



**Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
Margherita Grazioli**

Fraz. Povo Via della Resistenza n. 63 - 38123 TRENTO - C.F. e P.I. 00358520229

e-mail: info@apspgrazioli.it - PEC: apspgrazioli@pec.it

sito internet: www.apspgrazioli.it



PIANO DELLA COMUNICAZIONE AZIENDALE

Approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 14 di data 26/05/2026



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Margherita Grazioli

Fraz. Povo Via della Resistenza n. 63 - 38123 TRENTO - C.F. e P.I. 00358520229
e-mail: info@apspgrazioli.it - PEC: apspgrazioli@pec.it
sito internet: www.apspgrazioli.it



Sommario

Analisi dello scenario.....	4
Scopo del documento.....	4
I portatori di interesse	5
Le forme di comunicazione	5
La comunicazione da e per gli ENTI ISTITUZIONALI	5
Flussi di informazione dall'esterno all'interno.....	6
Flussi di informazione dall'interno all'esterno.....	11
Le comunicazioni riguardo residenti RSA e utenti dei servizi socio-sanitari.....	14
Le comunicazioni da e per i RESIDENTI RSA e loro FAMIGLIARI/REFERENTI.....	16
Attività di comunicazione di dati clinico-assistenziali ai residenti e ai familiari	16
Condivisione con gli assistiti e i relativi familiari delle scelte clinico-assistenziali	17
Le comunicazioni da e per gli UTENTI ALLOGGI PROTETTI	17
Le comunicazioni da e per gli UTENTI di CENTRO SERVIZI e CASA MELOGRANO	17
Le comunicazioni da e per gli UTENTI di CENTRO DIURNO e loro FAMIGLIARI/REFERENTI .	18
La comunicazione da e per il PERSONALE DIPENDENTE e COLLABORATORI	20
I canali di comunicazione	20
Le comunicazioni da e per i VOLONTARI	20
La comunicazione da e per i FORNITORI	21
La comunicazione da e per le ORGANIZZAZIONI SINDACALI.....	21
Le comunicazioni da e per la CITTADINANZA	21
Le forme di ascolto	21
Reclami e suggerimenti.....	22
Whistleblowing.....	22
Quali sono i canali per presentare una segnalazione?	23



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Margherita Grazioli

Fraz. Povo Via della Resistenza n. 63 - 38123 TRENTO - C.F. e P.I. 00358520229
e-mail: info@apspgrazioli.it - PEC: apspgrazioli@pec.it
sito internet: www.apspgrazioli.it



Il presente documento è la sintesi dei flussi comunicativi e informativi interni ed esterni con cui l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Margherita Grazioli" intende promuovere la propria politica di comunicazione al fine di una massima integrazione e trasparenza tra tutti i portatori di interesse come utenti, residenti, familiari, gli enti regolatori e il personale/collaboratori.

La comunicazione pianificata in modo chiaro e strutturato:

- **colloca** l'APSP nel contesto delle reti di comunicazione dei servizi socio sanitari della PAT e del territorio di riferimento;
- **favorisce un'informazione** equa e coordinata alle persone assistite e ai familiari e l'aumento del senso di appartenenza del personale;
- **garantisce** la partecipazione e la condivisione, al fine del perseguimento delle strategie degli obiettivi aziendali;
- **assicura** che siano stabiliti **appropriati processi di comunicazione** interna, che **riguardino anche la performance**, tra le unità organizzative, tra la componente socio sanitaria e quella gestionale, tra i professionisti sanitari e la Direzione.

*Il presente Piano della Comunicazione, nei suoi strumenti e metodi, tiene conto di garantire il **rispetto della privacy** dovuto ai vari portatori di interesse.*

*Il presente Piano è redatto con l'**apporto multidisciplinare** dei vari responsabili dei settori aziendali che ne supervisionano l'aderenza operativa nei propri servizi/uffici.*

Il documento risponde ai requisiti richiesti per l'accreditamento sanitario in particolare per l'area di indagine "COMUNICAZIONE" (lista GEN 5)¹.

¹ La lista GEN 5 è costituita da 5 requisiti:

- 1) l'organizzazione dispone di un sistema di comunicazione interna alla struttura, diffuso e articolato a tutti i livelli che favorisce la partecipazione degli operatori;
- 2) l'organizzazione definisce e utilizza periodicamente modalità di valutazione della relazione fra il personale e l'organizzazione attraverso l'analisi del clima organizzativo;
- 3) l'organizzazione garantisce un'informazione equa, coordinata e omogenea alle persone assistite e ai familiari;
- 4) l'organizzazione definisce le modalità di coinvolgimento e condivisione con le persone assistite e i familiari delle scelte clinico-assistenziali;
- 5) l'organizzazione garantisce modalità e strumenti per l'ascolto delle persone assistite e dei cittadini.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Margherita Grazioli

Fraz. Povo Via della Resistenza n. 63 - 38123 TRENTO - C.F. e P.I. 00358520229

e-mail: info@apspgrazioli.it - PEC: apspgrazioli@pec.it

sito internet: www.apspgrazioli.it



Analisi dello scenario

Nel lontano 1881, la signora Margherita Grazioli donava al Comune di Povo (poi soppresso e annesso al Comune di Trento) un'antica villa con podere annesso con il vincolo testamentario di destinare tali immobili per "un ospedale a favore dei poveri di detta comunità".

Dopo varie vicissitudini finalmente nell'aprile del 1891, il Comune di Povo deliberava ufficialmente di aprire un "nuovo ospedale" intitolato a Margherita Grazioli a cui faceva seguito l'approvazione del primo Statuto (16 aprile 1891).

Dapprima – nel 1971 – riconosciuto come Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB), dal 2008 è stato ottenuto il riconoscimento come Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (APSP).

Situata nel territorio del Comune di Trento e nello specifico a Povo, Collina Est della città, l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Margherita Grazioli" svolge un ruolo attivo nell'ambito dei **servizi socio-sanitari ed assistenziali a carattere residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale, domiciliare e territoriale** a favore principalmente dei residenti del Comune di Trento e secondariamente a tutto il territorio provinciale. Promuove inoltre la **coesione sociale**, la **qualità della vita** in relazione ai tempi dell'invecchiamento e della non autosufficienza.

