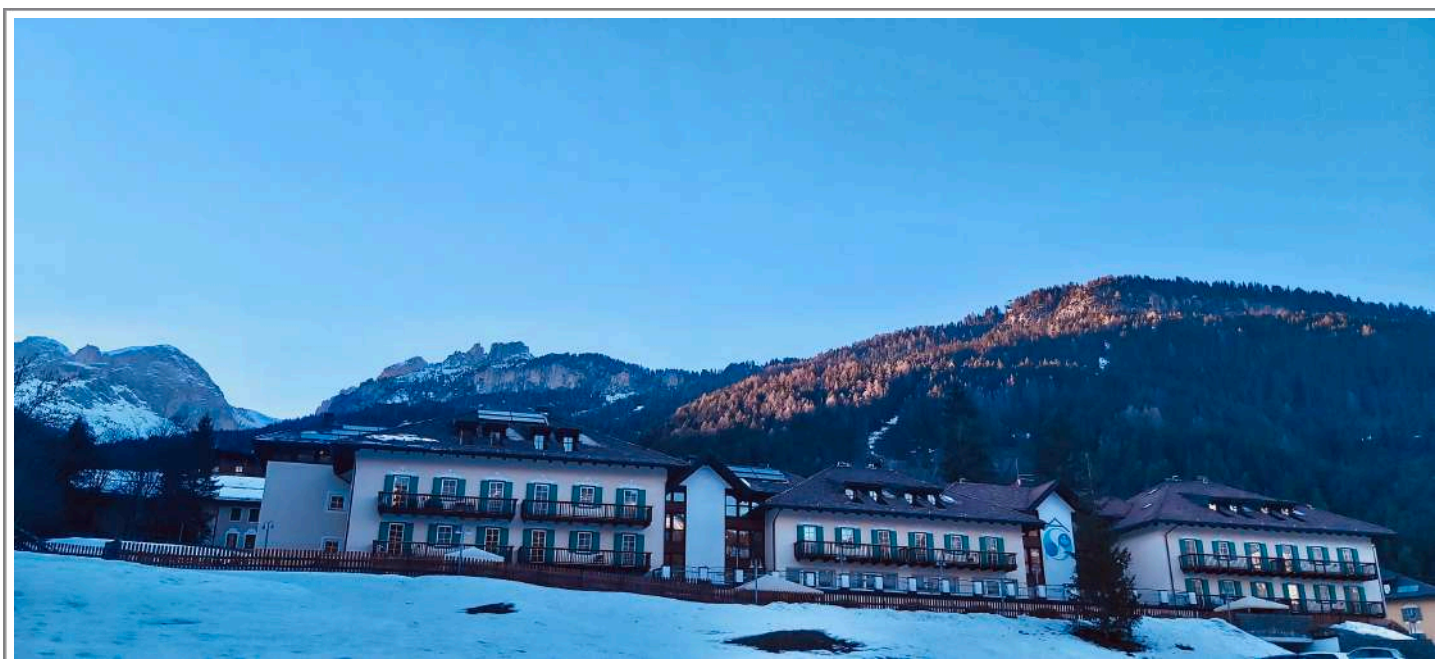


# Carta dei Servizi 2023 APSP di Fassa



Fraz. Vigo di Fassa  
Strada di Pré de Lejia 12  
38036-San Giovanni di  
Fassa TN

Tel: 0462/760240

Fax: 0462/760249

Email: [info@apspfassait](mailto:info@apspfassait)

PEC: [info@pec.apspfassait](mailto:info@pec.apspfassait)

Sito: [www.apspfassait](http://www.apspfassait)

*Gentile Signora, Gentile Signore,  
nel darLe il benvenuto presso la nostra  
struttura, Le consigliamo di dedicare un po' di  
tempo alla lettura di questa Carta dei Servizi  
nella quale abbiamo cercato di riassumere  
tutte le informazioni utili agli ospiti ed ai loro  
accompagnatori.*

*L' A.P.S.P. di Fassa si propone di raggiungere il  
meglio nel campo dell'assistenza alle persone  
non autosufficienti, attraverso la  
personalizzazione dell'assistenza stessa.*

*In tale contesto, una delle nostre priorità è  
l'attenzione ad erogare prestazioni di qualità,  
ponendo al centro del percorso assistenziale  
l'ospite e i suoi bisogni.*

*La Carta dei Servizi, rappresenta quindi, il  
nostro impegno costante a tradurre  
concretamente i principi e i valori che ci  
ispirano e ci guidano, ma soprattutto è lo  
strumento dove potrà trovare tutte le  
informazioni per fruire al meglio dei nostri  
servizi.*

*Le ricordiamo che il personale potrà fornirLe  
ulteriori informazioni che dovessero essere  
necessarie e presso l'Ufficio Amministrativo  
potrà lasciare osservazioni e suggerimenti per  
il miglioramento.*

*Siamo convinti che per garantire il benessere  
dei nostri Residenti occorre la partecipazione  
di tutte le forze: dipendenti della struttura,  
familiari, amici e volontari.*

*La Presidente*

*Dott.ssa Barbara Bravi*

*La Direttrice*

*Dott.ssa Elisa Emiliani*

# Introduzione: Azienda e Persone

La Carta dei Servizi è uno strumento di

## COMUNICAZIONE e TRASPARENZA

Crediamo nella sua importanza: attraverso di essa sarete in grado di valutare in modo diretto ed autonomo la qualità delle prestazioni ricevute e la loro coerenza con quanto da noi promesso. Potrete, inoltre, conoscere i mezzi di tutela, compresa la possibilità di esprimere liberamente, anche in anonimato, opinioni, critiche o considerazioni sul nostro operato.

Contiene:

Struttura e Persone
Gli Spazi
Meccanismi di Ascolto e Tutela
Servizi di Base
Servizi di Supporto
Servizi Discrezionali
Politiche per la Qualità
Rette e Tariffe
Tariffe servizi esterni
Modulo reclami e apprezzamenti

**Il presente documento ha validità annuale**

**Scade il 31.12.2023**

## **NOI SIAMO:**

### **Un' Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, in cui**

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

Eroghiamo servizi sociosanitari, assistenziali ed animativi nella continua ricerca del comfort per i nostri residenti, secondo le modalità previste dai piani nazionali e provinciali. Consapevoli che nulla potrà colmare il vuoto della mancanza del proprio domicilio, abbiamo comunque a far sentire i nostri anziani un po' come a casa loro.

