



**Servizi residenziali**

**Servizi semiresidenziali**

**Servizi ambulatoriali**

**Servizi alberghieri**

**Servizi informativi e consulenziali**

**Servizi di supporto**

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **S. Spirito - Fondazione Montel**

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

**Sede legale:**

Via Marconi n. 4 - 38057 Pergine Valsugana (TN)  
Tel. 0461/53 10 02 Fax 0461/53 29 71  
[www.apsp-pergine.it](http://www.apsp-pergine.it)  
E-mail: [amministrazione@apsp-pergine.it](mailto:amministrazione@apsp-pergine.it)

**Sedi operative:**

**Struttura Via Pive**

Via Pive n. 7 - 38057 Pergine Valsugana (TN)

**Struttura Via Marconi**

Via Marconi n. 55 - 38057 Pergine Valsugana (TN)

Certificato UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 10881:2018

## **CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi verrà revisionata e aggiornata periodicamente per migliorare gli standards di qualità.

Aggiornata il 29/12/2025

**Riferimenti normativi della Carta dei Servizi**

DPCM 21 dicembre 1992, Schema generale di riferimento per la predisposizione delle "Carte dei servizi pubblici del settore previdenziale e assistenziale"  
Legge n. 328/2000, Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, art. 13 - Carta dei Servizi sociali Linee guida per l' attuazione della Carta dei Servizi nelle Residenze Sanitarie ed Assistenziali " elaborate in data 21.05.2001 dal Dipartimento Salute ed attività sociali della Provincia Autonoma di Trento.

## LA DIREZIONE

Gentile Signora/e,

La cartella che Le viene presentata costituisce la “Carta dei Servizi” dell’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “S. Spirito - Fondazione Montel” di Pergine Valsugana.  
Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che l’Azienda persegue al fine di rispondere in modo attento e mirato alla Sue aspettative.

La Carta dei Servizi non è solo un documento informativo, ma uno strumento utile affinché Lei e i Suoi familiari possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto socio-sanitario e assistenziale.

A Lei ed ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all’interno della nostra A.P.S.P. La invitiamo, quindi, ad offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi.

A tale scopo è a Sua disposizione il modulo “Reclami, suggerimenti e apprezzamenti” da utilizzare quando lo ritenga opportuno.

La nostra struttura farà tutto il possibile per comprendere le Sue esigenze e garantirLe prestazioni socio-sanitarie e assistenziali adeguate, oltre ad un soggiorno confortevole.

Confidiamo nella Sua preziosa collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli Utenti della struttura e poiché crediamo fortemente in ideali di solidale convivenza e rispetto della identità e dignità dei nostri utenti, vogliamo offrire loro un soggiorno sereno con l’aiuto di operatori attenti ad ogni necessità.

dott. Giovanni Bertoldi

IN UN CLIC



**All'indirizzo web è sempre disponibile  
l'ultima versione aggiornata della Carta dei Servizi**

**[www.apsp-pergine.it](http://www.apsp-pergine.it)**

# LA CARTA

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 gli enti erogatori di servizi pubblici,  
e in questo caso l'A.P.S.P. "S. Spirito - Fondazione Montel", si impegna a:

**PRESENTARE LA STRUTTURA E LA PROPRIA ORGANIZZAZIONE**

**ILLUSTRARE L'OFFERTA DEI SERVIZI**

**ADOTTARE STANDARD DI QUANTITÀ E DI QUALITÀ E GARANTIRNE IL RISPETTO**

**INFORMARE IL CITTADINO/UTENTE.**

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

## COME USARE LA CARTA DEI SERVIZI

Al fine di rendere il documento facilmente fruibile, le informazioni sono state divise per tipologia di servizio utilizzando un codice colore.

	La struttura .....	PAGINA 5
	Servizi residenziali (Casa Soggiorno - R.S.A.) .....	PAGINA 13
	Servizi semiresidenziali (Centro Diurno) .....	PAGINA 37
	Servizi ambulatoriali .....	PAGINA 43
	Servizi alberghieri .....	PAGINA 47
	Servizi informativi e consulenziali .....	PAGINA 49
	Servizi di supporto .....	PAGINA 53
	Altri servizi .....	PAGINA 57
	Guida ai servizi .....	PAGINA 61

**E' doveroso premettere e considerare che quanto previsto, elencato ed esposto nella presente Carta dei Servizi sarà garantito agli ospiti e ai familiari compatibilmente con le disposizioni normative e con le misure di prevenzione e contenimento dell'emergenza pandemica coronavirus.**



## **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 per e ulteriori disposizioni in ordine a progetti in materia di demenze e iniziative a sostegno della domiciliarità - area anziani"
UNI EN ISO 9001:2015	"Sistema di gestione per la qualità"
UNI 10881:2013	"Assistenza residenziale agli anziani - requisiti del servizio"

# CARTA D'IDENTITA'

## nome

“S. Spirito - Fondazione Montel”

## status

A.P.S.P. - Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

## data di nascita

Secolo XIV

L'Ospedale Ricovero di S. Spirito ebbe origine per volontà della Società dei Lavoratori delle Miniere

## data istituzione

1 gennaio 2008

## servizi erogati

residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali, alberghieri, informativi e consulenziali, di supporto

## mission

**“Presa in carico dei bisogni socio-sanitari in maniera integrata, partecipata e sostenibile finalizzati al ben-essere della persona”**

L'A.P.S.P. “S. Spirito - Fondazione Montel” di Pergine Valsugana, si propone, quale **struttura multiservizi, riferimento in ambito socio-sanitario e assistenziale per la comunità perginese per l'ambito territoriale di valle.**

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 attraverso le certificazioni ISO 9001 e UNI 10881, l'adesione al modello “Qualità e Benessere” e lo sviluppo del marchio Family Audit.

Particolare attenzione viene riservata allo sviluppo delle risorse umane attraverso una strutturata azione formativa grazie all'ottenimento e al mantenimento dell'accreditamento quale provider ECM.

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

# VALORI

## eguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato.

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 Clienti. L'Azienda fa proprio tale principio considerando ciascun Cliente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

## imparzialità

L'Azienda ispira i propri comportamenti nei confronti dei Clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

## continuità

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

## diritto di scelta

Il Cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.

L'Azienda fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del Cliente.

Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione del cliente e il diritto alla cura.

## partecipazione

Il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'Azienda.

Il Cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'Azienda facendo proprio tale principio coinvolge e responsabilizza lo stesso nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra Clienti (familiari e clienti in senso stretto) ed Istituzione si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali dei Clienti, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall'altro.

## efficacia ed efficienza

Il servizio pubblico è erogato in modo da garantire efficacia ed efficienza.

L'Azienda fa proprio sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. L'Azienda, inoltre, mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

# OBIETTIVI STRATEGICI

## APPROPRIATEZZA

### **Continuità della presa in carico mediante l'offerta di servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali, informativi/consulenziali e di supporto**

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.

## ECONOMICITÀ

### **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 nei limiti 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 o private presenti sul territorio**

Razionalizzazione ed efficientamento della spesa corrente attraverso progetti di partnership, collaborazione e gestioni associate con altre APSP o altri soggetti pubblici o privati.

## PROFESSIONALITÀ

### **Formazione continua ed innovativa del personale anche attraverso FAD e FS**

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

### **Benessere organizzativo e conciliazione famiglia-lavoro**

Monitoraggio costante 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 certificazione Family Audit.

## PARTECIPAZIONE

### **Personalizzazione del servizio con 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. Pianificazione 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 dei caregiver**

Favorire la partecipazione della comunità attraverso le forme più varie alla vita della Casa e nel contempo promuovere forme di partecipazione degli Ospiti/Utenti alla vita di comunità, nonché coinvolgere in modo attivo i caregiver.

## SODDISFAZIONE

### **Customer satisfaction**

Monitoraggio costante 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

### **Progetti innovativi**

Stimolare e agevolare la realizzazione di progetti assistenziali innovativi e sostenibili e introduzione di nuove tecnologie..

## PREVENZIONE E SICUREZZA

### **Adozione. Monitoraggio ed aggiornamento misure di prevenzione e di sicurezza per ospiti e personale**

Approvare, aggiornare, modificare ed integrare la documentazione al fine di individuare e definire le azioni per la prevenzione e gestione di eventi critici in materia di sicurezza per ospiti e personale.

## AMBIENTALE

### **Valutazione degli impatti del cambiamento climatico sulle attività dell'A.P.S.P- con riferimento alle potenziali situazioni di emergenza**

Analizzare il contesto, i rischi e le opportunità rispetto agli aspetti legati al cambiamento climatico, Perseguire il miglioramento delle prestazioni ambientali riducendo l'impatto sul cambiamento (riduzione degli sprechi di energia, risorse idriche, diminuzione dell'uso della plastica, carta, corretta gestione dei rifiuti speciali).

# LA STORIA

secolo XIV	L'Ospedale <b>Ricovero di Santo Spirito</b> ebbe origine per volontà della Società dei Lavoratori delle Miniere
1508	L'Ospedale Ricovero fu elevato con bolla del Pontefice Giulio II a <b>pubblico nosocomio</b> e aggregato al grande ospedale Santo Spirito di Roma, da dove ebbe il nome
1959	La Signora Montel Luisa in Gentilini lasciò con testamento a favore del Comune di Pergine Valsugana il <u>Palazzo Montel</u> sito in Pergine Valsugana Via Fabio Filzi n. 1, che diventa la nuova sede della <b>Casa di Riposo</b>
1975	L'Ospedale fu dotato dell'attuale <b>struttura di via Pive</b> costruita nel <i>vasto orto-giardino</i> annesso al Palazzo Montel, negli anni '80 la struttura subì diversi interventi di ristrutturazione e ammodernamento (sala polivalente, 4° piano, ...)
1986	L'Ospedale Ricovero S. Spirito, fino allora amministrato dall'Ente Comunale di Assistenza, fu dotato di nuovo Statuto e l'istituzione viene denominata " <b>Casa di Riposo S. Spirito - Fondazione Montel</b> "
2002	Viene inaugurata e aperta la nuova <b>struttura residenziale di via Marconi</b> dotata di moderne tecnologie e maggiormente rispondente ai più recenti e moderni standard strutturali.
2005	Viene attivato il <b>Centro Diurno per anziani</b> al piano terra della struttura di via Marconi
2008	Attivato il nucleo Alzheimer al 4° piano della struttura residenziale di via Pive
2010	Aperta la nuova <b>Palazzina Servizi</b> dove trovano spazio gli uffici amministrativi, la cucina centralizzata e i locali guardaroba lavanderia. Collegata alle RSA di via Pive e di via Marconi con dei <b>sottopassi pedonali</b> . Viene inoltre attivato il <b>nucleo Alzheimer</b> "Sorgente"
2017	Messo in funzione il <b>Centro Servizi</b>
2018	Conclusione lavori di realizzazione del <b>nucleo Alzheimer</b> ed <b>alloggi protetti</b>
2019	Avvio dei lavori di ristrutturazione della <b>struttura di via Pive</b>

*"Attività di assistenza e beneficenza in favore di persone anziane di ambo i sessi residenti nel Comune di Pergine Valsugana sia in condizioni di autosufficienza fisica e psichica che di non autosufficienza e di provvedere alla loro assistenza in modo adeguato alle condizioni socioeconomiche e culturali della comunità locale nonché ospitare persone inabili o in comprovate situazioni di bisogno sanitario e socio assistenziale".*

*(legato testamentario)*

# GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

I componenti sono 5, come previsto dallo Statuto dell'Ente e sono nominati dalla Giunta Provinciale

Diego Pintarelli	Presidente
Lorenzo Gozzer	Vicepresidente
Sandro Beber	Consigliere
Michela Bortolamedi	Consigliere
Barbara Mariotti	Consigliere

## REVISORE DEI CONTI

E' deputato alla verifica contabile dell'Ente

*Revisore unico:*

**Dott. Nicola Filippi**

## Struttura organizzativa



# IL COMITATO ETICO

Si configura come spazio di riflessione autonoma e interdisciplinare per la promozione della qualità e l'umanizzazione dell'assistenza. Assume la prospettiva etica come dimensione fondamentale. È composto secondo criteri ed esigenze di multidisciplinarità, al fine di garantire al suo interno l'esperienza e le qualifiche necessarie per la valutazione degli aspetti etico - deontologici, bioetici, tecnico-scientifici, amministrativi e organizzativi.

Il Comitato **svolge funzione formativa**, con iniziative che promuovono la riflessione, la sensibilizzazione, l'aggiornamento in campo etico, nei confronti sia degli operatori sia dei cittadini-utenti dei diversi servizi (sanitari, socio-sanitari e sociali) alla persona. Svolge altresì **funzione consultiva** in relazione a questioni etiche connesse agli aspetti assistenziali, fornendo ed elaborando indicazioni e pareri su problematiche che investono scelte operative di natura etica e deontologica connesse ad attività assistenziali. Nell'espletamento della sua attività il Comitato si propone la **tutela dei diritti, della dignità, dell'integrità, del benessere fisico, psicologico e sociale dei cittadini-utenti dei servizi alla persona**.