La forte progettualità intrapresa negli anni per l'individuazione di nuove modalità e proposte, a sostegno della persona adulta-anziana in difficoltà, ha determinato nel tempo una presenza sempre più radicata e attiva nella rete dei servizi territoriali. L'Azienda è particolarmente rilevante per le Circoscrizioni di Povo, di Villazano e dell'Argentario, dove è considerata importante nodo della rete dei servizi territoriali.

È un **ente pubblico non economico** ai sensi della Legge Regionale n. 7/2005, con sede legale in Via della Resistenza n. 63, mentre le sedi operative si trovano in:

- Residenza Sanitaria Assistenziale - Via della Resistenza n. 63;
- Centro Diurno, Centro Servizi e Casa Melograno - Via della Resistenza n. 61/C/D/F;
- Residenze Protette - Via della Resistenza n. 61/A;
- Punto Prelievi - Via della Resistenza n. 61/E.

Scopo del documento

Il presente Piano ha l'obiettivo di:

- definire i flussi informativi interni ed esterni all'APSP Margherita Grazioli;
- identificare e descrivere i mezzi per la comunicazione interna ed esterna.

Inoltre il Piano non si limita a definire le strategie di comunicazione, ma evidenzia anche gli strumenti di ascolto degli stakeholder.

L'innovazione tecnologica ha ampliato i canali di comunicazione, affiancando ai media tradizionali (stampa, radio, televisione), quelli digitali, come la telefonia mobile, le applicazioni di messaggistica, i social media e i siti web.

Questa diversificazione offre una vasta gamma di strumenti e linguaggi per comunicare in modo efficace.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Margherita Grazioli

Fraz. Povo Via della Resistenza n. 63 - 38123 TRENTO - C.F. e P.I. 00358520229

e-mail: info@apspgrazioli.it - PEC: apspgrazioli@pec.it

sito internet: www.apspgrazioli.it



qualità & benessere

I portatori di interesse

Di seguito si propone un elenco dei principali soggetti con i quali l'organizzazione interagisce:

Enti istituzionali

Residenti RSA ed i loro famigliari/referenti

Utenti Centro Diurno e loro famigliari/referenti

Utenti Centro Servizi e Casa Melograno

Utenti Alloggi Protetti

Dipendenti e collaboratori

Volontari

Organizzazioni sindacali

Fornitori

Cittadinanza

Le forme di comunicazione

Per comunicare con l'APSP Margherita Grazioli, lo stakeholder può contattare la struttura tramite email agli indirizzi info@apspgrazioli.it oppure apspgrazioli@pec.it.

Per parlare con un ufficio specifico, chiamare il numero 0461818181: l'elenco completo degli uffici è disponibile sul sito web istituzionale <https://www.apspgrazioli.it/Azienda/Uffici>.

Di seguito si esaminano i canali utilizzati per ciascun portatore di interesse indicato nel precedente paragrafo

La comunicazione da e per gli ENTI ISTITUZIONALI

Le comunicazioni inviate e ricevute dagli enti istituzionali avvengono per lo più mediante scambio di corrispondenza a mezzo mail o a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC), prese in carico dall'Ufficio Protocollo che si occupa del successivo invio all'ufficio destinatario competente.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Margherita Grazioli

Fraz. Povo Via della Resistenza n. 63 - 38123 TRENTO - C.F. e P.I. 00358520229
e-mail: info@apspgrazioli.it - PEC: apspgrazioli@pec.it
sito internet: www.apspgrazioli.it



Flussi di informazione dall'esterno all'interno

Tutti i flussi informativi devono passare dalla procedura del Protocollo.

Mittente	Tipologia di comunicazione	Destinatari finali	Frequenza	Canale	Responsabile invio comunicazione in entrata
PAT	Direttive provinciali RSA e adempimenti connessi	Direzione Coordinatori RSA Medici RSA Servizio Psicologico RSA Ufficio Qualità Ufficio Personale Ufficio Ragioneria Segreteria di Direzione	Annuale	PEC e mail	Ufficio Protocollo
PAT	Direttive provinciali CENTRO DIURNO e adempimenti connessi	Direzione Coordinatore Centro Diurno Ufficio Qualità Ufficio Personale Segreteria di Direzione Ufficio Ragioneria Servizio Psicologico e coordinatore di riferimento Medici	Annuale	PEC e mail	Ufficio Protocollo
UIPA	Circolari UIPA	Ufficio incaricato della tematica	Settimanale	Mail	Ufficio Protocollo
UIPA	Verbali Consulta dei Direttori	Direttore	Mensile (a seguito della Consulta)	Mail	Ufficio Protocollo
UIPA	Verbali Consulta dei Medici	Dirigente Sanitario	Mensile (a seguito della Consulta)	Mail	Ufficio Protocollo
Ministero	Rilevazione ISTAT	Ufficio coinvolto nella rilevazione	Ad hoc	PEC e mail	Ufficio Protocollo
Comune di Trento	Impegnative ingresso RSA e interventi economici	Responsabile ufficio Residenti e URP	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
Comune di Trento	Impegnative attivazione - chiusura servizio cura e igiene	Segreteria Centro Servizi	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
Comune di Trento	Impegnative attivazione - chiusura servizio Mensa Aperta	Segreteria Centro Servizi	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Margherita Grazioli

