. Può essere consegnato a mano oppure inserito nella cassetta della posta che si trova nell'ingresso principale.
- b. lettera in carta semplice, fax o e-mail;
- c. segnalando il disservizio direttamente, o telefonicamente.

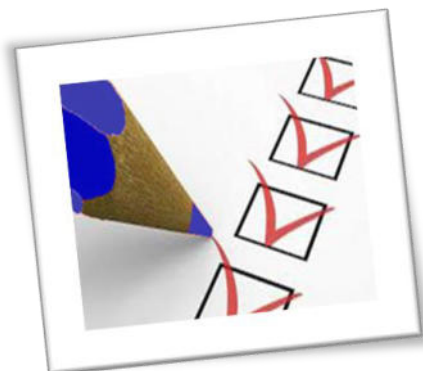
Il Coordinatore, se in possesso di tutte le informazioni al riguardo provvede a dare o a far dare immediata risposta a quelle segnalazioni che si presentassero di veloce soluzione

oppure, nei casi in cui lo ritiene opportuno, avvia un'indagine e fornisce la risposta al cittadino utente entro 20 giorni; in questi ultimi casi comunica quanto verificatosi alla Direzione.

Allo stesso modo dei reclami, saranno gestiti i suggerimenti e gli apprezzamenti, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

9.4 - Indagini sul grado di soddisfazione dei clienti

Periodicamente l'Azienda procede ad effettuare un'indagine sul grado di soddisfazione degli utenti rispetto alle prestazioni erogate dall'A.P.S.P.. L'analisi delle risposte fornite ai questionari da parte degli utenti, saranno sottoposte all'attenzione della Direzione. In questo modo è possibile individuare i servizi di cui l'utente si ritiene meno soddisfatto e si provvede alla pianificazione di azioni volte all'eliminazione delle eventuali fonti di disservizio e delle insoddisfazioni più significative.



9.5 – Tutela della privacy

Tutto il personale è tenuto a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dei Residenti, i medici forniscono informazioni esclusivamente all'Ospite stesso o ai familiari più stretti se ed in quanto persone delegate.

La struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e dalla dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dal codice sulla Privacy (D.Lgs. 196 del 30/06/2003), dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, nonché dal D. Lgs. n. 101 dd. 10/08/2018 in materia di adeguamento alla normativa nazionale alle disposizioni del regolamento.

A tal fine al momento dell'accoglimento viene fornita informativa circa il trattamento dei dati sensibili e si richiede dichiarazione di consenso.



9.6 – Sito internet

Il sito aziendale dell'A.P.S.P. è www.casalaner.it. Il sito vuole facilitare la conoscenza della struttura. E' possibile reperire informazioni di carattere generale, riguardanti la storia, l'organizzazione, i servizi, le modalità di accesso ai diversi servizi e alle attività proposte.

10 – QUALITA'

10.1 – Accredитamento istituzionale

L'**accreditamento** è il momento centrale di un procedimento tecnico amministrativo complesso che il decreto legislativo n. 229 del 1999 ha definito in quattro distinte fasi: autorizzazione alla realizzazione delle strutture sanitarie, autorizzazione all'esercizio delle attività sanitarie, accreditamento e accordi contrattuali. L'A.P.S.P. ha ottenuto l'accreditamento da parte della Provincia Autonoma di Trento per i servizi erogati con determinazione del dirigente n. 37 dd. 14/03/2012 e successivi rinnovi.

10.2 – Q&B “Qualità e Benessere”

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti, l'A.P.S.P. ha aderito al **modello “Q&B – qualità e benessere”**, quale strumento in grado di orientare e rilevare il livello della qualità della vita ed il benessere degli anziani residenti in struttura. La costruzione del modello è stata effettuata attraverso il coinvolgimento diretto di anziani residenti ancora cognitivamente orientati, direttori ed amministratori, professionisti all'interno delle RSA, favorendo l'emersione di fattori di qualità e benessere che caratterizzano la qualità di vita nelle RSA.