Le indicazioni ed i pareri espressi dal Comitato sono elaborati in piena indipendenza e libertà di coscienza, senza alcun condizionamento proveniente dall'istituzione/struttura interessata, dagli operatori, dai cittadini-utenti, dai loro familiari o da altri soggetti esterni. **I pareri sono di carattere consultivo**, non sostituiscono la responsabilità morale e legale di chi ha il compito di prendere le decisioni. Il Comitato è il **punto di riferimento del Consiglio di Amministrazione per tutte le questioni etiche** che riguardano la gestione dei servizi alla persona.

Il Comitato è composto da un minimo di cinque ad un massimo di otto componenti, nominati dal Consiglio di Amministrazione. I componenti del Comitato, tra cui il Direttore Generale quale membro di diritto con funzioni di Presidente, sono scelti tra il personale e i professionisti operanti nei servizi socio-sanitari e, per la parte restante, tra esperti "esterni", in modo da assicurare la presenza di competenze almeno in: etica e bioetica, medicina generale, geriatria e gerontologia, psicologia/psichiatria, aspetti giuridici, scienze infermieristiche, assistenza alla persona, servizi sociali. I componenti del Comitato durano in carica tre anni.

# I SERVIZI OFFERTI

## Servizi residenziali

Rispondono al bisogno, primario e indispensabile, di **vivere in un luogo protesico che sia al tempo stesso accogliente, efficiente e sicuro**. La struttura fornisce il **massimo comfort assistenziale e sanitario** alla persona che si trova in una condizione di non autosufficienza temporanea o permanente. La struttura è dotata di servizi specifici di natura sociale e sanitaria e di personale qualificato per l'assistenza diretta e per le attività di tempo libero e di animazione.

## Servizi semiresidenziali

I servizi semi-residenziali sono diretti a **garantire la permanenza della persona nella propria casa** tramite l'erogazione di prestazioni ed attività diurne volte ad **integrare e sostituire funzioni proprie del nucleo familiare**. In relazione alla tipologia degli utenti, essi possono realizzare attività riabilitative, attività socio-educative, attività di addestramento, formazione e lavoro finalizzato all'acquisizione di competenze ed abilità atte a garantire l'integrazione sociale.

## Servizi ambulatoriali

I servizi ambulatoriali promuovono l'integrazione della nostra Azienda nel tessuto sociale della comunità. Tra i servizi forniti alla comunità ci sono il **servizio di fisioterapia**. E' presente, inoltre, un progetto di prevenzione sanitaria, denominato **"Occhio alla salute"** e lo **sportello psicologico** come punto di riferimento per tutti i disagi legati all'invecchiamento proprio o di un familiare.

## Servizi alberghieri

Sono servizi destinati a persone anziane autosufficienti o con un parziale grado di compromissione, che vivono a domicilio. L'APSP offre un **servizio di mensa** per i familiari, per i dipendenti e per persone esterne alla Residenza.

## Servizi informativi e consulenziali

Sono un utile **sportello al cittadino**. Vengono fornite importanti informazioni legate a tematiche socialmente sensibili. L'APSP si apre verso il territorio e fornisce informazioni riguardanti gli aspetti della legalità, dell'assistenza, della formazione.

## Servizi di supporto

I servizi di supporto hanno la finalità di fornire spazi che bene si prestano a numerose iniziative culturali, sociali e formative. L'A.P.S.P., in qualità di provider di formazione, offre **percorsi formativi** sia al personale interno che ai professionisti esterni.

# COME SCEGLIERE: LE CARATTERISTICHE

DESCRIZIONE	SERVIZI OFFERTI					TIPOLOGIA OFFERTA			CRITERI DI ACCESSO					
	RESIDENZIALI	SEMIRESIDENZIALI	AMBULATORIALI	ALBERGHIERI E DOMICILIARI	CONSULENZIALI	DI SUPPORTO	POSTI A NON CONVENZIONATI	POSTI CONVENZIONATI	NR. ORE SERVIZIO	U.V.M.	A.P.S.P.	C.U.P.	LIBERO	SU APPUNTAMENTO
R.S.A. - posti letto base	■						176			■				
R.S.A. - posti letto nucleo	■						194		18	■				
R.S.A. - posti sollevo	■						23	23		■				
Casa Soggiorno	■						2	2		■				
Centro Diurno		■					4	4		■				
Servizio di presa in carico diurna continuativa		■					20	20		■				
Fisioterapia per esterni			■				2	2		■				
Occhio alla Salute			■							36	■		■	
Sportello psicologico			■							2				
Centro Ascolto Alzheimer			■							3	■			
Servizio pasti				■							■			
Provider ECM						■					■			

## SERVIZI RESIDENZIALI

### CASA SOGGIORNO E R.S.A.

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**. Le nostre strutture forniscono il **massimo comfort assistenziale e sanitario** alla persona che si trova in una condizione di non autosufficienza temporanea o permanente.

La **salvaguardia dei bisogni fondamentali** dell'individuo è obiettivo di primaria importanza della nostra azienda. I nostri servizi soddisfano queste necessità con cura ed attenzione, rispondendo a **requisiti di personalizzazione, rispetto e umanizzazione**. Le strutture sono dotate 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. 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'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Santo Spirito 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.

All'interno della R.S.A. possono essere accolte persone che necessitano di uno standard assistenziale e sanitario superiore rispetto a quello normalmente richiesto per Ospiti non autosufficienti.

Questi Ospiti appartengono alle seguenti categorie: con forme **patologiche severe** e affetti da **gravi disturbi comportamentali**.

### Mission e vision della Casa Soggiorno e R.S.A.

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 promuovere forme di partecipazione e coinvolgimento assicurando 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;
- **proteggere l'ambiente**, prevenire l'inquinamento e danni ambientali, mitigare ed adattarsi al cambiamento climatico adottando misure per l'efficientamento energetico.

# MODALITA' DI ACCESSO ALLA CASA SOGGIORNO

L'A.P.S.P. dispone di n. 4 posti letto per persone autosufficienti. L'ammissione in Casa di Soggiorno è disposta dal Direttore Generale secondo i criteri stabiliti dal Regolamento Interno.

	POSTI LETTO CASA SOGGIORNO
<b>SOGGETTO GESTORE</b>	A.P.S.P.
<b>SOGGETTO RICHIEDENTE</b>	Utente - Familiare
<b>A CHI RIVOLGERSI</b>	Ufficio Ospiti dell'A.P.S.P.
<b>CRITERI DI ACCESSO</b>	Dichiarazione dello stato di autosufficienza da parte del MMG, non attivata richiesta di accesso ai posti letto R.S.A. convenzionati Valutazione da parte della U.V.M.I. della R.S.A.
<b>PRIORITA' ACCESSO</b>	Data di presentazione richiesta con il seguente ordine di priorità: 1° - residenti comune di Pergine Valsugana 2° - residenti nella Comunità Alta Valsugana e Bersntol
<b>DOCUMENTI DA PRESENTARE</b>	Domanda di ammissione Quadro clinico
<b>TEMPI</b>	Gestione della lista d'attesa secondo quanto stabilito dal Regolamento Interno
<b>GESTIONE DELL'ACCESSO</b>	Ufficio Ospiti contatta il referente e fissa la data per il colloquio pre-ingresso

## MODALITA' DI ACCESSO ALLA R.S.A.

L'A.P.S.P. dispone di n. 219 posti letto come Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.), di cui n. 201 accreditati e convenzionati con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari. I 201 posti letto sono quindi a disposizione del Servizio Sanitario Provinciale per le necessità di ricovero di persone non autosufficienti (A); i restanti n. 18 posti letto risultano direttamente gestiti dall'A.P.S.P. (B).

	POSTI LETTO CONVENZIONATI (A)	POSTI LETTO NON CONVENZIONATI (B)
<b>SOGGETTO GESTORE</b>	U.V.M. - Distretto Sanitario	A.P.S.P.
<b>SOGGETTO RICHIEDENTE</b>	MMG - Medico Ospedaliero - Assistente Sociale Utente - Familiare	Utente - Familiare
<b>A CHI RIVOLGERSI</b>	MMG Responsabile dei Servizi Socio- assistenziali territoriali Unità Ospedaliero	Ufficio Ospiti dell'A.P.S.P.
<b>CRITERI DI ACCESSO</b>	Esito della valutazione multidisciplinare (elenco dinamico)	Dichiarazione dello stato di non autosufficienza da parte del MMG Valutazione da parte della U.V.M.I. della R.S.A.
<b>PRIORITA' ACCESSO</b>	Gravità (punteggio SVM)	Data di presentazione richiesta con il seguente ordine di priorità: 1° - residenti comune di Pergine Valsugana 2° - residenti nella Comunità Alta Valsugana e Bersntol 3° - residenti altri comuni
<b>DOCUMENTI DA PRESENTARE</b>	Procedura a carico del Soggetto richiedente	Domanda di ammissione Quadro clinico
<b>TEMPI</b>	Valutazione da parte U.V.M.	Gestione della lista d'attesa secondo quanto stabilito dal Regolamento Interno
<b>GESTIONE DELL'ACCESSO</b>	UVM individua il nominativo dell'utente da accogliere (entro 72 ore dalla disponibilità del posto letto) Ufficio Ospiti contatta la persona di riferimento e fissa la data per il colloquio pre-ingresso	Ufficio Ospiti contatta il referente e fissa la data per il colloquio pre-ingresso

### NUCLEO ALZHEIMER “SORGENTE”

La RSA comprende fra i vari servizi un nucleo Alzheimer, **il nucleo “Sorgente”**, destinato a persone affette da demenza associata a disturbi comportamentali rilevanti. Tutte le attività svolte nel nucleo hanno come obiettivo primario la tutela del benessere della persona.

Tale obiettivo viene raggiunto adottando modalità di “cura” basate sulla **potenzialità del singolo, le abilità, la libera espressione, la socialità e la massima individualizzazione degli interventi**.

Per far questo sono stati individuati i seguenti obiettivi:

- \* strutturare un **ambiente protetto, personalizzato e ricco di stimoli**;
- \* valutare e verificare costantemente le abilità cognitive e funzionali dei residenti;
- \* progettare e realizzare **attività occupazionali e interventi di stimolazione cognitiva** per il mantenimento delle abilità residue ed il rallentamento del processo di deterioramento;
- \* monitorare i disturbi comportamentali e ricercare **strategie di gestione**;
- \* **ridurre la contenzione fisica e farmacologica**.

# LE STRUTTURE RESIDENZIALI

## Sede di via Pive

L'edificio di via Pive può ospitare n. 150 ospiti ed è strutturato su cinque piani fuori terra.

Per effetto dei lavori di ristrutturazione ed ammodernamento dell'immobile i singoli piani di degenza verranno chiusi di volta in volta in base allo stato di avanzamento dei lavori con conseguente trasferimento degli Ospiti negli altri nuclei attivi.



Tutti i reparti di assistenza sono dotati di un ambulatorio infermieristico, dei vari servizi di supporto (vasca clinica), di sale da pranzo e di soggiorni di piano per le varie attività ricreative.

In ogni piano sono disponibili stanze da uno, due o tre letti rispettosi della privacy (tende separatrici) tutte dotate di proprio servizio igienico, di balcone esterno e con la possibilità di collegamento del proprio apparecchio telefonico e/o televisivo, in modo da soddisfare tutte le esigenze dell'Ospite.

La struttura è dotata di ampi spazi dove l'Ospite può appartarsi per parlare con parenti, amici e visitatori.

### Sede di via Marconi

L'edificio di via Marconi può ospitare n. 73 Ospiti ed è strutturato su sei piani:

- *piano interrato*: magazzini, garage, locali tecnologici, spogliatoi del personale, accesso coperto per mezzi di soccorso, locale guardaroba, cappella e camera ardente;
- *piano terra*: palestra di fisioterapia, ambulatorio medico, Centro Diurno e zona bar;
- *primo piano*: nucleo di assistenza (nr. 18 stanze per nr. 24 posti letto);
- *secondo piano*: sala polivalente, aula didattica, cucina, terrazze coperte, salone parrucchiera, ufficio animazione e zona bar;
- *terzo piano*: nucleo di assistenza (nr. 18 stanze per nr. 25 posti letto);
- *quarto piano*: nuclei di assistenza (nr. 18 stanze per nr. 24 posti letto), ambulatorio medico e ufficio coordinatore.

In tutti i reparti di assistenza si trovano l'ambulatorio infermieristico, i vari servizi di supporto (vasca clinica), la sala da pranzo e il soggiorno di piano per le varie attività ricreative.

I reparti sono dotati di stanze da uno e da due letti rispettosi della privacy (tende), con proprio servizio igienico, con balcone esterno e con la possibilità di collegamento del proprio apparecchio telefonico e/o televisivo, in modo da soddisfare tutte le esigenze dell'Ospite.



# LA PRESA IN CARICO

## Inserimento

All'atto dell'inserimento, al fine di accompagnare l'Ospite nel delicato passaggio dal proprio ambiente familiare alla R.S.A., l'A.P.S.P. provvede ad erogare le seguenti prestazioni:

- pulizia e sanificazione stanza;
- rifacimento letto;
- etichettatura capi vestiario e inventario beni personali;
- colloquio pre-inserimento, consegna documentazione e visita alla struttura;
- disbrigo pratiche amministrative (cambio medico, cambio residenza, rinnovo carta identità, eventuale domanda accompagnamento, eventuale nomina amministratore di sostegno, ...). Eventuali spese (marche da bollo, diritti di segreteria, ...) saranno a carico dell'Ospite;
- consegna e custodia beni e denaro.