Fraz. Povo Via della Resistenza n. 63 - 38123 TRENTO - C.F. e P.I. 00358520229

e-mail: info@apspgrazioli.it - PEC: apspgrazioli@pec.it

sito internet: www.apspgrazioli.it



Pagina 7 di 23

Mittente	Tipologia di comunicazione	Destinatari finali	Frequenza	Canale	Responsabile invio comunicazione in entrata
Comune di Trento	Impegnative attivazione - chiusura - variazione servizio trasporto Pasti a domicilio	Ristorazione Ufficio Acquisti	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
Comune di Trento	Interventi economici utenti Alloggi Protetti	RTO Alloggi Coordinatore Centro Diurno Responsabile ufficio Residenti e URP	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
ASUITASUIT	Verifica Tecnico Amministrativa	Ufficio Personale	Annuale	Mail (e successivo incontro di persona)	Ufficio Personale
ASUITASUIT	Verifica Tecnico Sanitaria RSA e Centro Diurno	Responsabile Qualità Funzionario Area Sanitaria Coordinatore Centro Diurno	Annuale	Mail	Ufficio Qualità Coord. referente
Marchio Qualità e Benessere	Adempimenti Marchio Qualità e Benessere	Responsabile Qualità Funzionario Coordinatore area sociale	Annuale	Mail Portale	Ufficio Qualità referente di struttura
PAT – Servizio Politiche Sanitarie e per la non Autosufficienza	Procedimento di surroga	Presidente del Consiglio di Amministrazione Direttore	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
PAT – ISPAT	Statistiche	Ufficio competente	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
PAT – Agenzia per la coesione sociale, la famiglia e la natalità	Certificazione Family Audit	Direzione Referente Family Audit interno	Annuale	PEC	Ufficio Protocollo
PAT – Dipartimento Salute e Politiche Sociali	Monitoraggio AGENAS	Responsabile Qualità Funzionario Coordinatore socio-sanitario	Annuale	PEC e/o mail	Ufficio Protocollo



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Margherita Grazioli

Fraz. Povo Via della Resistenza n. 63 - 38123 TRENTO - C.F. e P.I. 00358520229

e-mail: info@apspgrazioli.it - PEC: apspgrazioli@pec.it

sito internet: www.apspgrazioli.it



Pagina 8 di 23

Mittente	Tipologia di comunicazione	Destinatari finali	Frequenza	Canale	Responsabile invio comunicazione in entrata
PAT – Servizio antincendio e protezione civile	Attestati idoneità tecnica per l'espletamento dell'incarico per l'addetto antincendio	Ufficio Formazione	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
PAT – Agenzia provinciale per gli appalti e contratti (APAC)	Comunicazioni in materia di appalti e contratti pubblici	Ufficio Economato	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
PAT – Agenzia del Lavoro	Interventi occupazionali in lavori socialmente utili	Ufficio Economato Ufficio Animazione Servizio Manutenzione	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
PAT (Ufficio preposto alla gestione della pratica)	Comunicazioni in merito a personale comandato - distaccato	Ufficio Personale	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
PAT – Assessorato Salute Politiche Sociali, disabilità e famiglia	Visite istituzionali	Presidente del Consiglio di Amministrazione Direttore	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
PAT – Dipartimento Salute e Politiche sociali	Comunicazioni in tema di autorizzazione e accreditamento sanitario e sociale	Direttore Responsabile Ufficio Qualità	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
ASUIT – Ufficio assistenza protesica	Comunicazioni per assistenza riabilitativa per residenti RSA	Servizio fisioterapia	Ad hoc	mail	Ufficio Protocollo
ASUIT – Supporto gestione e sviluppo del personale	Dichiarazioni stato giuridico-economico per verifica autodichiarazione	Ufficio Personale	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
ASUIT – Distretto Nord	Fatturazione finanziamento	Ufficio Ragioneria Responsabile Ufficio Residenti e URP	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Margherita Grazioli

Fraz. Povo Via della Resistenza n. 63 - 38123 TRENTO - C.F. e P.I. 00358520229

e-mail: info@apsgrazioli.it - PEC: apsgrazioli@pec.it

sito internet: www.apsgrazioli.it



Pagina 9 di 23

Mittente	Tipologia di comunicazione	Destinatari finali	Frequenza	Canale	Responsabile invio comunicazione in entrata
ASUIT – Servizio competente	Comunicazione su farmaci e presidi e fornitura ossigeno	Dirigente dell' Area dei Servizi Sanitari Medico Segreteria Sanitaria Funzionario Coordinatore Socio-sanitari Ufficio Ragioneria	Ad hoc	Mail	Ufficio Protocollo
ASUIT – Servizio Convenzioni	Convenzione Punto Prelievi	Direttore Segreteria di Direzione Dirigente dell' Area dei Servizi Sanitari	Annuale	PEC	Ufficio Protocollo
ASUIT – Servizio competente	Comunicazioni per astensione anticipata dal lavoro per gravidanza	Ufficio Personale	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
ASUIT – Servizio competente	Corsi di formazione, seminari	Ufficio Formazione	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
ASUIT – Dipartimento di prevenzione	Verifiche ispettive	Ufficio Qualità	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
ASUIT – Laboratorio Patologia Clinica	Comunicazioni in merito a esami chimici Punto Prelievi	Segreteria Punto Prelievi Segreteria di Direzione Ufficio Qualità Dirigente dell' Area dei Servizi Sanitari	Ad hoc	Mail	Ufficio Protocollo
ASUIT – Servizio competente	Comunicazioni per assistenza sanitaria residenti RSA	Dirigente dell' Area dei Servizi Sanitari Segreteria Sanitaria Medici Funzionario Coordinatore Socio-sanitario Coordinatore di riferimento residente	Ad hoc	PEC e/o mail	Ufficio Protocollo
ASUIT – Servizio competente	Protocolli di intesa	Ufficio competente coinvolto	Ad hoc	PEC e/o mail	Ufficio Protocollo



