

Carta dei servizi
del “CENTRO di SERVIZI”
c/o
A.p.s.p. “Suor Agnese” di
Castello Tesino (Tn)
Rev. 01

CARTA DEI SERVIZI DEL “CENTRO SERVIZI” PRESSO LA A.P.S.P. “SUOR AGNESE” DI
CASTELLO TESINO (TN) REV 01

NORMATIVA di riferimento:

I principali riferimenti normativi che regolano le attività ed i servizi descritti nella presente carta dei servizi sono:

D. Lgs: n. 33/2013 (Codice della trasparenza della pubblica amministrazione);

D.P.C.M. del 21 dicembre 1995 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della *“Carta dei servizi pubblici”*”

Legge 07.08.1990 n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

Delkibera A.N.A.C. , n. 32 del 20 gennaio 2016 “ *Linee guida per l’affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali*”

Legge 08.11.2000 n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”;

Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “*Principi sull’erogazione dei servizi pubblici*” c.d. “decreto Ciampi”

Direttiva del Ministero per la Funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla “*Rilevazione della qualità percepita dai cittadini*”

D.P.P. n. 3-78/Leg dd. 8 aprile 2018 “ *Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della Legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento)*”

Delibera della Giunta Provinciale di Trento n. 1182 di data 06.07.2018 “*Approvazione delle Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socio – assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali*” ai sensi dell’art. 20, c. 1, della l.p. 13/2007”

Legge Regionale 21.09-2005, n. 7 “Nuovo ordinamento delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza – aziende pubbliche di servizi alla persona”;

Direttive Provinciali per la gestione e il finanziamento dei Centri diurni e ulteriori disposizioni in ordine a progetti in materia di demenza e iniziative a sostegno della domiciliarità – Area anziani.

Direttive provinciali per l’assistenza sanitaria provinciale e assistenza a rilievo sanitario nelle residenze sanitarie assistenziali (R.S.A.);

CARTA DEI SERVIZI DEL “CENTRO SERVIZI” PRESSO LA A.P.S.P. “SUOR AGNESE” DI CASTELLO TESINO (TN) REV 01

Premessa:

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

L'adozione della Carta dei servizi è necessaria per:

- Accreditarsi in quanto è compresa tra i requisiti generali di accreditamento per lo svolgimento di servizi socio – assistenziali con finanziamento provinciale nel Trentino;
- Assumere i propri impegni nei confronti dell'ente accreditante, affidante e nei confronti dei cittadini;
- Informare in modo chiaro e diffuso i cittadini sull'offerta dei servizi;
- Promuovere l'ascolto e la partecipazione del cittadino – utente nella valutazione della qualità dei servizi (indagine sul grado di soddisfazione percepita dell'utente)
- Tutelare i cittadini-utenti rispetto alla qualità dei servizi (sistema di gestione dei reclami)
- Migliorare, innovare e qualificare i servizi offerti attraverso le azioni di monitoraggio e quelle correttive, che portano ad un impiego ottimale delle risorse disponibili;
- Nell'affidamento dei servizi, socio-assistenziali, per la valutazione dell'offerta e come parametro di riferimento per l'adempimento contrattuale.

Principi fondamentali

L'A.p.s.p. Suor Agnese in quanto soggetto pubblico istituzionale, persegue i propri obiettivi inserita con un ruolo attivo e propositivo nel sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio- sanitari nelle forme previste dalla legislazione della Provincia Autonoma di Trento.-

La Carta dei servizi si riferisce, per legge, ai servizi pubblici. Le Amministrazioni concedenti o affidanti provvedono a:

- Fissare i principi fondamentali ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzioni.