Documenti da presentare all'atto dell'ingresso: carta d'identità, codice fiscale, tessere sanitaria, verbale d'invalidità e certificato medico con patologie in atto.

## Dal curare al prendersi cura

Il ritmo di vita dell'ospite deve essere rispettato in tutti gli atti di vita quotidiana, un'attenzione particolare è riposta nelle potenzialità dell'ospite, nell'ottica di lasciar fare o aiutare a fare, prevenendo così la dipendenza, stimolando l'ospite nelle attività quotidiane.

Nel colloquio pre-inserimento viene ripresa la storia dell'ospite al fine di adattare il più possibile la presa in carico ai suoi bisogni e alle sue potenzialità, si tratta, cioè di raccogliere:

- \* **la storia:** in collaborazione con l'ospite o con la sua famiglia (luoghi di vita, gli studi ed i lavori; la vita familiare: il coniuge, i figli, hobby, momenti particolari della vita; le amicizie e la rete sociale; il vissuto familiare e la situazione familiare attuale).
- \* **la storia clinica:** anamnesi medica e chirurgica ed eventi che hanno modificato la sua vita, ciò che ha determinato l'istituzionalizzazione, i rischi attuali.
- \* **le abitudini di vita:** il ritmo, le occupazioni quotidiane, i gusti e le preferenze alimentari, le abitudini estetiche e quelle nell'abbigliamento. Le abitudini degli ospiti sono conservate nei limiti delle regole della vita in collettività.



## progetto assistenziale individualizzato

Al momento dell'ingresso dell'Ospite l'équipe di nucleo, composta dal Medico, dal Coordinatore, dall'Infermiere, dall'Animatore, dal Fisioterapista e dall'OSS, prende in carico il soggetto analizzando, non solo la sua condizione di salute fisica, ma anche i suoi bisogni sociali, animativi ed assistenziali in genere. Con le valutazioni così raccolte, entro 21 giorni dall'ingresso, viene redatto il Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.). Lo stesso viene periodicamente (almeno ogni 6 mesi) verificato ed aggiornato. Alla redazione del PAI viene coinvolto l'Ospite, se in grado, il familiare o il referente dello stesso.

# Protocollo di gestione dell'assistenza e degli eventi critici

L'A.P.S.P., nell'ambito del proprio sistema di gestione, valutazione e miglioramento della qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nelle RSA. È garantita la diffusione e comunicazione delle procedure agli operatori, Ospiti, familiari e rappresentanti legati.

## Uscite degli Ospiti

L'uscita all'esterno degli Ospiti non autosufficienti può avvenire solo sotto la diretta ed esclusiva responsabilità di un soggetto accompagnatore, previa richiesta all'Infermieri di nucleo, che la deve in ogni caso autorizzare.

## Dimissioni

L'Ospite ed i suoi familiari, potranno decidere in qualsiasi momento di interrompere la permanenza presso l'A.P.S.P., presentando all'Ufficio Ospiti esplicita domanda scritta di dimissione, secondo quanto indicato nel Regolamento Interno.

Il medico della R.S.A. provvederà a predisporre la lettere di dimissione che verrà consegnata al familiare di riferimento al momento stesso delle dimissioni.

Saranno consegnati tutti i documenti personali dell'Ospite (carta d'identità, tessere sanitaria, ...) e l'ufficio Ospiti provvederà a richiedere le coordinate bancarie per la restituzione del deposito cauzionale.

## Decesso

Qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche, il medico della R.S.A. provvederà ad avvisare i familiari, o la persona di riferimento, in modo da condividere con loro il percorso di accompagnamento. In ogni altra circostanza, i familiari saranno tempestivamente informati dal medico della R.S.A. o dal personale infermieristico dell'avvenuto decesso.

L'Ospite verrà portato nella Camera Ardente della R.S.A.

Alla famiglia spetta la scelta dell'impresa funebre che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla legge.

Saranno consegnati tutti i documenti personali dell'Ospite (carta d'identità, tessere sanitaria, ...) e l'ufficio Ospiti provvederà a richiedere le coordinate bancarie per la restituzione del deposito cauzionale agli aventi diritto.

# I SERVIZI OFFERTI

Le prestazioni assistenziali e sanitarie sono:

- erogate nel rispetto della dotazione organica, come definito nelle direttive provinciali in materia;
- svolte da personale in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla vigente normativa.

L'A.P.S.P. si impegna a fornire i seguenti servizi:

## Direzione sanitaria

Il ruolo è affidato ad un medico che è responsabile di:

- promuovere le condizioni organizzative per garantire la massima integrazione tra l'attività medica, il coordinamento delle attività sanitaria e assistenziali e l'organizzazione della vita dei residenti;
- promuovere l'adozione di modelli organizzativi dell'assistenza e della vita nella RSA centrati sul residente
- curare l'adozione, in controllo e la vigilanza delle norme igienico sanitarie e di sicurezza

## Coordinamento

Considerando l'articolazione dei servizi erogati complessivamente dalla struttura, l'organizzazione interna prevede la presenza di **Coordinatori responsabili dei servizi sanitari e socio-assistenziali**.

## Servizio medico

Il **servizio medico** viene garantito da medici dipendenti e convenzionati con la struttura, nel rispetto dei parametri assistenziali previsti dalle Direttive per l'assistenza sanitaria ed assistenziale a rilievo sanitario nelle R.S.A., definite annualmente dalla Giunta Provinciale. La loro attività è rivolta alla promozione e al mantenimento dello stato di salute degli Ospiti che si estrinseca in compiti preventivi, diagnostici, terapeutici, riabilitativi e di educazione sanitaria. Il servizio medico è coordinato da un Coordinatore sanitario. Nelle ore notturne, nei giorni prefestivi e festivi il servizio viene svolto dalla guardia medica dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (ASUIT). La R.S.A. si avvale di consulenze specialistiche messe a disposizione dall'ASUIT.

## Assistente sociale

L'assistente sociale è responsabile della gestione dei rapporti con l'UVM (Unità Valutativa Multidimensionale) ed eventuali altri servizi sul territorio.

Accoglie e segue l'inserimento in APSP del Residente e della sua famiglia, fornendo supporto relazionale ed informativo. Nel corso della permanenza in struttura, organizza momenti di verifica del percorso e segue tutte le problematiche di carattere sociale, amministrativo e legale relative al Residente.

## Servizio infermieristico

Il **servizio infermieristico** è garantito da una équipe che fornisce un'assistenza continua nell'arco delle 24 ore secondo turni prestabiliti. Le prestazioni infermieristiche con attinenza sanitaria vengono svolte su indicazione del servizio medico. E' un punto di riferimento per quanto riguarda tutta l'assistenza all'Ospite in quanto mantiene i contatti con i medici interni, i medici specialisti dell'ASUIT, i fisioterapisti e gli operatori di piano garantendo nel contempo continuità all'intervento sanitario e il perseguitamento degli obiettivi assistenziali che l'équipe di nucleo ha definito.

## I servizi offerti

<b>Servizio fisioterapico</b>	<p>Il <b>servizio di fisioterapia</b> è assicurato da fisioterapisti dipendenti o liberi professionisti convenzionali con la struttura, il cui operato ha come obiettivo il mantenimento dell'autonomia, la stimolazione delle capacità residue per migliorare la qualità della vita e assicurare il benessere globale dell'anziano.</p> <p>Il servizio si occupa anche della valutazione, della scelta e della verifica di carrozzine, di ausili per la deambulazione (girelli, bastoni), di scarpe ortopediche, di ausili per l'alimentazione. Il servizio si avvale della consulenza del medico fisiatra e/o quando richiesto del medico ortopedico. I fisioterapisti svolgono attività di formazione sul campo a favore del personale in materia di movimentazione e mobilizzazione nell'ottica di operare in sicurezza tutelando la salute dei lavoratori e degli Ospiti.</p>
<b>Servizio assistenziale</b>	<p>Le attività quotidiane a diretto contatto con l'Ospite sono curate dagli <b>operatori socio-sanitari</b>, secondo precise procedure operative volte a garantire adeguati livelli di qualità. L'assistenza, sempre presente nell'arco delle 24 ore, viene garantita da personale qualificato che ha il compito di assistere l'Ospite in tutte quelle attività che non è in grado di svolgere autonomamente.</p>
<b>Servizio animazione</b>	<p>Il <b>servizio animazione</b> opera per dare valore a bisogni e desideri dell'Ospite e favorire la qualità della quotidianità: agevola la socializzazione, valorizza competenze, capacità, facoltà decisionale, ricordi, esperienze, favorisce l'interscambio di informazioni, stimola il mantenimento dell'autonomia fisica e psicologica, lo sviluppo della creatività e della espressività. Propone attività strutturate ed occasionali, rivolte a singoli Ospiti ed a piccoli gruppi.</p>
<b>Servizio podologico</b>	<p>La R.S.A. è dotata del <b>servizio podologico</b> interno svolto da parte di un medico podologo convenzionato con la struttura, per la cura e la prevenzione di patologie dermatologiche del piede, ed in particolare per pazienti diabetici, reumatici e arteriopatici.</p>
<b>Servizio di logopedia</b>	<p>La R.S.A. garantisce prestazioni specialistiche da parte di un <b>logopedista</b> con accessi mensili commisurati sulla base dei bisogni socio-sanitari degli Ospiti.</p>
<b>Servizio psicologico</b>	<p>La R.S.A. garantisce <b>un'assistenza psicologica</b> degli Ospiti che si trovano in situazioni di minima responsività (SLA - stati vegetativi) e ai loro familiari sulla base delle indicazioni previste dalla normativa provinciale. L'APSP programma consulenze psicologiche agli Ospiti, ai familiari e al personale al fine di contribuire al benessere e alla qualità della vita.</p>
<b>Farmaci e presidi</b>	<p>La R.S.A. assicura la fornitura di farmaci e presidi. La fornitura, per gli Ospiti su p.l. R.S.A. convenzionato, è gratuita purché rientri nel nomenclatore farmaceutico. Per i residenti su p.l. R.S.A. non convenzionato sarà addebitata la quota giornaliera stabilita annualmente dalla Direttive R.S.A. per p.l. convenzionato. Per i farmaci fuori prontuario sarà addebitata la relativa spesa in fattura.</p>

## I servizi offerti

### Farmacista

Il farmacista supervisione il processo di gestione del farmaco, organizza momenti informativi e formativi al personale addetto alla gestione della terapia, supporta il personale medico nelle attività di riconciliazione della terapia farmacologica. Effettua controlli sulla corretta gestione dei farmaci.

### Servizio di ristorazione

La struttura residenziale è dotata di **propria cucina interna** che garantisce il confezionamento dei pasti all'Ospite nel rispetto delle norme igienico - sanitarie vigenti.

Il servizio si basa sui seguenti principi qualificanti:

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

Il menù della struttura prevede, con rotazione settimanale (di norma ogni 4 settimane) una vasta possibilità di scelta, tenendo conto della stagionalità e della cultura culinaria e gastronomica locale. In caso di bisogno è possibile la consumazione del pasto nel rispetto di diete personalizzate o con particolari grammature. Nell'arco dell'intera giornata è garantita dal servizio di assistenza al piano la distribuzione di bevande calde e fredde anche nel rispetto della stagionalità.

### Dietista

La dietista elabora i menù e predisponde diete specifiche e personalizzate su richiesta medica. Opera in costante collaborazione con le altre figure professionali per garantire un approccio multidisciplinare alla presa in carico. Effettua momenti di verifica e controllo e d effettua formazione e addestramento al personale.

### Servizio manutenzione

La struttura è dotata di proprio personale dipendente **adibito alla manutenzione** ordinaria degli edifici e delle attrezzature, affinché tutto possa funzionare al meglio ed in piena sicurezza per gli Ospiti e per il personale

### Servizio lavanderia

La struttura è dotata di **propria lavanderia interna** per quanto riguarda il lavaggio, la riparazione e la stiratura del vestiario degli Ospiti.

La struttura, attraverso il servizio di guardaroba di piano:

- tiene in ordine l'armadio e i capi personali dell'Ospite;
- ritira e distribuisce la biancheria al piano;
- tiene i contatti con i familiari per eventuali richieste di integrazione del guardaroba;
- controlla che tutto il vestiario dell'Ospite sia contrassegnato ed eventualmente ne provvede direttamente.