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Margherita Grazioli

Fraz. Povo Via della Resistenza n. 63 - 38123 TRENTO - C.F. e P.I. 00358520229

e-mail: info@apspgrazioli.it - PEC: apspgrazioli@pec.it

sito internet: www.apspgrazioli.it



Pagina 10 di 23

Mittente	Tipologia di comunicazione	Destinatari finali	Frequenza	Canale	Responsabile invio comunicazione in entrata
ASUIT – Dipartimento Prevenzione	Campagna vaccinale	Dirigente dell' Area dei Servizi Sanitari Segreteria Sanitaria Medici Funzionario Coordinatore Socio-sanitario Responsabile Ufficio Residenti e URP Ufficio Qualità	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
Comune di Trento – Servizio competente	Manutenzione e gestione immobile Centro Polifunzionale	Servizio Manutenzione RTO Alloggi Protetti Coordinatore Centro Diurno Coordinatore Centro Servizi	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
Comune di Trento – Ufficio Contratti	Accordi di collaborazione e adempimenti successivi	Presidente del Consiglio di Amministrazione Direttore Responsabile competente	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
Comune di Trento	Fatturazione finanziamento	Ufficio Ragioneria Responsabile Ufficio Residenti e URP	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
Comune di Trento – Servizio competente	Progettualità specifiche	Ufficio competente del progetto	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
Comune di Trento	Visite istituzionali	Presidente del Consiglio di Amministrazione Direttore	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
Comune di Trento	Corsi di formazione, seminari	Ufficio Formazione	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
Comune di Trento	Nomina Amministratore di Sostegno residenti RSA	Responsabile ufficio residenti e URP	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
Comune di Trento	Adempimento conto della gestione degli agenti contabili	Segreteria Centro Servizi Ufficio Ragioneria	Trimestral e	PEC	Ufficio Protocollo
Comune di Trento – Servizi Funerari	Spese posti cimitero	Ufficio Ragioneria	Annuale	PEC	Ufficio Protocollo



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Margherita Grazioli

Fraz. Povo Via della Resistenza n. 63 - 38123 TRENTO - C.F. e P.I. 00358520229
e-mail: info@apspgrazioli.it - PEC: apspgrazioli@pec.it
sito internet: www.apspgrazioli.it



Pagina 11 di 23

Mittente	Tipologia di comunicazione	Destinatari finali	Frequenza	Canale	Responsabile invio comunicazione in entrata
Comune di Trento – Servizio demografici e decentramento	Elezioni comunali, provinciali ed europee	Responsabile ufficio residenti e URP	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
Comune di Trento – Servizio Welfare e Coesione Sociale	Compilazione dati SIOSS	Responsabile Qualità	Annuale	PEC	Ufficio Protocollo
Comune di Trento	Adempimenti in materia di Trasparenza e Anticorruzione	Membri del Consiglio di Amministrazione	Annuale	PEC	Ufficio Protocollo
Regione Trentino Alto Adige – Ufficio Enti locali	Circolari	Ufficio competente	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
Regione Trentino Alto Adige – Ufficio Previdenza e ordinamento APSP	Raccolta dei testi coordinati delle leggi e dei regolamenti regionali in materia di ordinamento delle aziende pubbliche di servizi alla persona	A tutti gli uffici amministrativi	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
Ministero	Scioperi nazionali	Ufficio Personale	Ad hoc	Portale GEPAS	Ufficio Personale

Flussi di informazione dall'interno all'esterno

Mittente	Tipologia di comunicazione	Destinatari	Frequenza	Canale	Responsabile invio comunicazione in uscita
Ufficio Sanitario	Comunicazione disponibilità posti letto	ASUIT	Ad hoc	Mail	Ufficio Sanitario
Servizio Infermieristico del piano	Prenotazione ambulanza	ASUIT	Ad hoc	Mail	Servizio Infermieristico del piano
Dirigente dell'Area dei Servizi Sanitari	Segnalazione malattie infettive a carattere epidemico	ASUIT	Ad hoc	Mail -PEC	Dirigente dell'Area dei Servizi Sanitari - Ufficio Protocollo
Dirigente dell'Area dei Servizi Sanitari	Richieste di consulenze specifiche esterne	ASUIT	Ad hoc	Mail	Segreteria sanitaria



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Margherita Grazioli

Fraz. Povo Via della Resistenza n. 63 - 38123 TRENTO - C.F. e P.I. 00358520229

e-mail: info@apspgrazioli.it - PEC: apspgrazioli@pec.itsito internet: www.apspgrazioli.it

Pagina 12 di 23

Mittente	Tipologia di comunicazione	Destinatari	Frequenza	Canale	Responsabile invio comunicazione in uscita
Servizio Infermieristico del piano	Comunicazione decesso RSA	Comune di Trento – Ufficio Funerario	Ad hoc	Mail	Servizio Infermieristico del piano
Servizio Manutenzione Ufficio Economato	Richiesta di contributo (acquisto attrezzature, lavori su fabbricato, etc.)	PAT	Ad hoc	PEC	Ufficio Protocollo
Ufficio Personale	Verifica visita fiscale su dipendente	ASUIT	Ad hoc	Mail	Ufficio Personale
Responsabile Qualità - Direzione	Domanda di autorizzazione e accreditamento servizi	PAT	Triennale	PEC	Ufficio Protocollo
Direzione Funzionario Economo/RTO Alloggi Protetti Coordinatore Centro Diurno Coordinatore Centro Servizi	Adempimenti connessi all'Accordo di collaborazione con Comune di Trento: • Genziana • Alloggi Protetti • Centro Servizi • Casa Melograno • Centro Diurno • Pasti a domicilio	Comune di Trento	Ad hoc	PEC e/o mail	Ufficio incaricato della tematica
Direzione Segreteria di Direzione	Adempimenti connessi alla convenzione e alla gestione del Punto Prelievi	ASUIT – Servizio Convenzioni	Ad hoc	PEC e/o mail	Segreteria di Direzione
Ufficio Formazione Responsabile Scientifico	Domanda rinnovo accreditamento Provider ECM	PAT	Annuale	PEC - Portale ECM	Ufficio Formazione
RPCT	Relazione annuale del RPCT	Stakeholder	Annuale	Sito Istituzionale APSP – Amministrazione Trasparente	Segreteria di Direzione
RPCT	Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO)	Stakeholder	Annuale	Portale PIAO Sito Istituzionale APSP – Amministrazione Trasparente	Segreteria di Direzione
Segreteria di Direzione	Attivazione fase certificazione Family Audit e adempimenti successivi	PAT Consiglio dell'Audit	Triennale	Portale GEAPF	Referente Family Audit interno
Ufficio Formazione	Report eventi formativi	COGEAPS	Ad hoc	Portale COGEAPS	Ufficio Formazione