### **PUNTIAMO AD ALTI LIVELLI DI QUALITÀ ATTRAVERSO:**

- Costruzione di progetti e monitoraggio dei dati per migliorare la gestione di aree critiche;
- Costruzione di progetti di miglioramento dei livelli assistenziali e di cura;
- Definizione di standard di qualità raggiungibili da inserire annualmente nel presente documento;
- Presentazione annuale sull'andamento dei progetti e sul raggiungimento degli

## **RETI ASSISTENZIALI INTEGRATE**

L'APSP di Fassa agevola, dove possibile, le reti a livello provinciale.

Dal 2016 la struttura ha aderito al progetto "RSA: nodo della rete provinciale di Cure Palliative".

# Offriamo

## **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE:**

62 POSTI LETTO TOTALI COSÌ SUDDIVISI:

- **49 POSTI CONVENZIONATI CON IL SERVIZIO SANITARIO PROVINCIALE**, riservati ad anziani non autosufficienti, impossibilitati a vivere presso la propria abitazione. Si accede previa valutazione U.V.M. e secondo graduatoria. La richiesta va inoltrata all'U.V.M. contattando:
  - il proprio medico curante;
  - il responsabile dell'unità operativa ospedaliera presso cui la persona risulta eventualmente ricoverata;
  - i responsabili dei servizi socio-assistenziali o sanitari presenti a livello territoriale.
- **2 POSTI PER SOLLIEVO** convenzionati con il Servizio Sanitario Provinciale con accesso tramite U.V.M. come sopra descritto.
- **11 POSTI** da destinarsi a ricoveri di residenti in Comuni extra provinciali in convenzione (al momento attiva convenzione con la provincia di Bolzano), ricoveri di ospiti trentini e non, paganti in proprio anche la retta sanitaria. Si accede presentando domanda direttamente presso l'ufficio Segreteria dell'A.P.S.P.. In caso di disponibilità, tali posti possono essere destinati anche ad ospiti autosufficienti, che pagheranno solo la retta alberghiera. L'ammissione, per i posti a pagamento privati, viene disposta secondo una lista d'attesa in ordine cronologico di presentazione della domanda (data di protocollazione) con precedenza ai residenti in Val di Fassa. La Commissione interna, composta dal Medico coordinatore, dal Coordinatore dei servizi e da un fisioterapista valuterà l'ospite secondo criteri prestabiliti ed attribuirà un punteggio all'ospite. Tale valutazione è finalizzata all'applicazione della tariffa sanitaria diversificata in base alla complessità assistenziale.

**PROSPETTO RETTE ALLEGATO IN CALCE.**

## **ACCOGLIENZA PER ANZIANI (ex casa soggiorno)**

3 POSTI DESTINATI A:

Ricovero temporaneo o permanente di anziani autosufficienti. Si accede previa presentazione dell'apposita domanda (il modulo può essere ritirato presso la Segreteria). L'ammissione viene disposta dalla direzione secondo l'ordine di presentazione della domanda, previa acquisizione di certificato medico convalidato da valutazione dello staff sanitario interno. Mensilmente, a fronte di una valutazione da parte dello staff medico dell'ente è previsto un rimborso per l'eventuale assistenza infermieristica e/o riabilitativa.

**PROSPETTO RETTE ALLEGATO IN CALCE.**

## **CENTRO SERVIZI**

Attività di carattere diurno-feriale, erogata dalle 9.30 alle 16.00 il lunedì, martedì e venerdì, rivolta ad anziani parzialmente autosufficienti che vivono al proprio domicilio ma che accedono alla struttura per usufruire di alcuni servizi:

- BAGNO ASSISTITO;
- MENSA (SOLO PRANZO);
- ATTIVITÀ MOTORIA DI GRUPPO;
- ANIMAZIONE;
- MANICURE E PARRUCCHIERA;
- TRASPORTO DA E PER LA STRUTTURA (a carico del Comun General de Fascia).

L'accesso è disposto dal Servizio Socio-Assistenziale del Comun General de Fascia, che raccoglie e valuta la domanda al fine di concedere l'erogazione dei servizi e valutare l'eventuale compartecipazione economica dell'utente. Prima dell'ammissione, il CGF in collaborazione con l'APSP effettua un colloquio per valutare l'idoneità ad usufruire del servizio. L'accesso alle prestazioni, nel caso le richieste superino la disponibilità, fissata in un numero di 8 posti giornalieri, avviene secondo la graduatoria gestita dal CGF.

## **ATTIVITA' ANNUALI RIVOLTE AI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI**

Durante l'anno verranno organizzate, in collaborazione con gli enti del territorio, attività di sensibilizzazione e promozione della cultura socio assistenziale a favore degli utenti dei servizi di accoglienza per anziani, centro servizi e prestazioni domiciliari, degli operatori, dei volontari, dei caregiver e di tutta la popolazione. Nello specifico:

- UTILIZZO DELLE TECNOLOGIE PER IL SUPPORTO DURANTE LE ATTIVITA' QUOTIDIANE;
- SOSTEGNO RELAZIONALE A SUPPORTO DEI CAREGIVER, FAMILIARI E VOLONTARI;
- PROMOZIONE DELLA CULTURA DEL WELFARE DI QUARTIERE A SUPPORTO DEGLI UTENTI;
- FORMAZIONE/INFORMAZIONE PER I FAMILIARI RISPETTO ALLE CORRETTE PRATICHE DI MOBILIZZAZIONE E ASSISTENZA;
- ORIENTAMENTO AI SERVIZI OFFERTI DAL TERRITORIO PER UN INVECCHIAMENTO ATTIVO E PER IL SUPPORTO AI CAREGIVER;
- PROMOZIONE DI ATTIVITA' DI ASSISTENZA A DOMICILIO DI SUPPORTO AI CAREGIVER.



## **ACCOGLIENZA**

Prima dell'ingresso verrà concordato con i familiari un primo colloquio conoscitivo dell'ospite, per visitare la struttura e per conoscere il personale.