## I servizi offerti

<b>Pulizie ambientali</b>	Le <b>pulizie ambientali</b> sono appaltate ad una ditta esterna che garantisce giornalmente un'accurata pulizia di tutte le superfici con disinfezione dei servizi igienici e periodicamente una sanificazione di tutti i locali.
<b>Servizio trasporti</b>	La struttura dispone di due <b>pulmini per il trasporto</b> degli Ospiti. L'utilizzo dei mezzi è destinato a garantire le prestazioni di natura sanitaria (visite specialistiche, approvvigionamento farmaci).
<b>Servizio parrucchiera</b>	<p>Effettuazione a favore degli Ospiti le seguenti prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• taglio capelli;</li><li>• messa in piega;</li><li>• permanente;</li><li>• tinta.</li></ul> <p>Svolgimento delle seguenti prestazioni a favore degli Ospiti di sesso maschile:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• servizio barba giornaliero;</li><li>• taglio capelli.</li></ul>
<b>Servizio religioso</b>	La R.S.A. si impegna al rispetto delle diversità culturali e del credo religioso dei propri Ospiti.
<b>Volontariato</b>	L'A.P.S.P. ospita e valorizza le associazioni di volontariato del territorio a carattere sociale, ricreativo, culturale, ... che intendono offrire collaborazione nello svolgimento delle attività di animazione della struttura. Tali attività vengono coordinate dal servizio animazione e sono integrate nei programmi dell'A.P.S.P.
<b>Servizio amministrativo</b>	Al <b>servizio amministrativo</b> è affidata la gestione amministrativa, la programmazione e la gestione contabile. L'ufficio Ospiti è a disposizione anche per il disbrigo di pratiche amministrative a supporto e facilitazione dei familiari e degli Ospiti (con rimborso costi di cancelleria/postali).
<b>Deposito valori e denaro</b>	L'Azienda offre il servizio di custodia di beni di valore e/o di denaro presso l'Ufficio Ospiti o presso il proprio Tesoriere previa richiesta allo stesso servizio.

# INFORMAZIONI GENERALI

## accesso di animali in struttura

Agli Ospiti è consentito portare con se animali domestici previa autorizzazione.

## 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.

## fumo

È vietato fumare nel locali della struttura ed in particolare nelle stanze degli Ospiti, nelle sale e soggiorni di nucleo, nelle sale da pranzo, negli ambulatori, nei cucini di nucleo, negli uffici e nei corridoi. Una saletta fumatori è prevista al secondo piano della struttura di via Pive.

## assicurazione

L'A.P.S.P. 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..

## 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 e ogni altro utensile potenzialmente pericoloso.

Nel caso in cui fossero rinvenuti fornelli, stufe o altre attrezzature non consentite ovvero non autorizzate, il personale operante è autorizzato a requisirle e a consegnarle ai parenti dell'Ospite. In caso di emergenza (presenza di fumo o incendio in atto) l'Ospite o i familiari presenti devono immediatamente avvisare il personale in servizio che è stato istruito per operare in caso di incendio ed attenersi alle disposizioni che verranno impartite.

Gli Ospiti sono tenuti a collaborare ai fini dell'applicazione delle norme di sicurezza e prevenzione incendi rispettando le indicazioni e le direttive stabilite dalla procedure antincendio.

Tali prescrizioni valgono anche per familiari e visitatori.

## Informazioni generali



### Regolamento:

Per tutto quanto non previsto dalla Carta dei Servizio si fa riferimento al Regolamento interno.

Il documento è disponibile presso gli uffici amministrativi dell'A.P.S.P., o sul sito aziendale [www.apsp-pergine.it](http://www.apsp-pergine.it)

# STRUMENTI DI COMUNICAZIONI



È possibile ricevere telefonate dall'esterno direttamente al nucleo. In tutte le stanze è possibile installare apparecchio telefonico privato.



La struttura ha attivato un sistema di videochiamata.

Al fine di agevolare e mantenere la comunicazione tra gli **ospiti** e i **familiari lontani** è possibile prenotare il servizio secondo le modalità indicate sul sito aziendale.



La posta in arrivo agli Ospiti sarà recapitata presso la stanza dal personale della struttura, o previo accordo, ritirata presso gli uffici amministrativi.

Gli Ospiti che intendono spedire della corrispondenza possono consegnarla al personale di animazione o alla Responsabile Gestione Clienti.



La struttura mette a disposizione di tutti gli Ospiti i giornali quotidiani ed alcuni periodici settimanali.



In ogni nucleo è installato un apparecchio televisivo accessibile a tutti gli Ospiti; inoltre, è possibile installare un proprio apparecchio televisivo in ogni stanza.



Al fine di agevolare la comunicazione Amministrazione-famiglia e famiglia-Amministrazione l'A.P.S.P. su richiesta attiva una casella di posta elettronica personalizzata per ogni familiare/referente dell'Ospite



**L'abbraccio della Settimana** è un documento, in pubblicazione ogni lunedì, che permette di informare gli Ospiti, ma anche i loro familiari, degli eventi in programma, delle attività di animazione proposte durante la settimana, del menu e tante altre curiosità.

Il documento è distribuito agli Ospiti a cura dal Servizio animazione e verrà inviato ai familiari di riferimento.

# ASCOLTO, PARTECIPAZIONE E COMUNICAZIONE

## **rappresentanti degli ospiti**

I rappresentanti degli Ospiti sono nominati come previsto da apposito regolamento approvato dal Consiglio di Amministrazione.

## **La Casa informa ...**

L'A.P.S.P. pubblica "La Casa informa ..." quale strumento di comunicazione per rispondere alla necessità di informare in modo tempestivo di tutto quello che succede nella struttura. La pubblicazione viene inviata a tutti i familiari con e-mail ed esposta nelle bacheche di nucleo.

## **focus group (gruppi discussione)**

Periodicamente l'A.P.S.P. propone ai familiari degli Ospiti degli incontri, gestiti dalla Responsabile Qualità dell'Ente. Tali momenti rappresentano uno strumento importante per l'acquisizione di riscontri, in particolare permettono all'A.P.S.P. di raccogliere informazioni sulla percezione del "Cliente".

## **equipe interne ed incontri**

Sono previste e calendarizzate nel corso dell'anno equipe a vari livelli e tra diverse professionalità nonché incontro con familiari, volontari e persone a vario titolo legate all'attività dell'A.P.S.P. All'interno di questi momenti vengono raccolte valutazioni sull'andamento del servizio.

## **questionario di soddisfazione**

Al fine di valutare il grado di soddisfazione dei servizi offerti, l'A.P.S.P. propone annualmente a tutti i familiari degli Ospiti un questionario. L'analisi di tali informazioni permette all'Amministrazione di valutare eventuali interventi correttivi. Del risultato dell'analisi viene data comunicazione attraverso incontri, oppure in sintesi sulla pubblicazione "La Casa informa ... in pillole".

## RETTE E TARiffe

### I SERVIZI RESIDENZIALI

Le rette e le tariffe sono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione con apposita deliberazione, in base a quanto disposto dalle Direttive Provinciali.

#### LE RETTE RESIDENZIALI—CASA SOGGIORNO

##### Rette e tariffe

Retta alberghiera

giornaliera

mensile

€ 51,50

€ 1.545,00

##### Prenotazione posto letto

Tariffa prenotazione posto letto - dal 2° giorno successivo alla chiamata da parte dell'Ufficio Ospiti

giornaliera

€ 46,35

##### Mantenimento posto letto

Tariffa mantenimento posto letto

giornaliera

€ 46,35

##### Mancato preavviso

Penale per mancato preavviso entro 72/ore dalla data di dimissione (die)

€ 51,50

##### Deposito cauzionale

Deposito cauzionale ai sensi dell'art 8 del Regolamento Interno

€ 1.500,00

#### LE RETTE RESIDENZIALI—R.S.A. (p.l. convenzionato)

##### Rette e tariffe

Retta alberghiera

giornaliera

mensile

€ 51,50

€ 1.545,00

##### Prenotazione posto letto

Tariffa prenotazione posto letto - dal 2° giorno successivo alla chiamata da parte dell'Ufficio Ospiti

giornaliera

€ 146,51

##### Mantenimento posto letto

Tariffa mantenimento posto letto

giornaliera

€ 46,35

Tariffa mantenimento posto letto (oltre il 30° giorno continuativo)

€ 96,43

##### Mancato preavviso

Penale per mancato preavviso entro 72/ore dalla data di dimissione (die)

€ 153,87

##### Deposito cauzionale

Deposito cauzionale ai sensi dell'art 8 del Regolamento Interno

€ 1.500,00

## Rette e tariffe

### LE RETTE RESIDENZIALI–R.S.A. (p.l. non convenzionato)

#### Rette e tariffe

Retta alberghiera (giornaliera)	€ 135,20
<i>Retta alberghiera (mensile)</i>	€ 4.056,00

#### Prenotazione posto letto

Tariffa prenotazione posto letto - per ritardato ingresso su richiesta dell'Ospite/familiare (la tariffa decorre dal 2° giorno successivo alla chiamata da parte dell'Ufficio Ospiti)

€ 121,68

#### Mantenimento posto letto

Tariffa mantenimento posto letto	€ 121,68
Tariffa mantenimento posto letto (oltre il 30° gg. continuativo)	€ 121,68

#### Mancato preavviso

Penale per mancato preavviso entro 72/ore dalla data di dimissione (die)	€ 135,20
--	----------

#### Deposito cauzionale

Deposito cauzionale ai sensi dell'art 8 del Regolamento Interno	€ 1.500,00
---	------------

## Rette e tariffe

### PRESTAZIONI AGGIUNTIVE A PAGAMENTO

giornaliera

Maggiorazione stanza singola	€ 7,50
Tariffa prestazione podologica (esclusa prestazione sanitaria richiesta dal Medico RSA)*	€ 21,00
Tariffa prestazione logopedista (riabilitazione del linguaggio)*	€ 35,00

### Tariffe parrucchiera (esclusa prestazione gratuita mensile di taglio e piega)

Piega	€ 11,20
Taglio e piega	€ 21,40
Permanente	€ 28,50
Tinta	€ 28,50

### Ulteriori tariffe

Tariffa per richiesta certificati medici non previsti gratuitamente dal SSN (es. <i>certificato per richiesta invalidità, certificato per assicurazione</i> )	€ 50,00
Tariffa per pratica Amministratore di sostegno	€ 200,00
Tariffa per richiesta copia documentazione:	
- Richiesta copia documentazione sanitaria (formato PDF)**	€ 5,00
- Richiesta copia documentazione sanitaria (formato cartaceo - a foglio)	€ 1,00

\* L'accesso ai servizi avviene previa richiesta da presentarsi a cura dell'Ospite e/o del familiare all'Ufficio Ospiti con la compilazione di apposito modulo.

\*\* il richiedente (inteso come ospite o Ads e non altro familiare) ha diritto di ottenere la prima copia della propria cartella gratuitamente (ai sensi della sentenza del 26/10/2023 (EU 2023:811 – C-307/22)

Tutte le tariffe sono da considerarsi già comprensive di IVA se dovuta

## Rette e tariffe

### COSA COMPRENDE LA RETTA

Tipologia di servizio offerto	P.L. CASA SOGGIORNO	P.L. CONVENZIONATO	P.L. NON CONVENZIONATO
Servizio medico	non previsto	ASUIT/PAT	C
Servizio infermieristico	non previsto	ASUIT/PAT	C
Servizio riabilitativo	non previsto	ASUIT/PAT	C
Servizio psicologico	C	C	C
Servizio di logopedia	C	ASUIT/PAT	C
Servizio podologico	C	C	C
Servizio di assistenza	C	ASUIT/PAT	C
Servizio di animazione	C	ASUIT/PAT	C
Servizio di ristorazione	C	C	C
Servizio di lavanderia-guardaroba	C	C	C
Servizio trasporto (sanitario)	P	C	P
Servizio parrucchiera	STD	STD	STD
Servizio amministrativo	C	C	C
Farmaci e presidi	P	ASUIT/PAT	P

**P.L. casa soggiorno:** per persone autosufficienti

**P.L. convenzionato:** per persone non autosufficienti gestiti dall'ASUIT/UVM

**P.L. non convenzionato:** per persone non autosufficienti gestiti direttamente dalla struttura



#### Legenda:

**P.L.** = posto letto

**C** = servizio compreso nella retta

**ASUIT/PAT** = servizio a carico della Provincia

**STD** = servizio gratuito (come definito da standard)

**P** = servizio a pagamento

### COMPOSIZIONE RETTA

Tipologia posto letto	R.S.A.					Casa soggiorno
	Base e posto letto sollievo	Nucleo demenza	Nucleo sanitario	Nucleo NAMIR	Non convenzionato	
Costo totale p.l.	€ 153,87	€ 186,24	€ 201,28	€ 164,43	€ 135,20	€ 51,50
Quota abbattimento costo per applicazione tariffa sanitaria a carico PAT	€ 100,16	€ 132,53	€ 147,57	€ 162,22	non applicabile	non applicabile
Quota farmaci e materiale sanitario a carico ASUIT	€ 2,21	€ 2,21	€ 2,21	€ 2,21	non applicabile	non applicabile
<b>Retta a carico utente</b>	<b>€ 51,50</b>	<b>€ 51,50</b>	<b>€ 51,50</b>	<b>€ 0,00 *</b>	<b>€ 135,20</b>	<b>€ 51,50</b>

\*viene trattenuto l'assegno di accompagnamento

## SERVIZI RESIDENZIALI

### ALLOGGI PROTETTI

L'A.P.S.P. dispone di nr. 2 alloggi protetti per persone anziani in situazioni di fragilità personale, o abitativa, o di solitudine relazionale, che necessitano di sostegno per migliorare le proprie capacità di vita autonoma.