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Margherita Grazioli

Fraz. Povo Via della Resistenza n. 63 - 38123 TRENTO - C.F. e P.I. 00358520229

e-mail: info@apspgrazioli.it - PEC: apspgrazioli@pec.it

sito internet: www.apspgrazioli.it



Pagina 13 di 23

Mittente	Tipologia di comunicazione	Destinatari	Frequenza	Canale	Responsabile invio comunicazione in uscita
Segreteria di Direzione	Bilancio sociale	PAT – Servizio politiche sanitarie e per la non sufficienza PAT – Servizio Politiche Sociali Organizzazioni sindacali Dipendenti/collaboratori Familiari referenti utenti RSA e Centro Diurno Stakeholder Comune di Trento	Annuale	PEC - stampa cartacea	Segreteria di Direzione
Segreteria di Direzione	Consiglio di Amministrazione (composizione, dimissione membro, rinnovo...)	PAT – Servizio politiche sanitarie e per la non sufficienza	Ad hoc	PEC	Segreteria di Direzione
Segreteria di Direzione	Aggiornamenti Regolamenti aziendali	PAT – Servizio politiche sanitarie e per la non sufficienza	Ad hoc	PEC	Segreteria di Direzione
Responsabile Ufficio Residenti e URP	Adempimenti connessi all'inserimento di residenti in RSA (cambio medico, nominativo ingresso, domanda di invalidità, dimissioni, cambio residenza, etc.)	ASUIT Comune di Trento	Ad hoc	Mail ATL@NTE	Responsabile Ufficio Residenti e URP
Responsabile Ufficio Residenti e URP	Nomina Amministratore di Sostegno	Tribunale di Trento	Ad hoc	PEC	Responsabile Ufficio Residenti e URP



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Margherita Grazioli

Fraz. Povo Via della Resistenza n. 63 - 38123 TRENTO - C.F. e P.I. 00358520229

e-mail: info@apsgrazioli.it - PEC: apsgrazioli@pec.it

sito internet: www.apsgrazioli.it



Le comunicazioni riguardo residenti RSA e utenti dei servizi socio-sanitari

La comunicazione interna degli aspetti clinico-assistenziali dei residenti dell'RSA coinvolge i seguenti operatori sanitari e socio-sanitari operanti nella struttura: medico, coordinatore infermieristico/assistenziale/area sociale, infermieri, fisioterapisti, educatori professionali, responsabile qualità, consulenti medici esterni (es. Specialista in Geriatria, Cure Palliative, Neuropsicologo, Psicologo, ecc.), musicoterapista, operatori socio-sanitari, ausiliari con attività di supporto all'assistenza diretta.

La comunicazione esterna degli aspetti clinico-assistenziali dei residenti dell'RSA coinvolge i seguenti operatori sanitari e socio-sanitari: medico, coordinatore infermieristico/assistenziale, infermieri ed educatori professionali come principali operatori ed in minore misura le altre figure professionali sopra elencate.

I principali strumenti comunicativi per gli aspetti clinico assistenziali e socio-assistenziali sono i seguenti:

Cartella socio sanitaria che è composta dai seguenti diari degli operatori sanitari e socio-sanitari/assistenziali

- Diario medico
- Diario infermieristico
- Diario di coordinamento
- Diario assistenziale
- Diario riabilitativo
- Diario sociale
- Diario specialistico
- Diario psicologo
- Diario musicoterapista

La compilazione dei diari è operatore-specifica, mentre la lettura degli stessi è condivisa fra i diversi operatori che hanno le credenziali di accesso alla cartella socio sanitaria.

Sezione fondamentale della cartella socio sanitaria è rappresentate dal PAI (piano assistenziale individualizzato) che a sua volta si compone di una moltitudine di altri documenti che permettono di completare la valutazione sanitaria, socio-assistenziale e riabilitativa del residente di RSA. I principali documenti sono:

- Scale di valutazione in ambito sanitario, sociale, riabilitativo
- Test di funzionalità (motoria, autonomie residue, cognitiva, sociale, ecc.)
- Parametri vitali

La compilazione del PAI è di competenza dei professionisti sanitari e socio-sanitari coinvolti. Il software della cartella socio sanitaria informatizzata permette di attribuire i permessi di compilazione del PAI soltanto ad alcuni specifici operatori partecipanti alla riunione PAI che si tiene a cadenza semestrale per ciascun residente di RSA.

Lettera di dimissione/trasferimento medica

Rappresenta il documento che riassume gli aspetti anamnestici, diagnostici e terapeutici del residente di RSA in caso di dimissione a domicilio o di trasferimento temporaneo o definitivo in altra struttura residenziale. La compilazione è responsabilità del medico di struttura/dirigente medico di struttura e contiene in sintesi la storia clinica del residente, comprensiva della parte di anamnesi personale, le principali diagnosi di patologia e i trattamenti terapeutici in atto.



Lettera di continuità assistenziale

Rappresenta il documento che riassume gli aspetti assistenziale del Residente di RSA. È compilata da parte degli infermieri di riferimento del residente in caso di dimissione a domicilio, in altra struttura residenziale o in ospedale. Ha la finalità principale di garantire la continuità assistenziale nei diversi setting di cura e contiene, oltre alle principali problematiche assistenziali del residente, gli interventi assistenziali in atto al momento della dimissione, la presenza di presidi invasivi e non e strategie assistenziali per favorire il benessere e la presa in carico dei bisogni assistenziali del residente. L'infermiere che compila il documento può avvalersi di scale di valutazione di competenza specifica o trasversale con altre professionalità a completamento dei dati riportati.

Lettera di continuità sociale e riabilitativa

Al pari della lettera di continuità assistenziale anche le lettere di continuità sociale e riabilitativa sono pensate per garantire la continuità della presa in carico dei residenti nei trasferimenti dalla RSA ad altra residenza socio-sanitaria o al domicilio. Contengono aspetti peculiari degli ambiti di competenza specifici e possono avvalersi, al pari della lettera di continuità assistenziale di scale di valutazione specifiche o trasversali con altre professionalità. La loro compilazione è a carico del professionista di area sociale (es. educatore professionale, fisioterapista, ecc.)