Questo percorso, iniziato nel 2005, ha prodotto una struttura composta da 12 aree/fattori: ogni fattore è stato poi scomposto in aspetti specifici.

10.3 - FAMILY AUDIT



La Provincia autonoma di Trento, sulla base di quanto espresso dal Consiglio dell'Audit nella riunione di data 27 luglio 2022, ha rilasciato il **certificato Family Audit all'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Casa Laner di Folgaria** con determinazione dirigenziale n. 9106 di data 23 agosto 2022.



Grazie ad un'indagine ampia all'interno dell'organizzazione, sono stati individuati obiettivi ed iniziative che consentono di migliorare le esigenze di conciliazione famiglia e lavoro dei dipendenti dell'Azienda, il tutto definito in un Piano delle Attività.

Il piano aziendale predisposto dal gruppo di lavoro interno, con il supporto della consulente, e approvato dal Consiglio di Amministrazione ha toccato i seguenti temi, così come previsto dalle Linee Guida:

- o Organizzazione del lavoro (orari, processi di lavoro, luoghi)
- o Cultura della conciliazione (competenza dirigenziale e sviluppo del personale)
- o Comunicazione (strumenti d'informazione e comunicazione)
- o Benefit e servizi (contributi finanziari, servizi alla famiglia)
- o Distretto Famiglia (riorientamento dei servizi secondo le logiche e le finalità del Distretto famiglia e responsabilità sociale)
- o Nuove tecnologie (orientamento ai servizi ICT)

COSA È

Family Audit è uno strumento manageriale che promuove un cambiamento culturale e organizzativo all'interno delle organizzazioni, e consente alle stesse di adottare delle politiche di gestione del personale orientate al benessere dei propri dipendenti e delle loro famiglie. Grazie ad un'indagine ampia all'interno dell'organizzazione, si **individuano obiettivi e iniziative** che consentono di **migliorare le esigenze di conciliazione tra famiglia e lavoro dei dipendenti**. La partecipazione dei collaboratori dell'organizzazione diventa un valore fondamentale al momento di stabilire i bisogni in materia di conciliazione e di proporre soluzioni ad essi. Lo strumento Family Audit può essere usato da qualsiasi organizzazione, di qualsiasi natura giuridica, dimensione e prodotto o servizio fornito.

L'organizzazione che utilizza il Family Audit innesca un ciclo virtuoso di miglioramento continuo, introducendo al proprio interno soluzioni organizzative innovative e competitive relativamente alla flessibilità del lavoro e alla cultura della conciliazione. Si realizza attraverso un processo di valutazione sistematica e standardizzata che permette alla fine di ottenere una certificazione.

Il Family Audit mira ad **accrescere il benessere aziendale**, nella convinzione che lo strumento consente di creare valore economico per le organizzazioni, di rafforzare la propria immagine, di migliorare la propria identità aziendale, di aumentare i livelli di produttività e la soddisfazione dei propri dipendenti. **La conciliazione rappresenta non solo una questione etica**, riconducibile alla responsabilità sociale dell'impresa, ma anche un obiettivo di business aziendale e d'interesse pubblico. Le risorse umane sono un elemento sempre più strategico per il successo delle organizzazioni, ma il potenziale conflitto tra vita professionale e vita privata è una minaccia alla salute ed al benessere delle persone e allo sviluppo stesso dell'organizzazione.

FAMILY IN TRENTINO – DISTRETTO FAMIGLIA

"Family in Trentino" è un marchio di attenzione promosso dalla Provincia Autonoma di Trento che viene rilasciato gratuitamente a tutti gli operatori, pubblici e privati, che nella loro attività si impegnano a rispettare specifici criteri per soddisfare le esigenze della famiglia, sia residente che ospite.



Chi aderisce al progetto non solo si impegna ad offrire servizi, prodotti di qualità e significative politiche attive di attenzione alla dimensione "famiglia", ma deve rispettare i requisiti richiesti dallo specifico disciplinare per l'attribuzione del marchio, nonché prevedere nel tempo continue azioni di miglioramento che possano rispondere in maniera sempre più efficace ed efficiente alle specifiche esigenze delle famiglie.