Nella gestione del “Centro di Servizi” A.P.S.P. “Suor Agnese” assicura il rispetto dei principi fondamentali stabiliti dal D.P.C.M. 19-5-1995 e ss.mm.-

- **UGUAGLIANZA:** I servizi sono erogati senza alcuna distinzione tra gli utenti per ragioni di sesso, razza, lingua, condizione sociale, religione e opinioni politiche, rispetto dell'individualità della persona;
- **IMPARZIALITA':** nell'erogazione del servizio gli operatori garantiscono agli Utenti un comportamento imparziale ed obiettivo, nel rispetto dei criteri di obiettività ed imparzialità.
- **CONTINUITA':** Il Centro dell'A.p.s.p. garantisce la continuità e la regolarità delle prestazioni

CARTA DEI SERVIZI DEL “CENTRO SERVIZI” PRESSO LA A.P.S.P. “SUOR AGNESE” DI CASTELLO TESINO (TN) REV 01

assistenziali per tutte le giornate di apertura previste. Eventuali emergenze saranno affrontate cercando di procurare i minori disagi possibili all’utenza. Salvo cause di forza maggiore, nell’erogazione del servizio, l’Ente si impegna ad adottare le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- **DIRITTO DI SCELTA:** alle persone che usufruiscono dei servizi erogati dal Centro dell’ A.p.s.p. viene garantito il diritto di scelta, se espresso dall’interessato, nel rispetto dei limiti previsti dalle norme di legge vigenti. Nel rispetto della normativa vigente e tenuto conto dei vincoli organizzativi e funzionali, l’Ente si impegna ad applicare criteri di maggiore flessibilità per l’erogazione dei servizi anche sul territorio;
- **EFFICACIA, EFFICIENZA ed ECONOMICITA’:** il livello delle prestazioni è garantito nel rispetto degli standard previsti indicati nella presente Carta dei Servizi. L’obiettivo di tutti gli operatori è quello di garantire un impiego razionale ed appropriato delle risorse a disposizione al fine di ottimizzare l’erogazione delle prestazioni assistenziali alle persone che usufruiscono dei servizi erogati dal Centro;
- **PARTECIPAZIONE:** la partecipazione degli utenti dei servizi e dei loro familiari e/o rappresentanti è garantita con le modalità previste per i diversi Servizi;
- **SOSTENIBILITA’ AMBIENTALE.** L’A.p.s.p da diversi anni indirizza le proprie decisioni nel rispetto della sostenibilità ambientale: anche tramite la collocazione dei distributori di acqua pubblica (liscia e gassata), nonché riguardo agli approvvigionamenti del cibo, preferendo prodotti provenienti dal territorio per limitare l’inquinamento e valorizzare la produzione locale;.

Inoltre:

- sono individuati gli strumenti attraverso i quali garantire la realizzazione dei servizi di qualità;
- Sono previste le procedure di reclamo a tutela dell’utente per la violazione dei principi fondamentali impegnandosi alla piena pubblicità di questi;

La Carta dei servizi del “Centro di servizi “ adottata rappresenta quindi un efficace strumento di garanzia delle prestazioni legittimando, quindi l’utente a pretenderne il rispetto.

Per l’applicazione a livello operativo dei suddetti principi di efficacia e di efficienza A.P.S.P. “Suor Agnese” adotta un “ *piano della formazione*” ed un “ *modello di organizzazione*”:

Missione del servizio

Secondo la normativa provinciale vigente, il Centro Servizi , la cui attività concorre con altri servizi ed in particolare con l’assistenza domiciliare, tende a favorire la permanenza dell’anziano nel proprio ambiente.-

Destinatari

Il servizio è destinato ad Anziani autosufficienti o con un parziale grado di compromissione delle capacità funzionali e adulti destinatari di interventi di assistenza domiciliare o anche coloro per i quali è ipotizzato un

CARTA DEI SERVIZI DEL “CENTRO SERVIZI” PRESSO LA A.P.S.P. “SUOR AGNESE” DI CASTELLO TESINO (TN) REV 01

progetto di assistenza domiciliare. E' possibile prevedere l'accesso a soggetti non auto-sufficienti per specifiche prestazioni, purché opportunamente assistiti;

Posti disponibili

Il Centro di Servizi collocato all'interno della A.p.s.p. “Suor Agnese” di Castello Tesino può accogliere fino ad un massimo di 10 Utenti, segnalati dal Servizio Sociale della Comunità di Valle Bassa Valsugana e Tesino;

Servizi

Il Centro di Servizi pianifica le attività in modo tale da coinvolgere direttamente gli Utenti in base alle loro esigenze. Possono trovare collocazione nel centro alcune prestazioni sanitarie, con particolare riguardo a quelle di carattere riabilitativo gestite direttamente dall'A.p.s.s.;

Le prestazioni che il centro eroga sono:

- prestazioni relative alla cura e all'igiene personale;
- attività varie di animazione e socializzazione;

Altre prestazioni che il centro effettua sono:

- attività culturali
- attività occupazionali
- corsi di ginnastica dolce
- servizio mensa
- servizio lavanderia;

Il servizio di trasporto è attivabile solo se previsto dal piano di assistenza individuale.