Sarà richiesto ai familiari di portare copia del documento di identità, del codice fiscale e del tesserino sanitario, se in possesso il certificato di invalidità, e la documentazione clinica. La segreteria rilascerà dei documenti da compilare e riconsegnare all'ufficio amministrativo.

Prima dell'ingresso, in base alla disponibilità ed alla richiesta, verrà assegnato il posto letto, in stanza singola o doppia.

**Il posto assegnato potrà variare nel corso della degenza per esigenze di convivenza, sicurezza o necessità assistenziali, nonché su richiesta dell'interessato.**

## **DIMISSIONI**

Le dimissioni potranno essere richieste in qualsiasi momento. Le modalità di dimissione verranno concordate con la famiglia e i servizi territoriali, o altre strutture di ricovero, in caso di trasferimenti. Alla dimissione verranno consegnati:

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



### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Fissa gli obiettivi dell'Ente in relazione ai bisogni degli utenti e della comunità.

È composto da:

**Barbara Bravi** (Presidente)

**Marco Ganz** (Vice presidente)

**Cristina Buso**

**Maria Luisa Costazza**

**Valli Graneris**

**Lucia Marchetti**

### PRESIDENTE

È il legale rappresentante dell'Ente, nominato dal CDA e svolge, su delega del Consiglio, alcuni atti di gestione ordinaria.



**Dott.ssa Barbara Bravi**

### DIRETTORE

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



**Dott.ssa Elisa Emiliani**

### REVISORE DEI CONTI

E' incaricato alla verifica contabile dell'APSP di Fassa.

**Dott. Mario De Zordo**

### SEGRETERIA E BACK OFFICE

Si occupa di tutte le pratiche amministrative che riguardano ospiti e personale. Svolge funzioni di contabilità ed economato.



**Maria Pia Bernard**  
**Giulia Compagnoni**  
**Elisa Demartin**

### UFFICIO QUALITÀ

Si occupa del controllo dei processi aziendali e del loro corretto funzionamento. Collabora con il consiglio di amministrazione e il direttore nella formulazione delle scelte strategiche in relazione al monitoraggio continuo dei dati.

**R.q. Elena Bettega**  
**Serena Pederiva**



## SERVIZI GENERALI

### MANUTENZIONE

Si occupa della manutenzione ordinaria e di piccole riparazioni.



**Heimo Rizzi**

### RISTORAZIONE

Si occupa della preparazione dei pasti. Il servizio è appaltato a ditta esterna, attualmente a:

**Dussmann Service s.r.l. di Capriate S.Gervasio (Bg)**

### LAVANDERIA

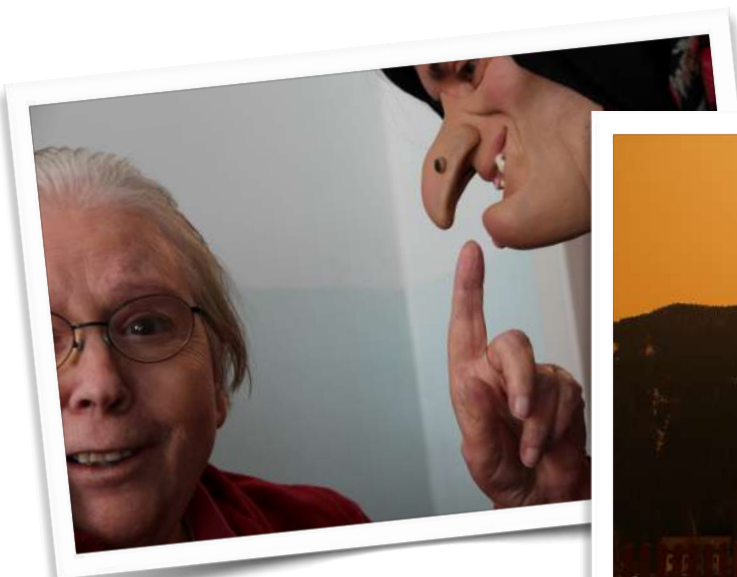
Si occupa del lavaggio, stiratura, riparazione e riordino dei capi degli utenti.

**Eszter Albert  
Germana Depaul  
Lucia Mazzel**

### SERVIZIO PULIZIE

Si occupa della pulizia quotidiana della struttura.

**Roberta Cocco  
Patrizia Follador  
Anita Simon**





## **SERVIZI SOCIO-SANITARI**

### **NUMERI DI TELEFONO PER CONTATTARE LA STRUTTURA**

**0462/760240**

seguendo le indicazioni del centralino

## **SERVIZIO SANITARIO-ASSISTENZIALE**

### **SERVIZIO SANITARIO-ASSISTENZIALE**

#### **MEDICO COORDINATORE E MEDICO ASSISTENZA GENERICA**

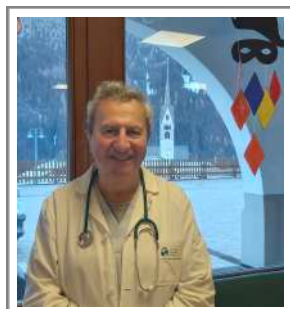
È il responsabile degli atti sanitari e si occupa dell'assistenza medico-generica degli ospiti.

#### **MEDICO COORDINATORE E DI ASSISTENZA**



**Dott. Orazio Braghenti**

#### **MEDICO DI ASSISTENZA**



**Dott. Stefano Bosetti**

### **COORDINATORE DEI SERVIZI**

Coordina l'attività sanitaria ed assistenziale.



**Marianna Felicetti**



### SERVIZIO DI ANIMAZIONE

#### ANIMATRICI

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



**Emanuela Montrasio  
Serena Pederiva  
Nicole Pipione**

### SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

#### FISIOTERAPISTE

Si occupano della riabilitazione motoria e della fornitura di ausili per la mobilità.



**M.Rosaria Carbone (Sara)  
Monica Longo**

#### LOGOPEDISTA

Si occupa della riabilitazione del linguaggio e della deglutizione e della fornitura di ausili per la comunicazione e l'alimentazione.



**Dott.ssa Silvia Nessi**

#### PSICOLOGO

Si occupa prevalentemente del sostegno del personale e, al bisogno, del supporto ad ospiti e familiari.