Altre forme di "comunicazione" riferibili ai residenti dell'RSA sono l'invio e/o il ricevimento di dati da o verso piattaforme o banche dati (provinciali, ministeriali, ecc.). I principali rapporti di comunicazione e scambio dati intercorrono con le seguenti piattaforme/banche dati: *SIO (Sistema Informatizzato Ospedaliero)*: rappresenta la *repository* dei dati clinico-sanitari dei residenti dell'RSA. Contiene referti di esami diagnostici quali esami ematici, esami radiologici, stato vaccinale, accessi in Pronto Soccorso, ecc.. L'inserimento di tali dati nella banca dati è a carico dei medici del sistema sanitario provinciale e/o dei servizi pubblici dell'ASUIT (es. laboratorio, centro vaccinale, radiologia, ecc.). La lettura di tali dati può avvenire direttamente mediante accesso al SIO con modalità nome utente ASUIT/password (credenziali in possesso solo dei medici di struttura e del Funzionario Coordinatore dei servizi sanitari e sociali) o attraverso il trasferimento dei referti nella cartella clinico sanitaria attualmente in uso nella struttura e di conseguenza consultabile da tutto il personale che ha accesso alla cartella clinico sanitaria.

- *NSIS (Nuovo Sistema Informativo Sanitario)*: Il Nuovo Sistema Informativo Sanitario (NSIS) rappresenta oggi la più importante banca dati sanitaria a livello nazionale a supporto della programmazione sanitaria nazionale e regionale. La struttura RSA è chiamata all'invio obbligatorio, a cadenza trimestrale, dei dati inerenti i propri assistiti che derivano dai dati contenuti nei PAI dei residenti. Tale attività è garantita dal Dirigente Medico di struttura e dal Funzionario Coordinatore dei servizi sanitari e assistenziali.
- *Sistema MINERVA*: Il Sistema MINERVA è un toolkit strategico e gestionale utilizzato per la pianificazione delle risorse umane, la gestione dei processi clinici e l'innovazione organizzativa, in particolare nel settore delle RSA e radiodiagnostica. Il sistema mira a strutturare il "master plan delle risorse umane" e a implementare sistemi gestionali evoluti nella Pubblica Amministrazione. Favorisce l'analisi, la revisione delle attività e la formazione, in particolare nel contesto del welfare anziani. I principali referenti per l'RSA di tale sistema sono il Dirigente Medico di struttura, il Funzionario Coordinatore dei servizi sanitari e assistenziali e il Responsabile Qualità;



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Margherita Grazioli

Fraz. Povo Via della Resistenza n. 63 - 38123 TRENTO - C.F. e P.I. 00358520229
e-mail: info@apsgrazioli.it - PEC: apsgrazioli@pec.it
sito internet: www.apsgrazioli.it



Pagina 16 di 23

- **ATL@NTE** – Sistema informativo provinciale (PAT/ASUIT) per la gestione delle liste d'attesa e degli inserimenti in RSA. Utilizzato dall'Ufficio Residenti e URP per gli adempimenti connessi all'ingresso, alla variazione e alla dimissione dei residenti. L'accesso e la compilazione sono a carico del Responsabile dell'Ufficio Residenti e URP.
- **IPPOCRATE / TREC** – Sistemi informativi utilizzati per la gestione operativa del Punto Prelievi: IPPOCRATE supporta la gestione delle accettazioni, mentre TREC è il sistema di tracciabilità dei campioni biologici.

Le comunicazioni da e per i RESIDENTI RSA e loro FAMIGLIARI/REFERENTI

L'Ufficio Residenti e URP utilizza il canale e-mail e il portale Utenti per comunicare con i familiari/referenti dei residenti della RSA. La piattaforma permette il caricamento, oltre che di informative di norme generali (orari delle visite in struttura, orari del servizio medico, etc.) e promozione eventi, anche dei documenti retta/fatture mensili.

Ulteriori comunicazioni avvengono direttamente tra coordinatore di piano/servizio medico/servizio educativo e di animazione e il residente ed i loro famigliari/referenti.

Vengono organizzati momenti di restituzione dei questionari di indagine di soddisfazione e riunioni annuali relative alla definizione delle rette dell'anno successivo e risultati di bilancio aziendale.

Nell'organizzazione è presente la figura del comitato dei famigliari con duplice funzione:

- **consulativa:** sulle problematiche di carattere generale relative all'impostazione e all'organizzazione dei servizi erogati quali:
 - modifiche al regolamento che disciplina le modalità di elezione, di consultazione e di partecipazione degli utenti o loro delegati della RSA;
 - modifiche statutarie;
 - Budget e Bilancio consuntivo;
 - modifiche strutturali significative per la qualità residenziale;
 - modifiche organizzative con rilevante ricaduta sui servizi erogati; aggiornamento della Carta dei Servizi.
- **propositiva:** possono infatti formulare al Presidente dell'Azienda – il quale riferirà al Consiglio di Amministrazione - proposte, anche scritte, in ordine alle modalità di fruizione e qualità dei servizi erogati.

I rappresentanti possono disporre, all'interno dell'Azienda, di spazi idonei sia per promuovere la loro attività che per organizzare incontri con referenti e/o familiari dei residenti.

Attività di comunicazione di dati clinico-assistenziali ai residenti e ai familiari

La comunicazione di dati clinico-assistenziali dei residenti ai medesimi o ai loro familiari è garantita con modalità dirette o indirette. Le modalità dirette prevedono:

- colloqui con il Dirigente Medico di struttura (Coordinatore sanitario)
- colloqui individuali con il medico di diagnosi e cura di riferimento del nucleo
- colloqui con il Funzionario Coordinatore dei servizi sanitari e assistenziali
- colloqui con il coordinatore assistenziale di piano
- colloqui con il coordinatore degli educatori professionali
- colloqui con il coordinatore dei fisioterapisti
- colloqui con l'infermiere di riferimento del residente
- colloqui con il fisioterapista di riferimento del residente
- colloqui con l'educatore professionale di riferimento
- colloqui con la musicoterapeuta di struttura



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Margherita Grazioli

Fraz. Povo Via della Resistenza n. 63 - 38123 TRENTO - C.F. e P.I. 00358520229

e-mail: info@apsgrazioli.it - PEC: apsgrazioli@pec.it

sito internet: www.apsgrazioli.it



- colloqui con i consulenti esterni della struttura (Es. dietista, neuropsicologo).