Tale servizio prevede l'accoglienza in stanza o alloggi singoli e condividono gli spazi comuni della casa. L'organizzazione delle attività quotidiane sono improntate nell'ottica di partecipazione, integrazione e responsabilizzazione.

### SERVIZIO DI PROSSIMA ATTIVAZIONE



## SERVIZI SEMIRESIDENZIALI

### CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno “il GIRASOLE” 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 al proprio domicilio** 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 Piano Assistenziale Individualizzato.



### Mission e vision del Centro Diurno

L'A.P.S.P. gestisce un **Centro Diurno per anziani**, nonché un **Servizio di presa in carico diurna continuativa** (un inserimento diurno all'interno della R.S.A. sino ad un massimo di 2 posti convenzionati).

Il Centro Diurno 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 in coerenza con il Piano assistenziale individualizzato (PAI), 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 del 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;
- **proteggere l'ambiente**, prevenire l'inquinamento e danni ambientali, mitigare ed adattarsi al cambiamento climatico.

# MODALITA' DI ACCESSO AL CENTRO DIURNO

L'A.P.S.P. dispone di n. 20 posti come Centro Diurno, convenzionati con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.

I posti sono a disposizione del Servizio Sanitario Provinciale per le necessità di ricovero di persone autosufficienti e parzialmente non autosufficienti.

	POSTI CONVENZIONATI
<b>NUMERO POSTI</b>	20 posti
<b>SOGGETTO GESTORE</b>	U.V.M. - Distretto Sanitario
<b>SOGGETTO RICHIEDENTE</b>	Medico di Medicina Generale - Assistente Sociale
<b>A CHI RIVOLGERSI</b>	Medico di Medicina Generale Assistente sociale
<b>CRITERI DI ACCESSO</b>	Esito della valutazione multidisciplinare (elenco dinamico)
<b>DOCUMENTI DA PRESENTARE</b>	Procedura a carico del Soggetto richiedente
<b>TEMPI</b>	Valutazione da parte U.V.M.
<b>GESTIONE DELL'ACCESSO</b>	Comunicazione da parte dell'A.P.S.P. del posto
<b>APERTURA CENTRO</b>	Dal lunedì al venerdì con orario 08.30 - 17.30
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b>	Secondo quanto stabilito dal Piano Assistenziale Individualizzato definito dall'U.V.M.
<b>COSTO DEL SERVIZIO</b>	L'utente compartecipa alla spesa con una quota stabilita dalla Comunità Alta Valsugana e Bersntol in base al coefficiente ICEF



**Servizio di presa in carico diurna continuativa per persone affette da demenza con gravi disturbi del comportamento**

L'A.P.S.P. ha attivato dal mese di gennaio 2016 nr. 2 posti al nucleo "Sorgente" per l'accoglienza diurna di utenti con demenza grave. L'attivazione del servizio è a carico dell'U.V.M..

# CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO OFFERTO

## A chi si rivolge

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 (pannolini, girello, carrozzina...) sono a carico dell'utente.

## Sede

Il Centro è ubicato al piano terra della struttura di via Marconi n. 55. Il servizio è dotato di sala pluriuso, sala da pranzo, sala riposo, servizi e ampia veranda con accesso diretto al giardino.

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

## Caratteristiche

La giornata viene organizzata da personale dedicato. Le proposte sono programmate per offrire attività di vario interesse con particolare attenzione alla manualità, nonché ad attività specifiche definite nel Piano Assistenziale Individualizzato.

Su richiesta dell'utente è possibile effettuare la doccia e usufruire di prestazioni del servizio podologico.

## Servizio ristorazione

Il confezionamento dei pasti viene garantito dalla cucina dell'A.P.S.P. nel rispetto delle norme igienico - sanitarie vigenti. Il menù della Centro prevede una vasta possibilità di scelta, tenendo conto della stagionalità e della cultura culinaria e gastronomica locale. In caso di necessità possono essere gestite diete personalizzate o con particolari grammature.

# TARIFFE

## I SERVIZI SEMIRESIDENZIALI

Le tariffe sono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione con apposita deliberazione, in base a quanto disposto dalle Direttive Provinciali.

### CENTRO DIURNO

#### Tariffa per i posti convenzionati con l'ASUIT

L'utente compartecipa alla spesa con una quota stabilita dalla Comunità Alta Valsugana e Bersntol in base al coefficiente ICEF.

#### Tariffe bagno

Tariffa bagno assistito	€ 27,00
-------------------------	---------

#### Tariffe doccia

Tariffa doccia assistita	€ 18,00
--------------------------	---------

#### Tariffa podologo

Tariffa a prestazione	€ 21,00
-----------------------	---------

#### Tariffa logopiedista

Tariffa a prestazione (valutazione, trattamento)	€ 35,00
--	---------

#### Tariffa servizio trasporto

Tariffa trasporto al chilometro (dal lunedì al venerdì)	€ 2,50
---	--------

Tutte le tariffe sono da considerarsi già comprensive di IVA se dovuta

Carta dei Servizi "A.P.S.P. - S. Spirito - Fondazione Montel"

### CENTRO SERVIZI

È un servizio a carattere diurno, che si svolge nell'arco dell'intera giornata, finalizzato a favorire il benessere degli anziani e a sostenere la loro permanenza nel proprio ambiente di vita.

Tale servizio mira alla prevenzione, all'invecchiamento attivo ed alla promozione dell'inclusione sociale, a cui si affiancano attività di accudimento e cura.

Il servizio è orientato a stimolare, valorizzare e potenziare le abilità e le autonomie degli anziani, promuovere la partecipazione attiva attraverso il coinvolgimento nell'ideazione e realizzazione della attività, anche al fine di prevenire l'isolamento sociale.

### SERVIZIO DI PROSSIMA ATTIVAZIONE

## SERVIZI SEMIRESIDENZIALI

## SERVIZI AMBULATORIALI

L'apertura di alcuni servizi di carattere ambulatoriale all'esterno mira all'integrazione della nostra Azienda nel tessuto sociale della comunità.

La nostra struttura si apre anche agli utenti esterni e fornisce alcuni preziosi **servizi in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari** o a pagamento

### RIEDUCAZIONE E RIABILITAZIONE FUNZIONALE

#### MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

	SERVIZIO IN CONVENZIONE	SERVIZIO A PAGAMENTO
NUMERO ORE	45 settimanali	5 settimanali
SOGGETTO GESTORE	Distretto Sanitario	A.P.S.P.
SOGGETTO RICHIEDENTE	Utente	Utente
A CHI RIVOLGERSI	Ufficio dell'A.P.S.P.	Ufficio dell'A.P.S.P.
CRITERI DI ACCESSO	Data di presentazione richiesta	Data di presentazione richiesta
DOCUMENTI DA PRESENTARE	Referente visita fisiatrica ed impegnativa	Certificato del Medico di base
GESTIONE DELL'ACCESSO	Gestione della lista d'attesta secondo quanto stabilito dal Regolamento	Gestione della lista d'attesta secondo quanto stabilito dal Regolamento
APERTURA SERVIZIO	Dal lunedì al venerdì (escluse festività infrasettimanali)	Dal lunedì al venerdì (escluse festività infrasettimanali)
COSTO DEL SERVIZIO	Ticket	L'utente è chiamato al pagamento della tariffa stabilita di anno in anno dal Consiglio di Amministrazione.

## RETTE E TARIFFE

### SERVIZIO DI RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE: a pagamento

Descrizione della prestazione	Tariffa
Valutazione funzionale fisioterapica	€ 25,00
Elettrostimolazione (15 minuti)	€ 20,00
Terapia antalgica—diadinamica (10 minuti)	€ 15,00
Terapia antalgica—interferenziale (20 minuti)	€ 20,00
Terapia antalgia—TENS (20 minuti)	€ 20,00
Ultrasuonoterapia (10 minuti)	€ 20,00
Trattamento fisioterapico (30 minuti)	€ 45,00
Linfodrenaggio manuale (45 minuti)	€ 50,00
Linfodrenaggio manuale con bendaggio elastocompressorio— escluso materiale di consumo (60 minuti)	€ 60,00



### PROMOZIONI

Pacchetto da 5 prestazioni (max 30minuti a prestazione) \* € 200,00

Pacchetto da 10 prestazioni (max 30minuti a prestazione) \*\* € 350,00

\* applicato € 20,00 di sconto sul totale delle prestazioni

\*\* applicato € 60,00 di sconto sul totale delle prestazioni (pari al 20%)

# OCCHIO ALLA SALUTE

## PROGETTO DI PREVENZIONE SALUTE E BENESSERE

*L'A.P.S.P. in collaborazione con Fondazione CRAV, ha attivato il progetto denominato "Occhio alla salute".*

### Misurazione pressione arteriosa e glicemia

Nasce dalla consapevolezza dell'importanza della prevenzione sanitaria, specie nelle persone meno giovani. Vi sono alcune patologie, come l'ipertensione e il diabete, che interessano quote molto elevate della popolazione. Il servizio prevede l'effettuazione dell'elettrocardiogramma, avvalendosi della disponibilità del dottor Lino Beber o di un altro specialista. La prenotazione è possibile telefonando il lunedì mattina dalle ore 09.00 alle ore 11.00 al numero **0461 174 35 59**.

**IL SERVIZIO E' GRATUITO E SU APPUNTAMENTO.**

### Valutazione fisiatrica e consigli comportamentali

Il servizio, a cura del dottor Robert Odorizzi, fisiatra, prevederà una volta al mese, i seguenti interventi di prevenzione: valutazione fisiatrica ed eventuali consigli comportamentali valutazione autonomia nell'espletamento attività di vita quotidiana

La prenotazione è possibile telefonando il lunedì mattina dalle ore 09.00 alle ore 11.00 al numero **0461 174 35 59**.

**IL SERVIZIO E' GRATUITO E SU APPUNTAMENTO**

### Prevenzione urologica

Il servizio, a cura del dottor Gianluigi Failoni, urologo, prevede una volta al mese, un servizio di informazione/prevenzione primaria e secondaria (diagnosi precoce) dedicata alle patologie urologiche prevalentemente tumorali che riguardano soprattutto la sfera genitale maschile (prostata-testicolo-pene).

La prenotazione è possibile telefonando il lunedì mattina dalle ore 09.00 alle ore 11.00 al numero **0461 174 35 59**.

**IL SERVIZIO E' GRATUITO E SU APPUNTAMENTO**

#### **PER INFORMAZIONI:**

A.P.S.P. S. SPIRITO – FONDAZIONE MONTEL DI PERGINE VALSUGANA  
tel. 0461 531002 – [amministrazione@apsp-pergine.it](mailto:amministrazione@apsp-pergine.it)

**PER PRENOTAZIONI:** tel. 0461 1743559

# OCCHIO ALLA SALUTE

## - SPORTELLO DI SOSTEGNO E CONSULENZA PSICOLOGICA

L'A.P.S.P. in collaborazione con *Fondazione CRAV* e *SIPAA Società italiana Psicologia dell'Adulto e dell'Anziano*, hanno attivato un progetto denominato **"SPORTELLO DI SOSTEGNO E CONSULENZA PSICOLOGICA PER ANZIANI"**.

### **Sportello di sostegno e consulenza psicologica per anziani**

Lo sportello si propone come punto di riferimento per tutti i disagi legati all'invecchiamento proprio o di un familiare, a sofferenze in seguito a separazioni o lutti, a difficoltà di comunicazione con familiari e amici, al sostegno psicologico nell'ambito dell'insorgenza o dell'evoluzione di malattie (es. demenze).

*La prenotazione è possibile contattando direttamente la Psicologia telefonicamente al 348.4147480 oppure tramite indirizzo e-mail a paolataufer@sipaa.it.*

**IL SERVIZIO E' GRATUITO E SU APPUNTAMENTO.**

### **Il Centro Ascolto Alzheimer**

Le attività svolte presso il Centro hanno lo scopo di **offrire un sostegno globale al familiare nella sua funzione di caregiver**:

- **accoglienza** che consiste nell'ascolto e nella lettura dei bisogni del familiare, al fine di organizzare delle risposte concrete alle richieste espresse dalla persona.
- **orientamento** per la cura del malato, l'organizzazione e la scelta dei servizi;
- **consulenza specialistica** di tipo medico, medico legale, di servizio sociale, giuridica ed etica;
- **sostegno psicologico individuale e di gruppo**, per la valorizzazione e la protezione delle risorse personali.

*La prenotazione è possibile contattando direttamente la Psicologia telefonicamente al 348.4147480 oppure tramite indirizzo e-mail a paolataufer@sipaa.it.*

**IL SERVIZIO E' GRATUITO E SU APPUNTAMENTO**

#### **PER INFORMAZIONI:**

A.P.S.P. S. SPIRITO – FONDAZIONE MONTEL DI PERGINE VALSUGANA  
tel. 0461 531002 – [amministrazione@apsp-pergine.it](mailto:amministrazione@apsp-pergine.it)

#### **PER PRENOTAZIONI:**

cell. 348.4147480 - e-mail a [paolataufer@sipaa.it](mailto:paolataufer@sipaa.it).

## SERVIZI ALBERGHIERI

### SERVIZIO PASTI

#### A chi si rivolge

Ai familiari, ai dipendenti e a soggetti esterni quali istituzioni, associazioni e cooperative sociali

#### Che servizi offre

La struttura è dotata di propria cucina interna che garantisce il confezionamento dei pasti all'utente nel rispetto delle norme igienico - sanitarie vigenti.