DISTRETTO FAMILY AUDIT: Distretto Family Audit delle APSP

Data inizio adesione: 13/12/2021

DISTRETTO FAMIGLIA TERRITORIALE: Distretto famiglia Altipiani Cimbri

Data inizio adesione: 26/08/2022

10.4 – Standard di qualità dei servizi erogati

Gli Standard di Qualità sono le prestazioni più qualificanti che si intendono concretamente garantire, i limiti di tempo della loro erogazione o il grado di accettabilità del servizio.

Tutte le prestazioni vengono sempre garantite anche se il tempo della loro fornitura può essere influenzato da fattori esterni non controllabili.

Il valore percentuale, esposto in tabella per ogni servizio, indica il numero dei casi che ci si impegna mediamente a rispettare in ogni condizione di operatività.

Si riconferma che, anche in caso di non rispetto dei tempi di erogazione, i servizi sono sempre garantiti.



Standard

ACCOGLIENZA E INSERIMENTO

	fattori di qualità	indicatore di qualità	risultato	indicatore di qualità	modalità di rilevazione	limite di rispetto
1	Colloquio iniziale di inserimento	giorni	Effettuazione, anche a distanza, del colloquio d'ingresso da parte dell'equipe multi professionale interna	entro il giorno d'ingresso del nuovo ospite, esclusi casi urgenti	sistematica	100%
2	Predisposizione per l'ingresso del nuovo residente	giorni	Presentazione all'equipe delle schede con i dati del residente	entro il giorno d'ingresso del nuovo ospite	sistematica	100%
3	Accoglienza e inserimento del nuovo residente	giorni	L'ospite sarà accolto e seguito dal coordinatore o da un suo delegato per la conoscenza della struttura, degli operatori e dell'organizzazione della casa. Il coordinatore o suo delegato redigerà apposita scheda accoglienza con tutti i dati dell'Ospite e di come è avvenuto l'inserimento del residente	il giorno dell'ingresso	sistematica	100%
4	Presa in carico del residente	giorni	Predisposizione del progetto assistenziale provvisorio (<i>scheda bisogni ingresso, diario</i>) da parte del coordinatore	entro 2 giorni dall'ingresso	sistematica	100%
		giorni	Valutazione infermieristica e compilazione della documentazione da parte dell'infermiere che accoglie il nuovo residente	entro il giorno d'ingresso del nuovo ospite	sistematica	100%
		giorni	Effettuazione della prima visita medica da parte del medico della struttura	entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso	sistematica	95%
		giorni	Valutazione delle capacità motorie ed individuazione delle necessità di ausili da parte del fisioterapista	entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso	sistematica	100%
		giorni	Effettuazione colloquio con il personale del servizio animazione per la raccolta delle storie di vita (biografia, abitudini, vissuto, socialità,)	entro il 1° PAI	sistematica	100%

5	Progetto di Assistenza Individualizzato P.A.I.	giorni	Valutazione multidimensionale e redazione del P.A.I. da parte dell'équipe multiprofessionale interna.	Entro 21 giorni dall'ingresso	a campione 20%	100%
		giorni	Revisione del P.A.I. da parte dell'équipe multiprofessionale interna	entro 180 giorni dal precedente	a campione 20%	100%
6	Coinvolgimento e partecipazione dell'ospite/familiare	ore	Coinvolgimento dell'ospite e dei familiari, anche a distanza, alla stesura del P.A.I.	Coinvolgimento	a campione 20%	90%
7	Riunione con i Rappresentanti degli ospiti e dei famigliari	nr.	Incontri con la Direzione in presenza o a distanza	Almeno 3 incontri all'anno	Sistematica	100%