I colloqui possono essere programmati da parte della struttura, come ad esempio i colloqui "post-PAI", garantiti almeno due volte all'anno a ciascun residente/familiare di residente, oppure richiesti "al bisogno" da parte dei residenti o dei loro familiari con il/i professionista/i specifico/i.

La modalità indiretta prevede l'invio mediante mail/PEC (se richiesto) di documentazione del residente (relazioni, referti, ecc.) preventivamente protocollata. L'individuazione della documentazione clinica da inviare e/o la redazione di documentazione personalizzata (es. relazioni cliniche) sono a cura del professionista di riferimento, mentre l'invio della stessa è a carico dell'ufficio URP/segreteria previa protocollazione.

Condivisione con gli assistiti e i relativi familiari delle scelte clinico-assistenziali

Per quanto riguarda la condivisione con gli assistiti e con i loro familiari delle scelte clinico-assistenziali le modalità abitualmente utilizzate sono la partecipazione attiva del residente (se in grado di intendere e di volere) e/o del/i familiare/i all'incontro di discussione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) o, in alternativa, al colloquio "post-PAI" di cui al punto precedente.

Altri momenti di condivisione delle scelte clinico-assistenziali possono essere i colloqui organizzati in occasione di variazioni sostanziali del percorso di vita e/o malattia o nel fine vita del residente (cosiddetti "PAI di accompagnamento" o "Piano di Cure Condiviso" con condivisione dell'approccio palliativo nei confronti del residente). La condivisione delle scelte clinico-assistenziali con il residente e/o familiari sono a carico del medico di struttura e dell'intera équipe di cura e presa in carico del residente.

Le comunicazioni da e per gli UTENTI ALLOGGI PROTETTI

La comunicazione in uscita verso gli utenti avviene mediante:

- **Lettere cartacee, su carta semplice o intestata**, in base all'esigenza e consegnate direttamente dagli operatori durante i passaggi quotidiani negli alloggi, utilizzate per avvisi, convocazioni o comunicazioni personali.
- **Volantini cartacei**, distribuiti periodicamente a mano per informare su attività, iniziative aziendali o del territorio, novità del servizio.
- **Telefonate**, per comunicazioni rapide, promemoria o informazioni pratiche.
- **Portale Utenti** per l'invio di comunicazioni e documentazione a carattere amministrativo.

Gli utenti degli Alloggi Protetti possono richiedere **colloqui individuali** (programmati o ad hoc) con gli operatori del servizio, che rappresentano uno dei principali strumenti di ascolto e raccolta dei bisogni. Possono altresì contattare telefonicamente o a mezzo e-mail il servizio. Tali canali possono essere utilizzati anche da parte di familiari, referenti esterni, amministratori di sostegno.

Le comunicazioni da e per gli UTENTI di CENTRO SERVIZI e CASA MELOGRANO

Per le comunicazioni in uscita, cioè dal Servizio verso gli utenti e il territorio, oltre ai tradizionali canali comunicativi (e-mail e telefono), vengono preferiti canali "informali" ma più efficaci per la tipologia di stakeholder che accede al Servizio:

- **Volantini cartacei**, distribuiti agli utenti e diffusi sul territorio.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Margherita Grazioli

Fraz. Povo Via della Resistenza n. 63 - 38123 TRENTO - C.F. e P.I. 00358520229

e-mail: info@apspgrazioli.it - PEC: apspgrazioli@pec.it

sito internet: www.apspgrazioli.it



Pagina 18 di 23

- **Invii di materiali informativi** (volantini, locandine) tramite **email**, secondo i contatti disponibili.
- **Passaparola spontaneo**, tramite utenti stabili o persone di riferimento, che veicolano le novità alla rete informale.
- Collaborazione con **referenti di realtà territoriali** (associazioni, gruppi locali), che poi divulgano le informazioni ad altri contatti.
- **Supporto istituzionale** da parte del presidente della Circoscrizione, che condivide notizie e iniziative sulla pagina FB di "Sei di Povo se".
- **Aggiornamenti sul sito web della APSP**, pubblicando eventi, informazioni e materiali utili (pur sapendo che ha un impatto limitato sul coinvolgimento attivo).

Gli utenti possono comunicare con il Servizio tramite:

- **Accesso diretto in presenza** al Centro: la modalità più utilizzata per confronti, richieste di informazioni, colloqui o servizi.
- **Telefonate** al numero fisso per informazioni pratiche, iscrizioni o segnalazioni.
- **Email** per comunicazioni più strutturate o richieste specifiche.

L'offerta del Centro Servizi - Casa Melograno viene diffusa anche tramite operatori sanitari, quali Medici di Medicina Generale (che indirizzano persone che necessitano di orientamento ai servizi, ascolto, prenotazioni o aiuto con pratiche mediche) e Infermiere di territorio.

Le comunicazioni da e per gli UTENTI di CENTRO DIURNO e loro FAMIGLIARI/REFERENTI

Il coordinatore del Centro Diurno utilizza il canale mail per comunicare con i familiari/referenti degli utenti del Centro Diurno. Le comunicazioni possono avvenire anche telefonicamente o via sms.