Il servizio di ristorazione si basa sui seguenti principi qualificanti:

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

#### Modalità di accesso

Per i familiari e i dipendenti l'accesso al servizio avviene su presentazione di buono pasto, da ritirarsi presso l'Ufficio Amministrativo.

Per i soggetti esterni l'accesso al servizio avviene mediante stipula di idonea convenzione con l'A.P.S.P. da parte dell'istituzione interessata.

## RETTE E TARIFFE

### SERVIZIO MENSA

*Tutte le tariffe sono da considerarsi già comprensive di IVA se dovuta*

Pasto consumato presso la mensa	€ 10,45
Pasto consumato presso la mensa in occasione di festività, convegni e manifestazioni	€ 20,00
Pasto completo personale dipendente	€ 2,60
Pasto ridotto personale dipendente (primo con contorno o in alternativa secondo con contorno)	€ 1,10
Pasto in convenzione con il Commissariato del Governo	€ 22,00
Pasto consumato presso la mensa (in base a specifiche convenzioni - importo esclusa eventuale IVA)	€ 9,50
Pasto asportato con apposito contenitore (in base a specifiche convenzioni - importo esclusa eventuale IVA)	€ 8,78

## SERVIZI CONSULENZIALI

# 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), ambulatoriali (fisioterapia, ...) e domiciliari.

Informazioni sulle modalità di attivazione pratica amministratore di sostegno, domanda per l'assistenza protesica, domanda per accertamento invalidità e indennità di accompagnamento, domanda per attivazione del servizio Muoversi.

### Modalità di accesso

L'accesso è gratuito e su appuntamento.

La prenotazione è possibile contattando direttamente la referente dello sportello sig.ra Lucia Faifer telefonicamente al numero 0461531002 (int. 0251) oppure tramite indirizzo e-mail [lucia.faifer@apsp-pergine.it](mailto:lucia.faifer@apsp-pergine.it)



## SERATE INFORMATIVE

L'Amministrazione annualmente organizza delle 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.

## Servizi consulenziali

### CAFE' ALZHEIMER

L'A.P.S.P., in collaborazione con S.I.P.A.A. Società Italiana Psicologia dell'Adulto e dell'Anziano e Penelope Soc. Cooperativa Sociale, promuove il "Cafè Alzheimer".

Il primo Caffè Alzheimer nasce nel 1997 a Leida in Olanda da un progetto dello psicogeriatra olandese Bère Miesen, il quale si era reso conto che, per i malati di Alzheimer, le cure sanitarie erano insufficienti e che era necessario investire di più nelle terapie psico-sociali e si diffonde rapidamente in altre città europee come Londra, Vienna, Parigi.

In Italia in questi ultimissimi anni sono state realizzate diverse esperienze di Caffè Alzheimer, organizzati come spazi protetti in cui i malati ed i loro familiari possono interagire a livello interpersonale, i primi mantenendo attive le funzionalità sociali residue e i secondi parlando dei propri problemi e delle strategie trovate per risolverli, per conoscere bene la malattia e i suoi sintomi e per trascorrere alcune ore in un'atmosfera accogliente, centrata sull'ascolto e sulla cordialità.

#### A chi si rivolge

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.

#### Che servizi offre

Un Cafè Alzheimer viene concepito come uno spazio gratuito che si propone come punto di riferimento territoriale e di accoglimento 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.

#### Modalità di accesso

Saranno realizzati degli incontri a tema sulla malattia aperti a chiunque abbia interesse ad approfondire le questioni specificamente proposte dai diversi esperti che danno indicazioni sugli aspetti clinici, psicologici, pratici e sociali della malattia di Alzheimer. Inoltre saranno proposte delle attività ricreative ed occupazionali rivolte ai malati con i loro accompagnatori, per trascorrere un pomeriggio in piacevole compagnia.

Gli incontri saranno a cadenza mensile con varie figure professionali che si alternano per condurre un gruppo che ogni volta tratterà di un argomento diverso da vari punti di vista.



#### CALENDARIO DEGLI INCONTRI

E' possibile scaricare il calendario degli incontri del periodo dalla home page del sito aziendale [www.apsp-pergine.it](http://www.apsp-pergine.it) nella sezione "Primo piano"

# SPORTELLO AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

L'A.P.S.P. unitamente all'Associazione Comitato per l'Amministrazione di sostegno in Trentino, in collaborazione con CooperAzione Reciproca, hanno attivato anche a Pergine un punto informativo.

### A chi si rivolge

Ai familiari, ai dipendenti e a singoli privati cittadini.

Il punto informativo 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.

### Che servizi offre

#### Informazioni inerenti:

- \* ruolo e compiti dell'Amministratore di sostegno
- \* procedimento di nomina modalità, documentazione necessaria
- \* svolgimento dell'incarico, presentazione di istanze ad autorizzazioni

#### Supporto:

- \* verifica della completezza dei documenti allegati al ricorso da depositarsi a cura del cittadino presso la Cancelleria della Volontaria Giurisdizione;
- \* supporto nell'interpretazione del decreto di nomina e informazioni inerenti lo svolgimento dell'incarico;
- \* supporto nella presentazione di istanze, autorizzazioni e modulistica richiesta (inventario, rendiconto, ecc.);
- \* ritiro dei rendiconti annuali e consegna presso la Cancelleria della Volontaria Giurisdizione

### Modalità di accesso

L'accesso è gratuito e su appuntamento telefonando al numero 333.8790383 (dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00).

Il servizio è gestito dal personale dell'Associazione Comitato per l'Amministratore di Sostegno in Trentino .

*Ogni ultimo venerdì del mese dalle 10.00 alle 12.00*

#### Sede del servizio:

Comunità di Alta Valsugana e Bersntol, Piazza Gavazzi n. 4

*È possibile contattare direttamente l'Associazione Comitato per l'Amministratore di Sostegno in Trentino ai recapiti 333.8790383 o all'indirizzo e-mail [info@amministratoredisostegnotn.it](mailto:info@amministratoredisostegnotn.it).*

*È inoltre possibile visitare il sito [www.amministratoredisostegnotn.it](http://www.amministratoredisostegnotn.it) per rimanere aggiornati sulle iniziative formative e informative organizzate in Provincia di Trento o per scaricare la Guida all'Amministrazione di Sostegno in Trentino.*

## Servizi consulenziali

## SERVIZI DI SUPPORTO

### PROVIDER ECM

L'A.P.S.P. ha ottenuto l'accreditamento provvisorio come provider di formazione da parte della Giunta Provinciale di Trento Determinazione del Dirigente n. 104 dd. 15/04/2013. Tale accordo ha ridefinito i principi e i capisaldi per l'accreditamento dei provider ECM, autorizzando la Regione e la Provincia ad emanare leggi in questo ambito, purché nel pieno rispetto delle più ampie e generali linee nazionali. L'A.P.S.P. è quindi autorizzata a realizzare attività formative residenziali e sul campo.

#### A chi si rivolge

Enti o Aziende che hanno la necessità di accreditare dei percorsi formativi.

#### Modalità di accesso

I richiedenti possono presentare la domanda di accreditamento di un corso con la compilazione e la sottoscrizione del modulo “Richiesta accreditamento corso”, che può essere ritirato presso l’Ufficio Relazione con il Pubblico o scaricandolo dal sito dell’Azienda.

## Tariffe

# FORMAZIONE VOLONTARI E CAREGIVER

I Volontari che operano nell'A.P.S.P. 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 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 mobilitizzazione  
Gestione delle emergenze in RSA  
Il ruolo del volontario: come relazionarsi con il Residente di oggi  
Anziano e movimento

### Modalità di accesso

Invio richiesta iscrizione alla formazione all'Ufficio formazione  
L'attività formativa sarà attivata al raggiungimento di nr. 20 richieste



## Cura insieme

E' un **progetto formativo** 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

### IL PERCORSO FORMATIVO CURA INSIEME

Il progetto promuove attività volte a far acquisire consapevolezza nei Caregiver stessi, negli operatori e in generale nell'opinione pubblica rispetto all'importanza di questa figura e alle problematiche connesse al ricoprire questo ruolo. L'idea di base è promuovere delle azioni sul piano individuale, familiare e sociale a sostegno dei diritti del Caregiver familiare per arrivare ad una cultura che veda la cura come bisogno crescente e fondante la nostra società.

Tutte le informazioni sono disponibili su: <https://www.caregiverfamiliaritrento.it/>

## **SERENAMENTE ANZIANI**

### **in collaborazione con Comunità Alta Valsugana**

Nei contesti familiari in cui è presente la *Badante* i figli possono trovare rassicurante che l'operatore sanitario "insegni" alla *Badante* stessa alcuni compiti di cura e le necessarie attenzioni, come ad esempio:

- medicare una ferita o una piaga
- conservare e somministrare i farmaci indicati
- controllare la pressione, la glicemia, l'insulina
- proporre corretti esercizi di mobilitazione e di deambulazione
- assistere il momento del pasto in caso di disfagia

Tutte le informazioni nella sezione "Servizi domiciliari" o contattando la struttura al numero 0461 5310 02.

# CARTA ARGENTO

La **Carta Argento** è un'iniziativa dell'A.P.S.P. "S. Spirito – Fondazione Montel" di Pergine Valsugana che dà diritto a una serie di sconti e agevolazioni.

## A chi si rivolge

La Carta può essere richiesta da tutti i cittadini residenti in provincia di Trento

## Che servizi offre

Sconto del 10% sulle singole prestazione dei servizi che l'A.P.S.P. offre a pagamento:

- \* *Servizi ambulatoriali*: servizio di fisioterapia, servizio di podologia
- \* *Servizi domiciliari (nell'ambito della Comunità di Valle)*
- \* *Servizi alberghieri*: servizio pasti

## Modalità di attivazione

La Carta può essere richiesta presso l'U.R.P. - Ufficio Relazione con il Pubblico dell'A.P.S.P. c/o Palazzina Servizi (via Marconi n. 4).

**Ha un costo annuale di € 30,00 (+ IVA)**

La Carta è strettamente personale e deve essere esibita sempre, unitamente ad un documento di identità per poter usufruire degli sconti e delle agevolazioni.

Qualora la carta dovesse essere danneggiata o smarrita, verrà prontamente sostituita con una nuova per un massimo di tre volte.



Tale scontistica non è cumulabile quindi, nel caso di utente con più diritti di sconto sarà applicato lo sconto ad egli più conveniente.

# IL SERVIZIO CIVILE



Il Servizio Civile è l'opportunità per i giovani tra i 18 e i 28 anni di età di fare un'esperienza formativa di crescita civica e di partecipazione sociale, mettendo a disposizione degli altri le proprie energie e il proprio entusiasmo, con la garanzia di una minima autonomia economica.

Il Servizio civile consente ai giovani di arricchire il proprio percorso di vita, da un punto vista relazionale, emotivo, culturale e professionale e di entrare in contatto con il mondo del volontariato ed in contemporanea con il mondo del lavoro.

Per poter essere parte attiva e consapevole del servizio civile è necessario attendere l'apertura degli appositi bandi, che contengono tutti i dettagli dei progetti, i requisiti di iscrizione e le modalità di partecipazione.

La Santo Spirito è iscritta all'Albo Provinciale degli Enti di Servizio Civile e attiva periodicamente bandi collegati al Servizio Civile Nazionale e al Servizio Civile Universale Provinciale (SCUP).

## IL PROGETTO

### **Titolo progetto**

### **DIALOGHI INTERGENERAZIONALI**

Relazione, ascolto, conoscenza tra giovani e residenti di RSA

### **A chi si rivolge**

2 giovani dai 18 ai 28 anni iscritti a SCUP

### **Obiettivo del progetto**

Il progetto "Dialoghi intergenerazionali" vuole fin dal suo titolo sottolineare e dare valenza all'importanza dello scambio intergenerazionale che si creerà nell'esperienza di Servizio Civile per entrambe le parti coinvolte.

Attraverso la reciprocità dell'interazione, che i giovani andranno a sperimentare nel corso dell'esperienza, potranno essere figure di supporto ai Residenti ed allo stesso tempo accrescere la loro sensibilità, solidarietà e d intraprendere un percorso di cittadinanza attiva e senso civico conoscendo e relazionandosi con una categoria più fragile e con bisogni specifici.

# 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 "S. spirito - Fondazione Montel".

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);
- assistenza ai pasti (previa autorizzazione scritta da parte del familiare referente);
- 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 dove sovrapposti, 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

## Modalità di accesso

Il privato cittadino deve recarsi presso l'ufficio animazione e compilare l'apposito modulo di iscrizione che verrà sottoscritto dal Direttore 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.



# GUIDA AI SERVIZI

## CONTATTI



Sede legale:  
Via Marconi n. 4  
38057 Pergine Valsugana (TN)



0461/531002



[www.apsp-pergine.it](http://www.apsp-pergine.it)



Apsp Pergine Valsugana



[amministrazione@apsp-pergine.it](mailto:amministrazione@apsp-pergine.it)



[amministrazione@pec.apsp-pergine.it](mailto:amministrazione@pec.apsp-pergine.it)

## ACCESSIBILITÀ'

L'A.P.S.P. è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica ben leggibile, di facile comprensione.