SERVIZI DI ASSISTENZA, CURA E BENESSERE DELLA PERSONA

	fattori di qualità	indicatore di qualità	risultato	indicatore di qualità	modalità di rilevazione	limite di rispetto
8	Tutela della libertà e della dignità	%	Livello di contenzione considerato inevitabile dalla struttura	nr. ospiti con almeno 1 contenzione	sistematica	≤ 30%
9	OSS tutor	nr.	Individuazione di 1 OSS tutor per ogni ospite	1 OSS tutor per ogni ospite	sistematica	100%
10	Bagno assistito	giorni	Effettuazione del bagno assistito	almeno ogni 10 giorni, esclusi i rifiuti e le controindicazioni mediche	a campione 20%	90%

SERVIZI SANITARI E RIABILITATIVI

	fattori di qualità	indicatore di qualità	risultato	indicatore di qualità	modalità di rilevazione	limite di rispetto
11	Controllo periodico dello stato di salute	mesi	Effettuazione di visita medica ed esami di laboratorio da parte del medico	entro 6 mesi dalla visita precedente, fatte salve necessità / richieste individuali	a campione 20%	95%
12	Presenza continua del personale infermieristico	%	presenze dell'infermiere in struttura	24 ore su 24	sistematica	100%
13	Interventi riabilitativi	giorni	Predisposizione da parte del fisioterapista del progetto riabilitativo per il recupero delle abilità residue	Entro 7 giorni lavorativi dall'ingresso	sistematica	98%

QUALITÀ, INNOVAZIONE E FORMAZIONE

	fattori di qualità	indicatore di qualità	risultato	indicatore di qualità	modalità di rilevazione	limite di rispetto
14	Celerità nella gestione dei reclami/suggerimenti	giorni	comunicazione di risposta scritta dalla presentazione del reclamo/suggerimento	entro 20 gg	sistematica	100%
15	Questionario di valutazione del gradimento del servizio RSA	%	Grado soddisfazione complessiva del servizio	Valutazione media complessiva pari o superiore a 7	sistematica	100%
16	Bilancio sociale	%	pubblicazione del Bilancio Sociale dell'APSP	entro il 31 agosto	sistematica	100%
17	Amministrazione trasparente	giorni	rispetto della normativa in materia di trasparenza	giornaliera	sistematica	100%



LA STRUTTURA E LA SUA UBICAZIONE

La struttura residenziale ha sede nel Comune di Folgaria, in via P. Giovanni XXIII, nelle immediate vicinanze della Chiesa parrocchiale e di Piazza S. Lorenzo. L'ingresso principale è posto sul lato nord dell'edificio e corrisponde al n. 1 di Via Papa Giovanni XXIII, mentre l'accesso da Via Matteotti è riservato ai servizi della cucina.



L'edificio è strutturato su 6 livelli:

- ⇒ *Nel piano interrato* si trovano i garage, le centraline per l'aspirazione e gas medicali, la camera mortuaria convenzionata con il Comune di Folgaria.
- ⇒ *Al piano terra* si trovano la direzione, gli uffici amministrativi, la sala riunioni, l'ambulatorio podologico, la lavanderia, l'officina, la centrale termica, depositi vari.
- ⇒ *Al primo piano* si trovano la cappella, la sala pranzo, la cucina, le camere per i residenti, l'infermeria, spogliatoi per i dipendenti.
- ⇒ *Al secondo* si trovano l'ingresso, l'ampia sala soggiorno, i laboratori per le attività ricreativo-culturali ed occupazionali, la palestra di fisioterapia, l'ufficio del coordinatore, la stanza multisensoriale (cd stanza snoezelen), le stanze per i residenti.
- ⇒ *Al terzo piano* si trovano la direzione sanitaria, l'ambulatorio medico, l'infermeria, le camere per i residenti.
- ⇒ *Al quarto piano* sono situate le stanze per i residenti e l'ambulatorio specialisti.