**Dott.ssa Ilaria Biasion**





# La Struttura



La struttura è sita in Strada di Pré de Lejia 12 a San Giovanni di Fassa, è raggiungibile in automobile oppure in autobus (Trentino Trasporti o SAD), secondo gli orari delle rispettive aziende di trasporto.

È una struttura disposta su quattro piani ripartiti come segue:

## **PIANO TERRA:**

Ingresso, uffici amministrativi, ufficio del coordinamento, fisioterapia, animazione, ambulatorio medico, podologia, manutentore, ufficio qualità, sala soggiorno sorvegliata, sala TV, cappella e camera mortuaria.

## **PIANO PRIMO:**

Cucina e sala da pranzo, saletta assistenza al pasto, stanze di degenza, salone parrucchiera.

## **PIANO SECONDO:**

Infermeria, saletta assistenza al pasto, stanze di degenza.

## **PIANO TERZO:**

Logopedia, mensa per dipendenti, stanze di degenza.



## **LIBERTÀ DI MOVIMENTO E NORME DI COMPORTAMENTO**

Gli ospiti hanno libertà di azione e di movimento all'interno della struttura, fermo restando il rispetto dello spazio e della privacy altrui.

Si raccomanda ad ospiti e familiari di evitare quei comportamenti, che, in base al buon senso e alle norme di rispetto altrui, possano risultare dannose e creare difficoltà di convivenza.

La libertà di movimento potrà subire modificazioni in relazione a situazioni di emergenza e/o esigenze di sanità pubblica.

## **FASCE ORARIE DI VISITA**

È POSSIBILE FARE VISITA AL PROPRIO CARO SECONDO LE SEGUENTI FASCE ORARIE:

9.00-11.30 con permanenza fino alle ore 12.00

13.30-17.00 con permanenza fino alle ore 18.00

## **VISITE AGLI OSPITI**

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

- L'ospite può ricevere i suoi cari sia negli spazi comuni sia nella propria stanza, fatta eccezione per i momenti di igiene, visite sanitarie, riposo e pulizia degli ambienti;
- È sconsigliata la permanenza dei visitatori nelle sale da pranzo durante i pasti;
- In casi di necessità è consentita la presenza dei familiari anche in orari non rientranti nelle fasce orarie di accesso ed in orario notturno con eventuale sistemazione per favorire la vicinanza al proprio caro;
- Per tutelare la salute degli ospiti, si raccomanda di prendere accordi con il servizio medico/infermieristico per eventuali regali o omaggi (dolci, altri alimenti, sigarette);
- L'introduzione in struttura di farmaci o integratori è subordinata al consenso medico;
- È proibita l'introduzione in struttura di sostanze stupefacenti e alcolici;
- Sono apprezzate le visite degli animali domestici, previo avviso e nel rispetto delle norme di igiene e di convivenza reciproca;
- Si raccomanda la corretta igiene delle mani, l'utilizzo di mascherina e di evitare situazioni di assembramento secondo le norme provinciali/nazionali vigenti.

# Gli Spazi

## LE STANZE

La struttura dispone di 27 stanze doppie e 11 stanze singole, ognuna dotata di bagno.

Le camere sono arredate secondo gli standard dell'accreditamento PAT, e allestite per garantire la tranquillità e la privacy degli ospiti.



Sarebbe importante che queste venissero personalizzate dai familiari con ricordi, immagini e oggetti che facciano sentire il residente accolto.

## GLI SPAZI COMUNI

Gli spazi comuni vengono vissuti dai residenti per stare in compagnia e per incontrarsi con amici e parenti.

Al piano terra alcune aree sono destinate ai laboratori programmati con attività organizzate dal servizio animazione.



In tutta la struttura esistono dei salottini pensati per offrire momenti di intimità con i propri cari.



## SALE DA PRANZO

Il pasto è la dimensione più importante della convivenza; per rendere piacevole questo momento quotidiano, la struttura dispone di quattro differenti sale, realizzate ed utilizzate pensando alla molteplicità dei suoi residenti.

SALA CENTRALE AL PRIMO PIANO: dedicata agli ospiti autonomi nell'assunzione del pasto.



SALETTA NORD AL PRIMO PIANO E CENTRALE AL SECONDO PIANO: dedicate agli ospiti che necessitano di supervisione o aiuto durante il pasto.

SALETTA AL FOCOLARE: dedicata alle particolari esigenze degli ospiti affetti da demenza.

## PALESTRA

Al piano terra la struttura dispone di un'area fisioterapica con palestra riabilitativa per i residenti che necessitano di questo servizio.



# Diritti e Doveri dell'Utente

L'utente è l'ospite degente e/o del centro servizi e i suoi familiari, gli sono riconosciuti i seguenti **DIRITTI**:

- FRUIZIONE DEI SERVIZI DI BASE DI SUPPORTO E DISCREZIONALI NELLE MODALITÀ DESCRITTE NEL SEGUENTE DOCUMENTO;
- RISPETTO DELLA PRIVACY;
- RISPETTO DELLA DIGNITÀ;
- PRESENTAZIONE DI LAMENTELE O RECLAMI;
- UTILIZZO DEGLI SPAZI COMUNI E DEL PROPRIO SPAZIO PERSONALE;
- LIBERO ACCESSO AL MATERIALE DI INFORMAZIONE.

Nell'espletamento del proprio ruolo di utente, vanno rispettati i seguenti **DOVERI**:

- CORRESPONSIONE PUNTUALE DELLA RETTA;
- RISPETTO DELLA PRIVACY DEGLI ALTRI UTENTI E DEL PERSONALE;
- RISPETTO DEGLI AUSILI DATI IN USO E DELLE ATTREZZATURE DELLA STRUTTURA;
- RISPETTO DEGLI SPAZI COMUNI ED USO CIVILE DEGLI STESSI;
- USO CIVILE DELLE RISORSE (ACQUA E LUCE);
- RISPETTO DELLE NORME DI COMPORTAMENTO CONTENUTE NEL PRESENTE DOCUMENTO O IN ALTRI DOCUMENTI INTERNI ALL'AZIENDA O EMANATI IN SITUAZIONI DI EMERGENZA

**IN TUTTA LA STRUTTURA VIGE  
IL DIVIETO DI FUMO**



# Servizi di Base

Nell'erogazione dei servizi ci ispiriamo a principi quali:

**EGUAGLIANZA  
IMPARZIALITÀ  
APPROPRIATEZZA  
SICUREZZA  
CONTINUITÀ  
PARTECIPAZIONE E  
DIRITTO DI SCELTA  
EFFICACIA ED EFFICIENZA**

**IL COSTO DEI SERVIZI DI BASE È  
COMPRESO NELLA RETTA**

## **SERVIZIO ASSISTENZIALE**

Rivolto a tutti gli utenti degenti è attivo

**24 ore su 24**

Si occupa di:

**ALZATE E MESSE A LETTO;  
IGIENE DELLA PERSONA;  
ACCOMPAGNAMENTO AL WC;  
BAGNO O DOCCIA;  
SORVEGLIANZA;  
DEAMBULAZIONE ASSISTITA;  
SODDISFACIMENTO DEI BISOGNI  
DELL'UTENTE;  
ATTIVITÀ RELAZIONALE CON  
L'OSPITE.**



Colore della divisa: **TURCHESE**

RESPONSABILE: MARIANNA FELICETTI

## **SERVIZIO MEDICO DI BASE**

Rivolto a tutti gli utenti degenti è attivo:

**DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ'  
PER QUATTRO ORE AL GIORNO**

**REPERIBILITÀ TELEFONICA  
DALLE 8.00 ALLE 20.00.**

**L'assistenza medica notturna e nei  
giorni festivi è garantita tramite servizio  
di continuità assistenziale**

Si occupa di:

**VISITE MEDICO-GENERICHE;  
PRESCRIZIONE TERAPIA  
FARMACOLOGICA;  
PRESCRIZIONE, CONSULTO O  
INTERVENTO RIABILITATIVO;  
PRESCRIZIONE VISITE  
SPECIALISTICHE;  
PRESCRIZIONE E LETTURA ESAMI  
DIAGNOSTICI;  
CONDIVISIONE E COLLOQUI CON I  
FAMILIARI SULLA SITUAZIONE  
CLINICA DELL'OSPITE.**

RESPONSABILE: DOTT. ORAZIO BRAGHENTI

## **SERVIZIO MEDICO SPECIALISTICO INTERNO**

Rivolto a tutti gli utenti degenti, è attivo negli orari e nei giorni previsti dall'azienda sanitaria.

Accedono in struttura alle visite medico-specialistiche gli utenti degenti che ne hanno necessità secondo **criteri di appropriatezza ed uguaglianza**, così come identificati dal servizio medico di struttura.

L'accesso avviene per priorità, definita dal medico di struttura.



## **SERVIZIO MEDICO SPECIALISTICO ESTERNO**

Previa prescrizione medica interna gli utenti degenti possono usufruire di visite o esami specialistici, effettuate fuori struttura, sia presso l'attiguo distretto, sia presso altre strutture sanitarie, secondo apposita procedura interna.

**LA PRENOTAZIONE DELLA VISITA E IL TRASPORTO VENGONO ORGANIZZATI DAL SERVIZIO DI COORDINAMENTO. IL TICKET SE DOVUTO, È A CARICO DELL'UTENTE.**

È possibile per l'utente eseguire visite in regime privato (a pagamento) fuori struttura. Se richiesto dai familiari, il servizio di coordinamento può occuparsi della prenotazione della visita e dei mezzi di trasporto, ma il costo di tutte le prestazioni sarà a carico dell'utente.

## **SERVIZIO INFERMIERISTICO**

Rivolto a tutti gli utenti degenti, è attivo:

**24 ore su 24**

Si occupa di:

**SOMMINISTRAZIONE TERAPIA;  
RILEVAZIONE PARAMETRI VITALI;  
PRIMO INTERVENTO IN CASO DI  
EMERGENZA;  
MEDICAZIONI;  
ASSISTENZA DURANTE LE VISITE  
MEDICHE;  
PRENOTAZIONE E GESTIONE VISITE  
FUORI STRUTTURA.**



Colore della divisa: **CELESTE**

RESPONSABILE: MARIANNA FELICETTI



## **SERVIZIO DI RIABILITAZIONE MOTORIA**

Rivolto agli utenti degenti, è attivo:

**LUNEDÌ  
DALLE 8.00 ALLE 12.00  
DAL MARTEDÌ AL SABATO  
DALLE 8.30 ALLE 12.00  
DALLE 13.00 ALLE 16.30**

Si occupa di:

**RIEDUCAZIONE MOTORIA E  
COGNITIVA DEI PAZIENTI AFFETTI  
DA:  
PARKINSON;  
ESITI DI ICTUS (EMIPRESI);  
ESITI DA INTERVENTI DI PROTESI;  
ESITI DA AMPUTAZIONE DI ARTO;  
MALATTIE REUMATICHE CRONICHE;  
DISAUTONOMIA MOTORIA  
GENERICA;  
DEMENTIA;  
CONSULENZA E FORNITURA  
PROTESI;  
ORTESI ED AUSILI PER  
L'AUTONOMIA MOTORIA;  
GINNASTICA MOTORIA DI GRUPPO.**

Gli ospiti accedono al servizio di fisioterapia secondo criteri di appropriatezza ed eguaglianza. Possono accedere per:

**ACCESSO DIRETTO PER  
RIABILITAZIONE POST RICOVERO  
OSPEDALIERO;  
INDICAZIONE DEL MEDICO DI  
STRUTTURA;  
RICHIESTA DEL SERVIZIO  
INFERMIERISTICO;  
RICHIESTA DELL'EQUIPE  
MULTIDIMENSIONALE;  
PRESCRIZIONE DELLO SPECIALISTA  
(FISIATRA);  
ACCESSO PER RICHIESTA DIRETTA  
DELL'UTENTE.**

Colore della divisa: [VIOLA](#)

RESPONSABILE DEL SERVIZIO:  
M.ROSARIA CARBONE

Il servizio di fisioterapia è aperto anche al pubblico su prenotazione. Gli utenti esterni interessati che vogliono usufruire di questo servizio possono prenotarsi presso gli uffici amministrativi al seguente numero: 0462/760240 almeno tre giorni lavorativi prima.