Il servizio infermieristico è assicurato mediante il servizio infermieristico territoriale.

Gli utenti possono accedere privatamente alle prestazioni infermieristiche ambulatoriali, di riabilitazione fisica, di podologia e di parrucchiere/barbiere, ecc. offerte o messe a disposizione dall'A.p.s.p. Suor Agnese.

Per quanto concerne la gestione dei farmaci, gli utenti del Centro o i loro familiari sono tenuti a presentare un elenco delle terapie in uso e relativa posologia predisposto dal medico di medicina generale. Sono tenuti altresì a portare con sé i farmaci da assumere durante il giorno, in apposito contenitore. Gli operatori provvedono a ricordare all'utente la necessità di assumere il farmaco e a controllare che lo stesso lo assuma direttamente.

I pasti vengono consumati secondo orari stabiliti e vengono offerti secondo i menù previsti per il servizio pasti a domicilio. Eventuali diete particolari devono essere richieste presentando apposito certificato del medico curante.

Il servizio offerto al singolo utente è specificato nella sua articolazione temporale (giornate e fasce orarie di utilizzo) e nei suoi contenuti nel *piano di assistenza individuale* concordato con l'utente stesso e con i suoi familiari.

Le prestazioni offerte dal Centro consistono nelle prestazioni assistenziali di base offerte agli utenti

CARTA DEI SERVIZI DEL “CENTRO SERVIZI” PRESSO LA A.P.S.P. “SUOR AGNESE” DI CASTELLO TESINO (TN) REV 01

residenziali presso il servizio RSA gestito dalla A.p.s.p. “Suor Agnese”.-

Igiene e sicurezza degli ambienti di lavoro

L’A.p.s.p. “Suor Agnese” ottempera agli obblighi relativi alla igiene ed alla sicurezza degli ambienti di lavoro stabiliti dal D.Lgs 81/2008 e s.m. con l’elaborazione ed il costante aggiornamento del piano di valutazione dei rischi, del piano di emergenza, la sorveglianza sanitaria nei confronti degli operatori addetti ai diversi servizi. Tutti i lavoratori sono informati e formati in relazione ai rischi a cui sono esposti nell’espletamento delle attività lavorative quotidiane e sulle misure di prevenzione da adottare. La struttura è dotata inoltre delle attrezzature e degli ausili necessari che consentono al lavoratore di operare nel rispetto delle norme di sicurezza per la sua salute e quella delle persone assistite.

Certificazione UNI EN ISO 45001:2018.

Orari di funzionamento del Centro

Il Centro di Servizi è aperto tutti i giorni, domeniche e festività comprese in una fascia oraria che va dalle ore 8.30 alle 17.30.- Gli Utenti accolti su indicazione del Servizio Sociale della Comunità Bassa Valsugana e Tesino possono frequentare il Centro dal lunedì al venerdì (festività infrasettimanali escluse) E’ inoltre possibile una frequenza su tutti i giorni della settimana, all’interno dei quali siano ricompresi anche i giorni di sabato, domenica e festivi dietro pagamento delle relative tariffe. L’Utente accolto su indicazione del Servizio Sociale della Comunità può usufruire a richiesta, con costi a proprio carico, del prolungamento della permanenza del centro fino alle ore 19.00 consumando la cena. L’accesso al centro è possibile nelle fasce orarie previste dalla Convenzione con la Comunità di Valle Bassa Valsugana e Tesino.-

Accesso al servizio

La domanda di accesso al servizio, per gli utenti che richiedono l’accoglienza in posti convenzionati deve essere presentata per il tramite del Servizio sociale della Comunità di Valle Bassa Valsugana e Tesino. L’assistente sociale territoriale effettua l’analisi dei bisogni, istruisce la pratica e verifica con il Centro della A.p.s.p. l’effettiva possibilità di presa in carico della situazione.