Per maggior chiarezza si riporta una sezione della struttura, con i diversi piani:

	NUCLEO NORD	SERVIZI E COLLEGAMENTI	NUCLEO SUD	
4° piano	degenze, ambulatorio specialisti			4° piano
3° piano	degenze, ambulatorio medico, infermeria			3° piano
INGRESSO →	ingresso, palestra, ufficio coordinatore, degenze, stanza snoezelen	soggiorno, sala animazione, distributori caffè	degenze	2° piano
terreno	cappella, cucina	sala pranzo, spogliatoi dipendenti	degenze, infermeria	1° piano
		lavanderia, officina, ambulatorio podologico	direzione, presidenza, uffici, sala riunioni	piano terra
			camera mortuaria, garage	interrato terreno

Le camere, con bagno completo di doccia, sono da uno, due e tre letti, tutte sono predisposte per l'attacco della televisione, possibilità di allacciamento alla linea telefonica e alla rete interna per collegamento ad internet.

Ogni piano è dotato di bagno clinico con vasca attrezzata, cucinino, presidio. Il 3° piano è dotato un salotto con angolo cucina ad uso esclusivo dei residenti.



GUIDA AI SERVIZI E AGLI UFFICI

UFFICIO/SERVIZIO	RESPONSABILE	TELEFONO e E-MAIL	ORARIO DI RICEVIMENTO
Direzione	dr. Giovanni Bertoldi	0464 / 721174 int. 717(segreteria) amministrazione@casalaner.it	riceve su appuntamento
Presidenza	rag. Davide Palmerini	0464 / 721174 int. 717(segreteria) amministrazione@casalaner.it	riceve su appuntamento
Ufficio Segreteria/U.R.P.	Gloria Tezzele	0464 / 721174 int. 717 gloria.tezzele@casalaner.it	dal lun. al ven. 09.00 / 12.00
Ufficio formazione, sicurezza, privacy, amministrazione trasparente e anticorruzione			mar. e gio. 09.00/12.00-14.00/16.00
Ufficio Servizi all'utenza	Alessandra Cuel	0464 / 721174 int. 601 alessandra.cuel@casalaner.it	lun. - mar. - gio. - ven. 09.00 / 12.00
Ufficio Qualità			mar. e gio. 09.00/12.00-14.00/16.00
Ufficio Risorse umane			
Ufficio Stipendi e salari	Sara Vinotti Elisabetta Bonato	0464 / 721174 int. 604 sara.vinotti@casalaner.it elisabetta.bonato@casalaner.it	dal lun. al ven. 09.00 / 12.00
Ufficio Contabilità ed economato	Sabrina Berti	sabrina.berti@casalaner.it	contattabile al n. 0461/531002 int. 0256
Medico	dott.ssa Anna Barberi	0464 / 721174 int. 620 anna.barberi@casalaner.it	riceve su appuntamento telefonando al n. 0464/721174 int. 718 dal lun. al ven. dalle 10.00 alle 12.00
Coordinatore dei servizi socio-assistenziali e sanitari	Bruno Donato	0464 / 721174 int. 718 bruno.donato@casalaner.it	dal lunedì al venerdì 13.45 / 14.45
OSS - coordinatrice di nucleo assistenziale	Federica Gerola	0464/721174 int. 719 federica.gerola@casalaner.it	



GUIDA AI SERVIZI E AGLI UFFICI

UFFICIO/SERVIZIO	RESPONSABILE	TELEFONO e E-MAIL	ORARIO DI RICEVIMENTO
Fisioterapia	dott.ssa Ilaria Rech dott.ssa Elisabetta Salvaterra	0464 / 721174 int. 705 fisioterapia@casalaner.it	
Fisioterapia per esterni	dr. Emanuele Panaroni	351 / 7446477 emanuele.panaroni@casalaner.it	riceve su appuntamento telefonando al n. 351/7446477 dal lun. al ven. dalle 08.00 – 11.00
Animazione e ospiti	Claudia Mattuzzi	0464 / 721174 int. 716 claudia.mattuzzi@casalaner.it	
Infermiere nucleo nord		0464 / 721174 int. 707 infermieri@casalaner.it	
Infermiere nucleo sud		0464 / 721174 int. 711 infermieri@casalaner.it	



fax ufficio 0464/723442



ORARIO DEI VARI SERVIZI

ASSISTENZA MEDICA	
Dott.ssa Anna Barberi	
La dottoressa riceve su appuntamento i famigliari, gli amministratori di sostegno ed i referenti degli ospiti nelle seguenti giornate:	
- martedì dalle 15.00 alle 16.00 - venerdì dalle 10.00 alle 11.00	