## **SERVIZIO DI RIABILITAZIONE LOGOPEDICA**

Rivolto agli utenti degenti, è attivo:

**IL MARTEDÌ E IL VENERDÌ  
DALLE 9.30 ALLE 12.30  
IL GIOVEDÌ  
DALLE 13.30 ALLE 19.30**

Si occupa di:

**RIEDUCAZIONE DELLA DEGLUTIZIONE E  
RIABILITAZIONE DEL LINGUAGGIO NEI  
PAZIENTI AFFETTI DA:  
PARKINSON;  
ESITI DI ICTUS (EMIPRESI);  
DEMENTIA;  
ALTRE PATOLOGIE CHE COINVOLGONO IL  
SISTEMA DEGLUTITORIO E IL  
LINGUAGGIO;  
CONSULENZA E FORNITURA PROTESI E  
AUSILI PER L'ALIMENTAZIONE E LA  
COMUNICAZIONE;  
CONSULENZA PER LA PREDISPOSIZIONE  
DI DIETE SPECIFICHE PER PATOLOGIA.**

RESPONSABILE DEL SERVIZIO:  
DOTT.SSA SILVIA NESSI

Il servizio di logopedia è aperto anche al pubblico su prenotazione.

Gli utenti esterni interessati che vogliono usufruire di questo servizio possono prenotarsi presso l'ufficio amministrativo al seguente numero: **0462/760240** almeno tre giorni lavorativi prima.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO:  
DOTT.SSA SILVIA NESSI

## **SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

Rivolto a tutti gli utenti degenti e del centro servizi, è attivo:

**DAL LUNEDÌ AL SABATO  
DALLE 9.00 ALLE 12.00  
DALLE 14.00 ALLE 17.00**

Si occupa di organizzare e gestire:

**ATTIVITÀ RICREATIVE;  
GITE FUORI STRUTTURA;  
FESTE ED EVENTI;  
LABORATORI PERSONALIZZATI.**

Al fine di promuovere la partecipazione alle attività, le animatrici aggiornano mensilmente il calendario delle attività situato al piano terra.

Colore della divisa: **ROSA**

RESPONSABILE DEL SERVIZIO:  
SERENA PEDERIVA



# Servizi di Supporto

## **SERVIZI DI SEGRETERIA**

Rivolto a tutti gli utenti degenti e ai familiari, l'ufficio segreteria è aperto al pubblico secondo i seguenti orari:

**DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ  
DALLE 9.00 ALLE 12.00  
DALLE 14.30 ALLE 17.00**

Si occupa di:

**ACCOGLIENZA;  
GESTIONE POSTA;  
CAMBIO DENARO;  
COMUNICAZIONI UTENTI;  
COMUNICAZIONE ALTRI UFFICI  
AMMINISTRATIVI;  
GESTIONE ADEMPIMENTI  
AMMINISTRATIVI.**

RESPONSABILE DEL SERVIZIO:  
MARIA PIA BERNARD

## **SERVIZIO LAVANDERIA**

Rivolto a tutti gli utenti degenti, è aperto al pubblico nei seguenti orari:

**DAL LUNEDÌ AL SABATO  
DALLE 7.00 ALLE 13.00**

Si occupa di:

**ETICHETTATURA NUOVI CAPI;  
GESTIONE RAMMENDO E RIPARAZIONE  
CAPI;  
LAVAGGIO E STIRATURA;  
RIORDINO CAPI NEGLI ARMADI.**

Tutti i capi degli utenti vengono etichettati con nome e cognome al fine di evitare lo smarrimento o l'uso promiscuo degli stessi. I nuovi capi possono essere consegnati alla referente del servizio negli orari di apertura o comunque al coordinatore dei servizi.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO:  
ESZTER ALBERT

## **SERVIZIO DI MANUTENZIONE E RIPARAZIONE GUASTI**

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

**DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ  
DALLE 8.00 ALLE 12.00  
DALLE 13.00 ALLE 16.15**

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

RESPONSABILE DEL SERVIZIO: HEIMO RIZZI

## **SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

Il servizio di ristorazione si occupa della preparazione dei pasti, che si svolgono nelle seguenti fasce orarie:

	SALA PRIMO PIANO	SALA PRIMO PIANO GIALLO	SALA SECONDO PIANO BLU	REPARTO FOCOLARE
COLAZIONE	8.00-9.30	8.30-9.30	8.00-9.30	8.00-9.30
PRANZO	12.00-13.00	11.40-12.30	11.40-12.30	11.40-12.30
CENA	18.30-19.30	17.40-18.45	17.40-18.45	17.40-18.45

Il servizio di ristorazione è appaltato attualmente alla ditta

“Dusmann Service s.r.l. Capriate S. Gervasio (Bg)”.

Il servizio viene svolto nella cucina interna alla struttura situata al primo piano.

# Servizi Discrezionali

## **SERVIZIO PARRUCCHIERA**

Rivolto a tutti gli utenti degenti gratuitamente, e per gli utenti del centro servizi a pagamento, è garantito secondo i seguenti orari:

**MARTEDÌ-MERCOLEDÌ-VENERDÌ  
DALLE 14.15 ALLE 17.45**

Gli utenti interessati che vogliono usufruire di questo servizio possono comunicarlo al servizio animazione. Per gli utenti che non possono comunicare i propri bisogni, sono previsti tagli e pieghe programmate.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO:  
MARIAGRAZIA PIAZZI

## **SERVIZIO PEDICURE**

Rivolto gratuitamente a tutti gli utenti degenti.

L'appuntamento viene programmato dal servizio infermieristico e assistenziale a seconda delle esigenze.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO:  
CRISTINA MENICHELLI

## **SERVIZIO DI PSICOLOGIA**

Il servizio come previsto dalle direttive PAT per le RSA, si rivolge prevalentemente al personale e all'equipe sanitaria, ma è disponibile, in caso di necessità anche per ospiti e familiari

RESPONSABILE DEL SERVIZIO:  
DOTT.SSA ILARIA BIASION

## **MEZZI DI COMUNICAZIONE CON L'ESTERNO**

È possibile per l'utente effettuare telefonate videochiamate verso l'esterno, utilizzando i telefoni che si trovano nei vari reparti.