Tutte le informazioni relative al funzionamento alle attività ed agli aspetti di compartecipazione economica inerenti il Centro vengono fornite da parte dell’Assistente sociale del territorio già nella fase di primo/primi colloqui con la persona interessata all’inserimento.

Metodologia assistenziale

Il Centro di servizi offre ai propri utenti un ambiente di accoglienza e di assistenza sensibile alle esigenze, alle preferenze, alle capacità e alle potenzialità individuali. Si propone di dare loro tutela e assistenza e di

CARTA DEI SERVIZI DEL “CENTRO SERVIZI” PRESSO LA A.P.S.P. “SUOR AGNESE” DI CASTELLO TESINO (TN) REV 01

promuovere partecipazione sociale, benessere e salute. Pone al centro del servizio la persona intesa come soggetto caratterizzato da identità, valori, conoscenze, capacità e affetti.

Le attività sono improntate al rispetto della libertà, della dignità e dell'autodeterminazione.

Il servizio diretto all'utente è definito di concerto con il servizio sociale della Comunità di Valle Bassa Valsugana e Tesino e formalizzato in un piano assistenziale individuale. In coerenza con quanto emerge dall'analisi della condizione, delle esigenze e delle risorse personali dell'utente, sono definiti gli obiettivi, le prestazioni e i criteri da seguire nell'assistenza diretta alla persona. Il piano assistenziale individuale viene aggiornato periodicamente o al bisogno, in base all'evoluzione delle condizioni personali dell'utente e agli esiti delle valutazioni fatte.-

Sede e apertura

Il Centro diurno è situato presso la sede della A.p.s.p. “Suor Agnese” a Castello Tesino in via F.lli Ballerin n. 1 ed è aperto tutti i giorni dell'anno dalle 8.30 alle 17.30, fatto salvo prolungamento di orario da concordarsi con la struttura.

L'utente può fermarsi dopo le 17.30 nelle giornate non festive dal lunedì al venerdì – e consumare la cena presso la RSA, se autonomo nel successivo rientro a domicilio.

Il Centro ha sede presso la struttura sede della A.p.s.p. “Suor Agnese” in Via F.lli Ballerin, n. 1 a Castello Tesino ai seguenti recapiti:

telefono 061 594166

fax : 0461 592959

indirizzo e-mail info@apspsuoragnese.it

indirizzo pec : apspsuoragnese@pec.it

sito web: www.apspsuoragnese.it

Ambienti

Il Centro è inserito all'interno della RSA che dispone di una grande sala di soggiorno ove gli utenti trascorrono parte della giornata.

Sono disponibili degli ambienti per il relax/riposo pomeridiano.

La struttura è inoltre attrezzata con un bagno clinico, adeguato numero di servizi igienici, locale lavanderia e stireria, locale accoglienza, ufficio.

Organizzazione della giornata tipo

Il Servizio assicura al bisogno il trasporto dell'utente dal domicilio al Centro diurno e il ritorno a casa qualora previsto nel Piano assistenziale individuale. È previsto un momento di accoglienza dell'utente al suo arrivo.

CARTA DEI SERVIZI DEL “CENTRO SERVIZI” PRESSO LA A.P.S.P. “SUOR AGNESE” DI CASTELLO TESINO (TN) REV 01

Nel corso della giornata sono proposte attività programmate quali: laboratori di attività sociali e creative, pratiche di cura e igiene della persona, incontri di educazione motoria, momenti di socializzazione e di animazione. Alcune attività possono essere svolte anche all'esterno. Dopo la consumazione del pasto è possibile un riposo pomeridiano.

Volontariato e promozione sociale

Alcune attività sociali e di animazione sono organizzate con la collaborazione dei familiari degli utenti e di associazioni di volontariato. Il rapporto con il volontariato, l'associazionismo e la comunità locale permettono agli utenti nuove opportunità di partecipazione e il mantenimento di legami con il territorio. In questa prospettiva è parte dell'attività istituzionale del Centro diurno sviluppare progetti di scambio culturale che possono avere anche proiezioni nazionali e internazionali.