COORDINAMENTO SOCIO-ASSISTENZIALE SANITARIO	
Il coordinatore riceve dal lunedì al venerdì	dalle 13.45 alle 14.45

SERVIZIO PARRUCCHIERA	
Tutti i lunedì	dalle 09.00 alle 12.00

SERVIZIO PODOLOGICO	
Con cadenza mensile previa programmazione, salvo necessità particolari.	dalle 09.00 alle 12.00

SERVIZIO FISIOTERAPIA PER UTENTI ESTERNI	
Le prestazioni saranno effettuate, previo appuntamento concordato preventivamente con il fisioterapista, nelle fasce orarie indicate di lato.	dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 12.00
	martedì e giovedì dalle 13.00 alle 15.00

CENTRO DIURNO	
Dal lunedì al venerdì - escluso festività infrasettimanali (<i>posti convenzionati</i>)	dalle 8.30 alle 17.30
Tutti i giorni (<i>posti non convenzionati</i>)	dalle 8.30 alle 17.30



Orario di apertura della struttura

L'A.P.S.P. è struttura aperta. Per necessità organizzative e di sicurezza l'orario di apertura è fissato dalle ore 7:00 alle ore 18:30. Eventuali visite fuori orario potranno avvenire suonando l'apposito campanello posto all'ingresso della struttura.

RETTE E TARIFFE 2024

SERVIZI RESIDENZIALI

	R.S.A (P.L. CONVENZIONATI)	R.S.A (P.L. NON CONVEN- ZIONATI)	CASA SOGGIORNO
Costo totale P.L. BASE	€ 131,98	€ 131,98	€ 50,90
- Quota sanitaria e socio-sanitaria a carico PAT	€ 78,87	non applicabile	non applicabile
- Quota farmaci e materiale sanitario a carico APSS	€ 2,21	non applicabile	non applicabile
QUOTA RETTA A CARICO UTENTE	€ 50,90	€ 131,98	€ 50,90

PRENOTAZIONE POSTO LETTO

Tariffa prenotazione posto letto per ritardato ingresso in RSA per volontà dell'Ospite e/o familiare (<u>dal 2^a giorno</u> successivo alla chiamata da parte della struttura fino all'ingresso effettivo)	€ 117,05	€ 131,98	€ 50,90
--	----------	----------	---------

MANTENIMENTO POSTO LETTO

Tariffa mantenimento posto letto <u>fino al 30° giorno</u>	€ 38,18	€ 98,99	€ 38,18
Tariffa mantenimento posto letto <u>oltre il 30° giorno</u>	€ 77,61	€ 131,98	€ 50,90

MANCATO PREAVVISO

Dimissione posto letto (esclusi trasferimenti da P.L. UVM a P.L. UVM) Penale per mancato preavviso entro 72 ore dalla data di dimissione (die)	€ 131,98	€ 131,98	€ 50,90
--	----------	----------	---------

Tutte le tariffe sopra esposte si intendono giornaliere

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE A PAGAMENTO**MAGGIORAZIONI**

Maggiorazione stanza singola	€ 7,50
------------------------------	--------

SERVIZIO PODOLOGICO

Tariffa a prestazione	€ 35,00
-----------------------	---------

SERVIZIO PARRUCCHIERA *(Un taglio e/o piega ogni 2 mesi sono compresi nella retta)*

Taglio uomo	€ 12,00
Taglio e/o piega donna	€ 16,00
Permanente	€ 25,00
Tinta	€ 25,00