## **ACCESSIBILITÀ E SICUREZZA**

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

Dispone di un giardino completamente accessibile a persone disabili.

Ogni stanza è dotata di un sistema di comunicazione ed allarme con citofoni controllati direttamente dall'infermeria.

L'accesso alla struttura è protetto, non è consentito l'ingresso e la sosta nel cortile antistante, di mezzi privati, se non previamente autorizzati.



# Politiche per la Qualità

## STANDARD DI QUALITÀ

**L'A.P.S.P. DI FASSA, VALUTATE LE PROPRIE RISORSE STRUTTURALI, ECONOMICHE, STRUMENTALI ED UMANE, SI IMPEGNA PER L'ANNO 2023 A GARANTIRE I SEGUENTI STANDARD DI QUALITÀ:**

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE QUANTITATIVO (VALORE ASSOLUTO)	INDICATORE QUANTITATIVO (RAPPORTO NUMERICO)	STANDARD GARANTITO	RILEVAZIONE
SICUREZZA DELLE CURE E PREVENZIONE DELLE INFEZIONI	FORMAZIONE/ISTRUZIONE SUL CAMPO RISPETTO ALLE PRECAUZIONI STANDARD ALMENO UNA VOLTA AL MESE	NR MESI NELL'ANNO CON ALMENO UN EVENTO FORMATIVO SUL CAMPO <hr/> NR MESI DALL'APPROVAZIONE DEGLI STANDARD	AL 90% VIENE EFFETTUATA UNA FORMAZIONE/ ISTRUZIONE SUL CAMPO SULLE PRECAUZIONI STANDARD	SISTEMICA
UMANIZZAZIONE DELLE CURE	AD OGNI NUOVO INGRESSO (ESCLUSO SOLLIEVO) VIENE OFFERTO AI FAMILIARI E/O ALL'OSPITE LA POSSIBILITÀ DI AVERE UN PRIMO COLLOQUIO CON LO PSICOLOGO DELLA STRUTTURA	NR INGRESSI IN STRUTTURA CON DOCUMENTATA LA POSSIBILITÀ PER IL FAMILIARE/OSPITE DI AVERE UN PRIMO COLLOQUIO <hr/> NR TOTALE DEGLI INGRESSI	100%	SISTEMICA
TRASPARENZA E CONTINUITÀ DELLA COMUNICAZIONE CON L'UTENZA	INVIO ALL'UTENZA DI UN PICCOLO REPORT SCRITTO RIASSUNTIVO DA PARTE DELLA DIREZIONE, RISPETTO ALLA SITUAZIONE GENERALE E ALLE ATTIVITÀ ORDINARIE DELLA STRUTTURA ALMENO UNA VOLTA AL MESE	NR BIMESTRI NELL'ANNO IN CUI È STATO INVIATO IL REPORT <hr/> NR BIMESTRI DALL'APPROVAZIONE DEGLI STANDARD	NEL 75% DEI BIMESTRI NELL'ANNO VIENE INVIATO UN REPORT RIASSUNTIVO ALL'UTENZA	SISTEMICA
PRESA IN CARICO DELL'UTENZA DA PARTE DEL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	GARANZIA DI ALMENO UNA SEDUTA DI ATTIVITÀ MOTORIA ATTIVA O PASSIVA DA PARTE DEL FISIOTERAPISTA UNA VOLTA IN SETTIMANA PER GLI OSPITI SENZA AUTONOMIA DI MOVIMENTO	NR OSPITI SENZA AUTONOMIA DI MOVIMENTO CHE RICEVONO ALMENO UNA SEDUTA DI ATTIVITÀ MOTORIA ATTIVA O PASSIVA UNA VOLTA IN SETTIMANA <hr/> NR OSPITI SENZA AUTONOMIA DI MOVIMENTO	IL 90% DEGLI OSPITI SENZA AUTONOMIA DI MOVIMENTO RICEVONO ALMENO UNA SEDUTA DI ATTIVITÀ MOTORIA ATTIVA O PASSIVA UNA VOLTA IN SETTIMANA	A CAMPIONE 4 MESI NELL'ANNO
PRESA IN CARICO DELL'UTENZA DA PARTE DEL SERVIZIO DI ANIMAZIONE	GARANZIA DI ALMENO UNA ATTIVITÀ INDIVIDUALE DA PARTE DEL SERVIZIO ANIMAZIONE UNA VOLTA IN SETTIMANA PER GLI OSPITI CHE NON PARTECIPANO ALLE ATTIVITÀ DI GRUPPO	NR OSPITI CHE NON PARTECIPANO ALLE ATTIVITÀ DI GRUPPO CHE SVOLGONO UNA ATTIVITÀ INDIVIDUALE ALMENO UNA VOLTA IN SETTIMANA <hr/> NR OSPITI CHE NON PARTECIPANO ALLE ATTIVITÀ DI GRUPPO	IL 90% DEGLI OSPITI CHE NON PARTECIPANO ALLE ATTIVITÀ DI GRUPPO SVOLGONO UNA ATTIVITÀ INDIVIDUALE ALMENO UNA VOLTA IN SETTIMANA	A CAMPIONE 4 MESI NELL'ANNO
UMANIZZAZIONE DELLE CURE, SUPERAMENTO DELLE BARRIERE FISICHE	SODDISFACIMENTO DELLE RICHIESTE DI ACQUISTI DA PARTE DELL'UTENTE	NR DI RICHIESTE ACQUISTO SODDISFATTE <hr/> NR RICHIESTE ACQUISTO FATTE DALL'UTENTE	IL 100% DELLE RICHIESTE, SALVO CONTROINDICAZIONI, VIENE SODDISFATTO	SISTEMICA

# Prospetto Rette e Tariffe RSA

Nella retta non sono compresi i farmaci prescritti, non mutuabili e non forniti dalla farmacia dell'A.P.S.S..  
Verranno quindi addebitati sulla fattura mensile.