Organizzazione

Il Centro di servizi si inserisce nel contesto e nell'organizzazione della R.S.A. relativamente alla erogazione dei servizi socio sanitari e socio- assistenziali ;

Il Responsabile dei Servizi ha un ruolo di coordinamento assistenziale.

Tariffe da applicare agli utenti ad accesso privato

Le tariffe del Centro di Servizi da applicare agli utenti sono deliberate annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'A.p.s.p. Suor Agnese;

Reclami ed apprezzamenti

Gli utenti, parenti o affini, possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni erogate dal centro utilizzando il modulo allegato 1.-: **“Segnalazione reclami e suggerimenti migliorativi”**

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'utente e/o Committente può presentare reclamo inoltre anche attraverso le seguenti modalità:

- a) compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto per “Rilevazione problemi e non conformità” che può essere chiesto all'Ufficio relazioni con il pubblico (centr. 0461 594166) e che va recapitato alla Direzione dell'Ente;
- b) lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alla Direzione dell'Ente o anche consegnata a mano all'Ufficio Relazioni con il pubblico o ancora inserita nelle apposite bussole collocate agli ingressi della struttura;

CARTA DEI SERVIZI DEL “CENTRO SERVIZI” PRESSO LA A.P.S.P. “SUOR AGNESE” DI
CASTELLO TESINO (TN) REV 01

Idee per il miglioramento, suggerimento, osservazioni

Annualmente viene somministrato agli utenti un questionario con l’obiettivo di valutare il livello di soddisfazione e predisporre eventuali piani di miglioramento.

Al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati, così come i reclami, saranno gestiti gli apprezzamenti rivolti all’operato della struttura da parte della persona accolta e/o i suoi familiari e/o committenti;

Nota allegata

La presente Carta dei Servizi del “Centro di Servizi” è allegata e forma parte integrante della Carta dei Servizi della A.P.S.P. “Suor Agnese” di Castello Tesino. Annualmente vengono confermati ovvero aggiornati gli indicatori di qualità esplicitati.-

La Carta dei servizi deve essere aggiornata quando necessario ed almeno ogni tre anni.

Allegati:

ALLEGATO 1) **SEGNALAZIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI”**

ALLEGATO 2) **STANDARD DI QUALITA’ DEI SERVIZI EROGATI R.S.A. – CENTRO DIURNO – CENTRO DI SERVIZI
– CASA SOGGIORNO “SUOR AGNESE” DI CASTELLO TESINO –**

ALLEGATO 1. SEGNALAZIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI

Con l’obiettivo di migliorare la Qualità dei Servizi offerti e di rilevare le non conformità agli standard previsti dalla Carta dei Servizi, l’A.P.S.P. “Suor Agnese” di Castello Tesino le propone di compilare questo modulo, affinché Lei possa esprimere il suo reclamo.

Data:

Cognome e Nome:

Eventuale grado di parentela con l’ospite:

tipologia di cliente (barrare):

- a. *ospite*
- b. *parente dell’ospite*
- c. *altro*

Reclamo o suggerimento migliorativo che si vuole esprimere (precisare che cosa si è rilevato, il momento ed il luogo dell’avvenimento, le eventuali persone presenti / coinvolte):

Firma

Indirizzo e n° di telefono

ALLEGATO 2. INDICATORI DI QUALITA'

<i>Nr.</i>	<i>Fattori di qualità</i>	<i>Standard</i>	<i>Limite di rispetto</i>
1	Personalizzazione dell'inserimento		
2	Personalizzazione degli interventi		
3	Tempestività presa in carico dell'utente		
4	Prevenzione dei rischi - sicurezza		
5	Attività proposta riabilitativa		
6	Attività – proposta animativa		
7	Attività – proposta religiosa		
8	N. proposteattività /servizi aggiuntivi finalizzati ad evitare l'isolamento sociale		
9	Altro (specificare)		
10	Soddisfazione		
11	Presenza documentazione		