ALTRI SERVIZI**CENTRO DIURNO****Tariffa per i posti non convenzionati (a pagamento)**

Tariffa oraria	€ 3,00
Tariffa giornaliera	€ 26,40
Pasto	€ 8,00
Tariffa bagno assistito	€ 12,50
Tariffa trasporto al chilometro	€ 1,20
Tariffa servizio podologico (a prestazione)	€ 35,00

ALTRI COSTI

Costo servizio addebito SDD (ex RID) (a fattura)	€ 0,50
Tariffa in caso di retta insoluta (a fattura)	€ 1,00
Tariffa costo per spedizione fattura mensile (in assenza di e-mail)	€ 1,25
Tariffa attivazione Pratica per Amministratore di sostegno	€ 100,00

COPIA DOCUMENTAZIONE

Tariffa a foglio (da 0 a 10)	€ 0,37
Tariffa a foglio (da 11 a 30)	€ 0,61
Tariffa a foglio (da 31 a 50)	€ 0,97
Tariffa a foglio (da 51 a 100)	€ 1,22
Tariffa a foglio (da 101 a 200)	€ 2,44

GLOSSARIO

A.P.S.P.

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

BILANCIO

Documento in cui si riassume la situazione contabile dell'ente

BILANCIO SOCIALE

Documento redatto dalla organizzazione non profit a garanzia della coerenza tra la missione perseguita, i risultati raggiunti e le azioni svolte per raggiungerli.

CONVENZIONATI

L'erogazione di prestazioni sanitarie e socio-sanitarie a carico del servizio sanitario provinciale da parte di soggetti accreditati è subordinata alla stipulazione di accordi contrattuali con l'Azienda provinciale per i servizi sanitari. Negli accordi sono definite la tipologia e la quantità delle prestazioni necessarie al servizio sanitario provinciale che i soggetti accreditati sono tenuti a garantire.

CUSTOMER SATISFACTION

La soddisfazione del cliente è in economia l'insieme di tecniche e strategie volte alla massimizzazione della soddisfazione della clientela.

FAMILY AUDIT

Strumento per la certificazione di percorsi programmati ed attuati dalle organizzazioni pubbliche e private, su base volontaria, per rispondere alle esigenze di conciliazione tempi di vita lavorativa e tempi di vita personale e familiare degli occupati

GOVERNANCE

Governo d'impresa o governi societari o si riferisce all'insieme di regole, di ogni livello (leggi, regolamenti, ...) che disciplinano la gestione e la direzione di una società o di un ente pubblico o privato.

I.P.A.B.

Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficienza.

MISSION

Insieme degli obiettivi di un'azienda, di un ente o di un'organizzazione.

O.S.S.

Operatore Socio Sanitario

PAI

Piano assistenziale individualizzato

PAT

Provincia Autonoma di Trento

RSA

Residenza Sanitaria Assistenziale

UVM

L'Unità Valutativa Multidisciplinare è parte fondamentale del processo di presa in carico globale della persona.

Nell'UVM sono valutate le persone con bisogni sociosanitari complessivi dove è necessaria una presa in carico integrata. Dell'UVM fa parte il personale sanitario e sociale a cui spetta l'accertamento dello stato di bisogno, l'elaborazione di un progetto personalizzato di intervento e l'accompagnamento e il monitoraggio dello stesso, nelle aree di cui al comma 1 dell'articolo 21 della L.P. 16/2010: materno-infantile, disabilità, salute mentale e dipendenze.



Regolamenti interni

Per quanto non espressamente descritto nella presente Carta dei Servizi si fa rimando ai Regolamenti interni.

A.P.S.P. "CASA LANER"

Via P. Giovanni XXIII n. 1
38064 FOLGARIA (TN)

Tel. 0464/721174

Fax 0464/723442



e-mail: amministrazione@casalaner.it

pec: amministrazione@pec.casalaner.it

sito internet: www.casalaner.it