<b>TIPOLOGIA RETTA</b>	<b>Stanza DOPPIA</b>	<b>Stanza SINGOLA</b>
Retta alberghiera residenti P.A.T.	€ 48,40	€ 55,70
Retta alberghiera NON residenti P.A.T.	€ 48,40	€ 55,70
Retta sanitaria residenti P.A.T. - punteggio da valutazione interna superiore a 60	€ 80,52	€ 80,52
Retta sanitaria residenti P.A.T. - punteggio da valutazione interna tra 51 e 60	€ 57,70	€ 57,70
Retta sanitaria residenti P.A.T. - punteggio da valutazione interna tra 41 e 50	€ 41,50	€ 41,50
Retta sanitaria residenti P.A.T. - punteggio da valutazione interna tra 30 e 40	€ 29,20	€ 29,20
Retta sanitaria NON residenti P.A.T.	€ 80,52	€ 80,52
Retta aziende sanitarie fuori provincia	€ 80,52	€ 80,52
Retta alberghiera ridotta per conservazione posto (rientro temporaneo domicilio-ricovero ospedaliero; applicabile per assenze superiori a 2 giorni interi a partire dal terzo giorno)	€ 38,40	€ 45,70
Retta giornaliera comprensiva di retta alberghiera e retta sanitaria ospiti paganti residenti P.A.T. - punteggio da valutazione interna superiore a 60	€ 128,92	€ 136,22
Retta giornaliera comprensiva di retta alberghiera e retta sanitaria ospiti paganti residenti P.A.T. - punteggio da valutazione interna tra 51 e 60	€ 106,10	€ 113,40
Retta giornaliera comprensiva di retta alberghiera e retta sanitaria ospiti paganti residenti P.A.T. - punteggio da valutazione interna tra 41 e 50	€ 89,90	€ 97,20
Retta giornaliera comprensiva di retta alberghiera e retta sanitaria ospiti paganti residenti P.A.T. - punteggio da valutazione interna tra 30 e 40	€ 77,60	€ 84,90
Retta giornaliera comprensiva di retta alberghiera e retta sanitaria ospiti paganti NON residenti P.A.T.	€ 128,92	€ 136,22
Retta di prenotazione per ritardato ingresso (dal 2° giorno dalla chiamata UVM)	€ 100,00	€ 100,00
Farmaci o presidi sanitari prescritti dal medico non mutabili o non forniti da APSS	Rimborso del costo effettivo e documentato	
Accompagnamento ospiti fuori dalla struttura con mezzo di trasporto e/o personale dell'APSP	€ 0,60 per Km+eventuali spese documentate (es. autostrada o parcheggio) per il trasporto e € 21,75 all'ora per il personale	

# Prospetto Rette e Tariffe Accoglienza per Anziani (ex casa soggiorno)

<b><u>TIPOLOGIA RETTA</u></b>	<b>Stanza DOPPIA</b>	<b>Stanza SINGOLA</b>
Retta giornaliera	€ 51,80	€ 59,10
Retta giornaliera ridotta per conservazione posto (rientro temporaneo domicilio-ricovero ospedaliero; applicabile per assenze superiori a 2 giorni interi a partire dal terzo giorno)	€ 41,80	€ 49,10
Accompagnamento ospiti fuori dalla struttura con mezzo di trasporto e/o personale dell'APSP	€ 0,60 per Km+eventuali spese documentate (es. autostrada o parcheggio) per il trasporto e € 21,75 all'ora per il personale	
Rimborso per l'assistenza infermieristica e/o riabilitativa, applicato su base mensile a fronte di valutazione eseguita dallo staff medico dell'ente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fino al punteggio di 12/50: nessun rimborso</li> <li>• per punteggio da 13/50 a 24/50: € 120,00 mensili</li> <li>• per punteggio da 25/50 a 39/50: € 200,00 mensili</li> <li>• per punteggio da 40/50 a 45/50: € 250,00 mensili</li> <li>• per punteggio da 46/50 a 50/50: € 300,00 mensili</li> </ul>	



# Tariffe servizi per esterni

<b>FISIOTERAPIA</b>	<b>PREZZO</b>
Seduta da 30 minuti	€ 30,00
Seduta da 45 minuti	€ 45,00
Linfodrenaggio (60 minuti)	€ 60,00
<b>LOGOPEDIA</b>	<b>PREZZO</b>
Valutazione logopedica e seduta di circa 1 ora	€ 58,00
Trattamento e/o colloquio a seduta di circa 40 minuti	€ 48,00

# Modulo Reclami e Apprezzamenti

aggiornato a marzo 2021



**AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA  
DELLA VAL DI FASSA**

**Azienda pubblica de Fascia de servijes per la persona**

Strèda di Prè de Lejja, 12  
38036 Vigo di Fassa / Vich  
San Giovanni di Fassa / Sèn Jan (Trento/Trent)  
Tel. 0462.760240 – Fax 0462.760249  
C.F. – P. IVA / N. de SVE 02110890221  
E-mail: [info@apsfassa.it](mailto:info@apsfassa.it) - Pec: [info@pec.apsfassa.it](mailto:info@pec.apsfassa.it)

A.P.S.P. di Fassa - A.P.S.P. de Fascia

Prot.

## MODULO SEGNALAZIONE RECLAMO/ SUGGERIMENTI-MIGLIORAMENTI

### Gentile Ospite/Familiare,

al fine di monitorare il buon andamento dei servizi offerti, ed in funzione di garantire un canale di segnalazione diretto e privilegiato con l'Amministrazione, è stata predisposta questa scheda a disposizione di Ospiti e Familiari che desiderino segnalare problematiche, reclami, richieste e suggerimenti di miglioramento attinenti ai diversi servizi dell'APSP.

Il modulo può essere inserito nella cassetta della posta all'entrata degli uffici amministrativi, oppure inviato via mail a [info@apsfassa.it](mailto:info@apsfassa.it).

I reclami e/o suggerimenti possono essere avanzati anche in forma anonima, verranno presi in carico dall'ufficio amministrativo che poi provvederà a renderli noti al direttore amministrativo che troverà con il personale di struttura la soluzione al problema.

Sarà cura della direzione rispondere entro 30 giorni dalla ricezione del modulo.

Data \_\_\_\_\_

Ospite

Familiare

### A) OGGETTO, MOTIVI DEL RECLAMO E SOLUZIONI PROPOSTE:

---

---

---

---

---

---

---

---

### B) RICHIESTE E/O SUGGERIMENTI DI MIGLIORAMENTO:

---

---

---

---

---

---

---

---

Nome e Cognome (facoltativo)