## ACCESSI E ORARI DI APERTURA

### orario di apertura della struttura

(ai sensi degli art. 26 - 27 del Regolamento Interno)

Accesso libero tutti i giorni della settimana dalle ore 08.00 alle ore 20.00

---

### orario di ricevimento

Il Presidente riceve su appuntamento

Il Direttore Generale riceve tutti i giorni su appuntamento

---

### accesso agli uffici amministrativi

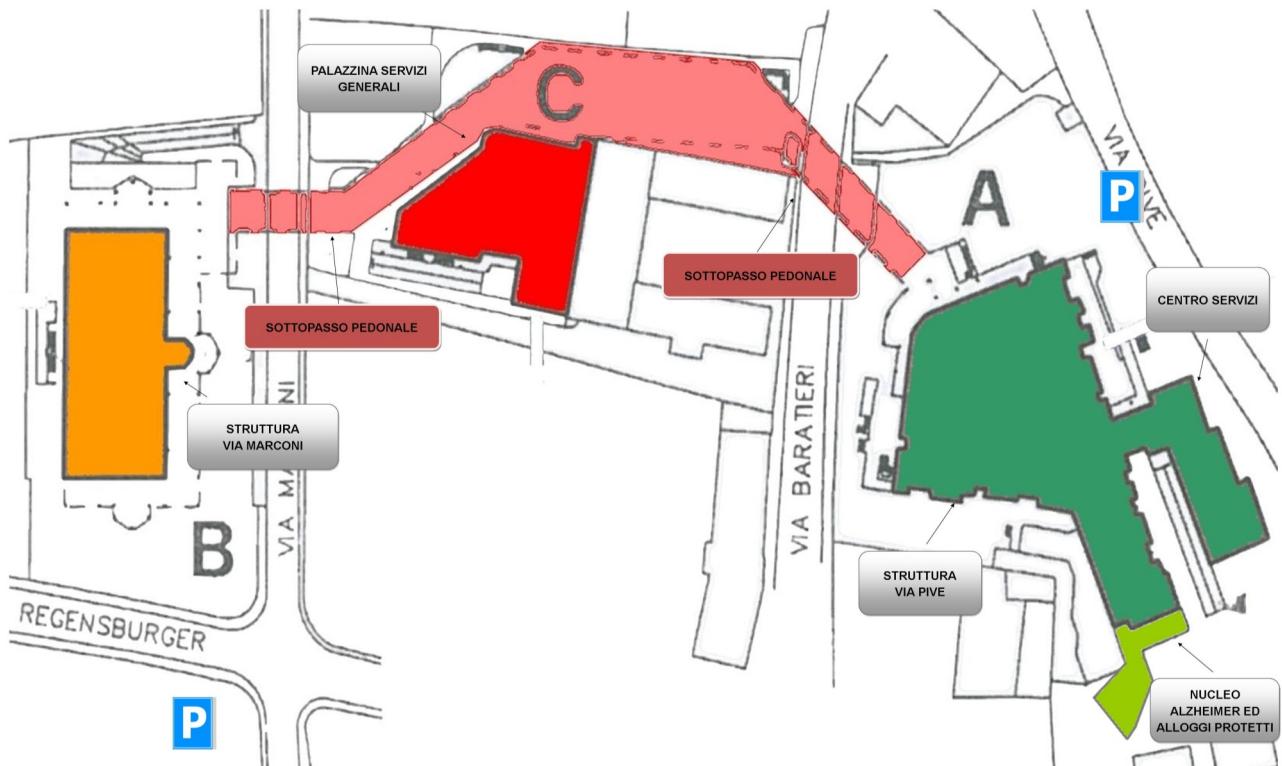
**dal lunedì al venerdì**

dalle ore 08:30 alle ore 12:30 e dalle ore 13:30 alle ore 15:30

**il venerdì**

dalle ore 08:30 alle ore 12:30

# LE STRUTTURE: COME ORIENTARSI



## Struttura di via Marconi

Ambulatorio medico	4
Ufficio coordinatrice	4
Nucleo	4
Nucleo	3
Sala polivalente	2
Sala TV	2
Parrucchiera	2
Ufficio animazione	2
Aula didattica	2
Nucleo	1
Centro Diurno	0
Palestra	0
Servizio fisioterapia	0
Occhio alla salute	0
Centro di Ascolto Alzheimer	0
Punto informativo	0
Cappella	-1
Camera mortuaria	- 1

## Struttura servizi generali

Archivio	2
U.R.P.	1
Uffici amministrativi	1
Sale mensa	0
Lavanderia-guardaroba	0
Cucina	-1
Collegamenti pedonali	-1

## Struttura di via Pive

Nucleo	4
Nucleo	3
Nucleo	2
Nucleo	1
Ambulatorio medico	1
Ufficio coordinatrice	1
Ufficio animazione	1
Sala polivalente	1
Cappella	0
Camera mortuaria	0
Parrucchiera	0
Laboratorio	0
Palestra	0
Servizio podologico	CS
Cafè Alzheimer	CS
Nucleo "Sorgente"	NA

# GUIDA AI SERVIZI

*Ufficio/servizio*

*Responsabile*

*Orario di ricevimento*

**Direzione e Segreteria**

Bertoldi dott. Giovanni

Riceve su appuntamento

**Segreteria Generale/U.R.P.**

Fontana Alessia

Riceve su appuntamento

**Ospiti**

Faifer Lucia

Riceve su appuntamento

**Personale**

Bebber Claudia

Riceve su appuntamento

**Economato**

Floriani Selene

Riceve su appuntamento

**Economato, contabilità e bilancio**

Corradi Chiara

Riceve su appuntamento

**Qualità, innovazione e formazione**

Bolgia Cristina

Riceve su appuntamento

**Coordinatore sanitario R.S.A. Via Pive**

Gabriele Giovagnoli

Riceve su appuntamento

**Coordinatore sanitario R.S.A Via Marconi e nucleo Alzheimer**

Mattivi Maria Teresa

Riceve su appuntamento

**Coordinatore dei servizi socio -sanitari ed assistenziali R.S.A. Via Pive Risk Manager**

Bini Yuri

Riceve su appuntamento

**Coordinatore dei servizi socio -sanitari ed assistenziali R.S.A. Via Pive**

Pedrotti Monica

Riceve su appuntamento

**Coordinatore dei servizi socio -sanitari ed assistenziali R.S.A. Via Marconi**

Modena Denise

Riceve su appuntamento

# CONTATTI

## Presidenza

**Presidente:** dr. Diego Pintarelli  
**Indirizzo:** Via Marconi n. 4 - 38057 – PERGINE VALSUGANA  
**Telefono:** 0461/531002 - **Fax:** 0461/532971  
**E-mail:** [amministrazione@apsp-pergine.it](mailto:amministrazione@apsp-pergine.it)

## Direzione

**Direttore Generale:** dott. Giovanni Bertoldi  
**Indirizzo:** Via Marconi n. 4 - 38057 – PERGINE VALSUGANA  
**Telefono:** 0461/531002 - **Fax:** 0461/532971  
**E-mail:** [giovanni.bertoldi@apsp-pergine.it](mailto:giovanni.bertoldi@apsp-pergine.it)

## Coordinatore sanitario

**Referente:** dott. Gabriele Giovagnoli  
**Indirizzo:** Via Pive n. 7 - 38057 – PERGINE VALSUGANA  
**Telefono:** 0461/531002 - **Fax:** 0461/532971  
**E-mail:** [amministrazione@apsp-pergine.it](mailto:amministrazione@apsp-pergine.it)

## Segreteria/U.R.P.

**Referente:** dott.ssa Maria Teresa Mattivi  
**Indirizzo:** Via Marconi n. 55 - 38057 – PERGINE VALSUGANA  
**Telefono:** 0461/531002 - **Fax:** 0461/532971  
**E-mail:** [amministrazione@apsp-pergine.it](mailto:amministrazione@apsp-pergine.it).

Il servizio è disponibile a fornire informazioni sui servizi erogati e le modalità di accesso e di accoglienza.  
Presso l'ufficio possono essere fatte pervenire per iscritto: reclami, suggerimenti e apprezzamenti.  
**Referente:** Alessia Fontana  
**Indirizzo:** Via Marconi n. 4 - 38057 – PERGINE VALSUGANA  
**Telefono:** 0461/531002 int. 250 - **Fax:** 0461/532971  
**E-mail:** [amministrazione@apsp-pergine.it](mailto:amministrazione@apsp-pergine.it)  
**E-mail:** [amministrazione@pec.apsp-pergine.it](mailto:amministrazione@pec.apsp-pergine.it)

## Qualità, innovazione e formazione

Il servizio si occupa della gestione del Sistema Qualità posto in essere dall'Azienda. È prevista una formazione continua per le varie figure professionali operanti nella struttura.  
**Referente:** Cristina Bolgia  
**Indirizzo:** Via Marconi n. 4 - 38057 – PERGINE VALSUGANA  
**Telefono:** 0461/531002 int. 0245 - **Fax:** 0461/532971  
**E-mail:** [cristina.bolgia@apsp-pergine.it](mailto:cristina.bolgia@apsp-pergine.it)

## Contabilità e bilancio

Il servizio si occupa della gestione finanziaria e controlla la programmazione contabile dell'APSP.  
**Referente:** Chiara Corradi  
**Indirizzo:** Via Marconi n. 4 - 38057 – PERGINE VALSUGANA  
**Telefono:** 0461/531002 int. 0252 - **Fax:** 0461/532971  
**E-mail:** [chiara.corradi@apsp-pergine.it](mailto:chiara.corradi@apsp-pergine.it)

## Risorse umane

Il servizio si occupa della gestione amministrativa del personale (gestione del contratto, controllo presenze, paghe, ...).  
**Referente:** Claudia Bebber  
**Indirizzo:** Via Marconi n. 4 - 38057 – PERGINE VALSUGANA  
**Telefono:** 0461/531002 int. 0295 - **Fax:** 0461/532971  
**E-mail:** [claudia.bebber@apsp-pergine.it](mailto:claudia.bebber@apsp-pergine.it)

## Economato

Il servizio si occupa della gestione delle risorse economico-finanziarie.  
**Referente:** Selene Floriani  
**Indirizzo:** Via Marconi n. 4 - 38057 – PERGINE VALSUGANA  
**Telefono:** 0461/531002 int. 0256 - **Fax:** 0461/532971  
**E-mail:** [selene.floriani@apsp-pergine.it](mailto:selene.floriani@apsp-pergine.it)

# RIFERIMENTI

## Coordinamento

### Referente: Denise Modena

Coordinatore dei servizi socio-sanitari ed assistenziali - RSA Via Marconi

*Indirizzo: Via Marconi n. 55 - 38057 – PERGINE VALSUGANA*

*Telefono: 0461/531002 int. 0445 - Fax: 0461/532971*

*E-mail: [denise.modena@apsp-pergine.it](mailto:denise.modena@apsp-pergine.it)*

### Referente: Yuri Bini

Coordinatore dei servizi socio-sanitari ed assistenziali - RSA Via Pive

*Indirizzo: Via Marconi n. 4 - 38057 – PERGINE VALSUGANA*

*Telefono: 0461/531002 int. 269 - Fax: 0461/532971*

*E-mail: [yuri.bini@apsp-pergine.it](mailto:yuri.bini@apsp-pergine.it)*

### Referente: Monica Pedrotti

Coordinatore dei servizi socio-sanitari ed assistenziali - RSA Via Pive

*Indirizzo: Via Pive n. 7 - 38057 – PERGINE VALSUGANA*

*Telefono: 0461/531002 int. 0209 - Fax: 0461/532971*

*E-mail: [monica.pedrotti@apsp-pergine.it](mailto:monica.pedrotti@apsp-pergine.it)*

## Servizi residenziali

### Referente: Lucia Faifer

*Indirizzo: Via Marconi n. 4 - 38057 – PERGINE VALSUGANA*

*Telefono: 0461/531002 int. 0251 - Fax: 0461/532971*

*E-mail: [lucia.faifer@apsp-pergine.it](mailto:lucia.faifer@apsp-pergine.it)*

## Servizi semiresidenziali

### Referente: Alessia Fontana

*Indirizzo: Via Marconi n. 4 - 38057 – PERGINE VALSUGANA*

*Telefono: 0461/531002 int. 0250 - Fax: 0461/532971*

*E-mail: [amministrazione@apsp-pergine.it](mailto:amministrazione@apsp-pergine.it)*

## Servizi ambulatoriali

### Referente: Alessia Fontana

*Indirizzo: Via Marconi n. 4 - 38057 – PERGINE VALSUGANA*

*Telefono: 0461/531002 int. 0250 - Fax: 0461/532971*

*E-mail: [amministrazione@apsp-pergine.it](mailto:amministrazione@apsp-pergine.it)*

## Servizi alberghieri

### Referente: Alessia Fontana

*Indirizzo: Via Marconi n. 4 - 38057 – PERGINE VALSUGANA*

*Telefono: 0461/531002 int. 0250 - Fax: 0461/532971*

*E-mail: [amministrazione@apsp-pergine.it](mailto:amministrazione@apsp-pergine.it)*

## Servizi consulenziali

### Referente: Lucai Faifer

*Indirizzo: Via Marconi n. 4 - 38057 – PERGINE VALSUGANA*

*Telefono: 0461/531002 int. 0250 - Fax: 0461/532971*

*E-mail: [amministrazione@apsp-pergine.it](mailto:amministrazione@apsp-pergine.it)*

## Servizi di supporto

### Referente: Cristina Bolgia

*Indirizzo: Via Marconi n. 4 - 38057 – PERGINE VALSUGANA*

*Telefono: 0461/531002 int. 0245 - Fax: 0461/532971*

*E-mail: [cristina.bolgia@apsp-pergine.it](mailto:cristina.bolgia@apsp-pergine.it)*

## INFORMAZIONI GENERALI

### **reclami, suggerimenti e apprezzamenti**

Il Cliente e/o familiare può presentare reclamo, suggerimenti e/o apprezzamenti attraverso le seguenti modalità:

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

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

In caso di mancata risposta nei termini previsti o in caso di risposta ritenuta insoddisfacente il Cliente e/o familiare può rivolgersi all’URP dell’ASUIT quale soggetto istituzionale incaricato della vigilanza sulle RSA.

### **indagini**

Con cadenza periodica, l’Azienda procede ad effettuare un’indagine sul grado di soddisfazione dei Clienti rispetto alle prestazioni erogate dall’A.P.S.P.. L’analisi delle risposte fornite ai questionari, da parte dei Clienti, 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.

### **sito internet**

Il sito aziendale dell’A.P.S.P. è [www.apsp-pergine.it](http://www.apsp-pergine.it). Il sito vuole facilitare la conoscenza della struttura, trovare informazioni e documenti. È possibile reperire informazioni di carattere generale, riguardanti la storia, l’organizzazione, i servizi offerti, le modalità di accesso ai diversi servizi, le attività proposte.

## INFORMAZIONI GENERALI

### **tutela della privacy**

Tutto il personale è tenuto a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli Ospiti; i medici forniscono notizie 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, dalle 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.

### **documentazione sanitaria**

Durante la permanenza in struttura, per ottenere il rilascio della cartella sanitaria, va presentata una richiesta scritta, adeguatamente motivata secondo quanto previsto dal vigente Regolamento in materia di accesso documentazione.

Per le dimissioni dovute a trasferimento in altra struttura o rientro al domicilio, la Santo Spirito mette a disposizioni tutta la documentazione idonea a garantire la continuità di cura.

### **consenso informato**

Prima di intraprendere qualsiasi iter diagnostico-terapeutico e ogni altro atto che comporti una certa complessità, il Medico informa l'Ospite e/o i familiari attraverso indicazioni comprensibili ed esaurienti anche sui rischi delle diverse operazioni, al fine di ottenerne il consenso informato.

### **whistleblowing**

La Santo Spirito, all'interno del sito aziendale ([www.apsp-pergine.it](http://www.apsp-pergine.it)) adotta la piattaforma informativa WhistleblowingPA per eventuali segnalazioni relativamente a precise condotte illecite a carico dei propri dipendenti/componenti degli organi

# QUALITÀ

## accreditamento 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 tutti i servizi erogati con determinazione del dirigente n. 10.178 dd. 18/09/2023.

## certificazione

Dal 2004 l'allora IPAB (Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficenza) ha incominciato ad interrogarsi sulla necessità di intraprendere percorsi di miglioramento che portassero alla definizione di un sistema di gestione per la qualità. Nel 2005 ha ottenuto la **certificazione ISO** con l'obiettivo di arrivare all'accreditamento istituzionale. Negli anni il sistema si è consolidato anche grazie all'apporto di tutto il personale. L'A.P.S.P. ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001 nel 2005 e nel 2013 la certificazione UNI 10881:2013. Annualmente l'ente certificatore verifica il mantenimento della conformità rispetto ai requisiti delle norme succitate.

## impegni e programma di miglioramento

Gli standard di qualità dei Servizi sono utilizzati per dare dimostrazioni concrete che gli impegni presi attraverso la Carta dei Servizi sono stati soddisfatti. Di conseguenza, gli standard di questa Carta dei servizi vanno a prendere in esame le dimensioni generali della qualità del servizio, tempestività e altri fattori di qualità legati al tempo (puntualità, regolarità, etc.), semplicità delle procedure di accesso e amministrative, comprensibilità e completezza delle informazioni, aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza nella struttura, aspetti legati alle strutture fisiche, come il comfort e la pulizia, aspetti legati alle relazioni sociali e umane e, in primo luogo, la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento.



## 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.

## FAMILY AUDIT



*Con l'adesione al processo "Family Audit", promosso dalla Provincia Autonoma di Trento, l'A.P.S.P. "S. Spirito - Fondazione Montel" è tra gli enti che hanno ottenuto la certificazione base secondo le Linee Guida provinciali con provvedimento n. 330 dd. 4 novembre 2016.*

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 nostro Piano delle Attività prevede tra le azioni con maggior impatto:

- \* definizione di linee guida per la gestione del tempo di lavoro (es. orari personalizzati, gestione delle festività e ferie, telelavoro, ...);
- \* formalizzazione dell'attenzione alla conciliazione come valore aziendale;
- \* programmazione di incontri, seminari, convegni sulle tematiche della conciliazione e la salute psicofisica nell'ottica di un miglior invecchiamento;
- \* aderire al Distretto famiglia.

### **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.



## SCONTISTICHE

**Chi può richiederlo** personale dipendente, collaboratori, nonché loro familiari e conviventi, sia parenti (genitori e figli) ed affini entro il primo grado (suoceri)

**A cosa dà diritto** **Sconto del 5% sulle tariffe di R.S.A. e Centro Diurno (posti a pagamento)**

---

**Chi può richiederlo** personale dipendente, collaboratori, nonché loro familiari e conviventi, sia parenti (genitori e figli) ed affini entro il primo grado (suoceri)

**A cosa dà diritto** **Sconto del 10% sulle singole prestazioni dei servizi offerti a pagamento dall'A.P.S.P. (servizi ambulatoriali e servizi alberghieri)**

---

**Chi può richiederlo** i dipendenti degli enti certificati "Family Audit" aderenti al Distretto Famiglia della Comunità Alta Valsugana e Bersntol

**A cosa dà diritto** **Sconto del 7% sulle singole prestazioni dei servizi offerti a pagamento dall'A.P.S.P. (servizi ambulatoriali e servizi alberghieri)**

---

*Si specifica che tale scontistica non è cumulabile nel caso l'utente abbia diritto ad altre agevolazione o scontistiche.*



Member of  
**Distretto Family**  
inTRENTINO ®

*L'A.P.S.P. partecipa a due Distretti Family in Trentino:*

## Distretto Family Alta Valsugana e Bernstol

Il giorno 6 novembre 2018, l'A.P.S.P. ha sottoscritto l'accordo volontario di area per favorire lo sviluppo del "Distretto famiglia" nell'Alta Valsugana e Bernstol.

Con l'accettazione e la sottoscrizione di tale accordo, l'organizzazione si impegna a:

- ⇒ **diventare "Amica della famiglia"** nel senso di orientare la propria attività secondo gli standard di qualità familiari approvate dalla Provincia;
- ⇒ **implementare processi di responsabilità familiare**, sperimentandovi nuovi modelli di collaborazione tra i diversi soggetti firmatari dell'Accordo volontario di area;
- ⇒ **supportare in modo forte la vocazione del Distretto famiglia**, i progetti strategici messi in campo e la valorizzazione delle imprese leader trainanti del Distretto al fine di promuovere una rete ampia e sostenibile.

## Distretto Family Audit APSP-UPIPA

Con deliberazione della Giunta provinciale n. 1868 di data 5 novembre 2021 è stato approvato lo schema di accordo volontario di area per la costituzione e l'avvio del Distretto Family Audit di Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona (A.P.S.P.) della Provincia autonoma di Trento.

Il Distretto conta 30 APSP aderenti, oltre alla capofila Upipa, per un totale di circa 4500 dipendenti e collaboratori distribuiti su tutto il territorio provinciale. Gli Enti aderenti hanno sede nei Comuni di: Bleggio Superiore, Borgo Valsugana, Brentonico, Cavedine, Cles, Folgaria, Grigno, Ledro, Levico Terme, Mezzocorona, Mezzolombardo, Mori, Nomi, Pergine Valsugana, Pieve di Bono-Prezzo, Pinzolo, Predaia, Predazzo, Primiero San Martino di Castrozza, Riva del Garda, Roncegno Terme, San Giovanni di Fassa – Sen Jan, Spiazzo Rendena, Storo, Tesero, Trento e Vallarsa.

L'obiettivo del Distretto è quello di:

- sostenere sinergie tra diverse realtà pubbliche della provincia di Trento, mettendo in rete le risorse del territorio e promuovendo un comune ambito di riflessione, progettualità e azione in tema di servizi e prodotti a sostegno del benessere familiare dei propri occupati e degli utenti e rispettivi familiari;
- aumentare il livello di welfare aziendale e conseguentemente a favorire una crescita della soddisfazione e della produttività dei lavoratori, portando a un naturale incremento dell'attrattività delle Organizzazioni proponenti e aderenti nei confronti del personale;
- sostenere i lavoratori nei loro bisogni di conciliazione può rappresentare un volano di attrazione sia per chi lavora già in APSP sia per chi è esterno

# GLOSSARIO

## **AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO**

Sistema con il quale la Provincia garantisce le condizioni di sicurezza, i requisiti di qualità e l'idoneità a fornire prestazioni per conto del servizio sanitario provinciale dei soggetti erogatori dei servizi sanitari e socio-sanitari.

## **APSP**

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

## **ASUIT**

Azienda sanitaria universitaria integrata del Trentino

## **BEST PERFORMER**

Titolo conferito da parte del team di audit del modello "Q&B - Qualità e Benessere", il quale indica l'ottenimento, in uno o più fra i 12 fattori del marchio, di un punteggio che pone la struttura in una fascia di eccellenza

## **BILANCIO**

Documento in cui si riassume la situazione contabile dell'ente

## **BILANCIO SOCIALE**

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

## **CAREGIVER**

Indica "colui che si prende cura", si riferisce ai familiari ma anche a coloro che assistono

## **CONVENZIONATA**

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.

## **CUP**

Centro Unico Prenotazione

## **CUSTOMER SATISFACTION**

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

## **CR**

Cooperazione Reciproca

## **CSS**

Cartella Socio Sanitaria

## **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

## **FOCUS GROUP**

Forma di coinvolgimento di un gruppo di persone rispetto ad un particolare concetto o argomento. I partecipanti sono liberi di comunicare la loro opinione o la loro percezione ed è anche un modo per confrontarsi

## **GOVERNANCE**

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

## ... glossario

### **IPAB**

Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficienza

### **MISSION**

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

### **NAMIR**

Nuclei di Accoglienza Minima Responsività

### **PA**

Pubblica Amministrazione

### **PAI**

Piano Assistenziale Individualizzato

### **PAT**

Provincia Autonoma di Trento

### **PFC**

Progetto Formativo sul Campo

### **PROVIDER ECM**

è il riconoscimento da parte di una istituzione pubblica (Commissione Nazionale per la formazione continua o Regioni/Province Autonome direttamente o attraverso organismi da queste individuati) che un soggetto è qualificato nel campo della formazione continua in sanità e dunque può realizzare attività formative idonee attribuendo direttamente i crediti agli eventi formativi e rilasciando il relativo attestato ai partecipanti.

### **RSA**

Residenza Sanitaria Assistenziale

### **URP**

Ufficio Relazioni con il Pubblico

### **UVM**

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

Nell'**UVM** sono valutate le persone con bisogni sociosanitari complessi 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, anziani, disabilità, salute mentale e dipendenze.

### **UVMI**

**Unità di Valutazione Multidisciplinare Interna** è parte fondamentale del processo di valutazione e di presa in carico dell'Ospite.



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



## **consultate il nostro sito**

Per rimanere in contatto con l'A.P.S.P., conoscere le iniziative, oltre che scaricare i documenti resi disponibili nell'apposita sezione consultate il nostro sito.

**[www.apsp-pergine.it](http://www.apsp-pergine.it)**



Il logo dell'A.P.S.P. rappresenta in modo stilizzato un abbraccio. L'abbraccio non solo come gesto d'affetto, ma anche come gesto di accoglienza, dedizione e difesa.

# **S. Spirito - Fondazione Montel**

**Azienda Pubblica di Servizi alla Persona**

## **Sede legale:**

Via Marconi n. 4 - 38057 Pergine Valsugana (TN)

Tel. 0461/53 10 02 Fax 0461/53 29 71

[www.apsp-pergine.it](http://www.apsp-pergine.it)

E-mail: [amministrazione@apsp-pergine.it](mailto:amministrazione@apsp-pergine.it)

## **Sedi operative:**

### **Struttura Via Pive**

Via Pive n. 7 - 38057 Pergine Valsugana (TN)

### **Struttura Via Marconi**

Via Marconi n. 55 - 38057 Pergine Valsugana (TN)

Questo documento  
è sfogliabile anche  
inquadrandolo  
il QR CODE