Nella Tabella seguente sono riassunte le varie forme di comunicazione da e per il Centro Diurno:

Mittente	Tipologia di comunicazione	Destinatari	Canale	Frequenza	Responsabile invio comunicazione in entrata o in uscita
CD	Invio comunicazioni organizzative	Famigliari o referenti	Portale o email, talvolta si utilizza anche il canale cartaceo, aggiuntivo a quello telematico, per avere la certezza che pervengano agli interessati	al bisogno	Coordinatore CD
CD	Comunicazioni immediate	Famigliari o referenti	Telefonicamente o email	al bisogno	Coordinatore CD o OSS tutor
CD	Volantini o promozione eventi	Famigliari o referenti	email	al bisogno	Coordinatore CD



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Margherita Grazioli

Fraz. Povo Via della Resistenza n. 63 - 38123 TRENTO - C.F. e P.I. 00358520229

e-mail: info@apspgrazioli.it - PEC: apspgrazioli@pec.it

sito internet: www.apspgrazioli.it



Pagina 19 di 23

Mittente	Tipologia di comunicazione	Destinatari	Canale	Frequenza	Responsabile invio comunicazione in entrata o in uscita
CD	Relazioni o dichiarazioni varie	interessato	email con protocollo in uscita	su richiesta	Coordinatore CD
CD	Piano di frequenza generale aggiornato	ASUIT - Ufficio Spazio Argento	email	mensile	Coordinatore CD
CD	Piano di frequenza di ciascun utente	ASUIT - Assistente Sociale di riferimento	email	all'attivazione del servizio e ad ogni modifica dello stesso	Coordinatore CD
ASUIT	Verbale Audit, VTS	Coordinatore CD Responsabile Qualità Direzione	email	Annuale	Coordinatore UVM
Segreteria ASUIT	Convocazione UVM	Coordinatore CD	email con link per collegamento in MEET	Secondo calendario prestabilito	Coordinatore CD
ASUIT	Verbale UVM e scheda SVM	CD URP	email	Ad ogni attivazione ed eventuale variazione di servizi da attivare	Coordinatore CD
Famigliari o referenti	Certificati medici o documentazione varia	Coordinatore CD	email, consegna a mano	al bisogno	Coordinatore CD



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Margherita Grazioli

Fraz. Povo Via della Resistenza n. 63 - 38123 TRENTO - C.F. e P.I. 00358520229

e-mail: info@apspgrazioli.it - PEC: apspgrazioli@pec.it

sito internet: www.apspgrazioli.it



La comunicazione da e per il PERSONALE DIPENDENTE e COLLABORATORI

I canali di comunicazione

Gli strumenti messi a disposizione dall'organizzazione a favore dei dipendenti e dei collaboratori sono:

- **portale PERSONALE:** canale utilizzato per le comunicazioni APSP-PERSONALE e PERSONALE-APSP. Attraverso la piattaforma vengono caricati:
 - turnistica mensile (con successive eventuali modifiche);
 - cartellini;
 - cedolini mensili;
 - documenti annuali (Certificazione Unica, documento detrazione fiscale);
 - riunioni con il personale;
 - comunicazioni di eventi;
 - circolari interne;
 - convocazione corsi di formazione;
 - carta dei servizi (adozione e successive revisioni);
 - procedure organizzative;
 - bilancio sociale;
 - piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza;
 - concorsi pubblici e progressioni interne, selezioni interne;
 - graduatoria permessi studio;
 - questionari (conciliazione, formazione, mobilità sostenibile, etc.);
 - avvisi di scioperi e assemblee sindacali;
 - informazioni Family Audit.
- **e-mail aziendale:** canale di comunicazione utilizzato dai dipendenti e dai collaboratori dell'Azienda per comunicazioni interne relative lo svolgimento del proprio servizio.

Il personale dipendente e i collaboratori possono comunicare con l'Azienda a mezzo mail oppure tramite chiamata oppure richiedendo un colloquio.

Per gli avvisi al personale vengono utilizzate le bacheche presenti al Piano 0 della RSA e le bacheche presenti presso il Centro Polifunzionale.

In specifiche cartelle del file system aziendale vengono pubblicati i documenti operativi utili alle attività socio – sanitarie, all'attività infermieristica e alle attività di coordinamento. Gli accessi a tali cartelle sono governate da policy di sicurezza al fine di consentire al personale di poter consultare solo la documentazione strettamente necessaria per poter svolgere la propria attività lavorativa.

Le comunicazioni da e per i VOLONTARI

La presenza di volontari – e associazioni di volontariato – all'interno dell'organizzazione è ritenuta essenziale grazie al contributo notevole sia in termini di tempo dedicato (ore di presenza), sia in termini di qualità degli interventi offerti ai residenti e utenti dell'APSP.

Attraverso volantini di presentazione delle iniziative, passaparola, tramite l'app del volontariato in Trentino "Attivati!" messa a disposizione da Centro Servizi per il Volontariato (progetto di Trento 2024 Capitale Europea del Volontariato), promozione e organizzazione di eventi dedicati al tema del volontariato, i volontari vengono accolti con un primo colloquio conoscitivo (attitudini del singolo), di presentazione dei servizi dell'APSP,



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Margherita Grazioli

Fraz. Povo Via della Resistenza n. 63 - 38123 TRENTO - C.F. e P.I. 00358520229
e-mail: info@apspgrazioli.it - PEC: apspgrazioli@pec.it
sito internet: www.apspgrazioli.it



informazione/formazione in materia di privacy e assicurazione, modalità di attivazione del volontariato, accordi generali e sottoscrizione della manifestazione di disponibilità.

Nel corso dell'anno, vengono organizzate riunioni (almeno 3) con supporto del servizio psicologico per formazione e supervisione dei volontari.

Mezzi di comunicazione principalmente utilizzati sono: telefono, messaggistica istantanea, mail.

La comunicazione da e per i FORNITORI

Le comunicazioni con i fornitori e ditte in appalto avvengono tramite PEC e/o mail.

Al referente interno delle ditte in appalto con servizio presente in modo continuativo in struttura viene assegnata una mail aziendale che faciliti le comunicazioni tra i vari servizi.

Alcuni sono dotati di portale dedicato.

La comunicazione da e per le ORGANIZZAZIONI SINDACALI

Le comunicazioni inviate e ricevute dai rappresentanti delle sigle sindacali avvengono per lo più mediante:

- riunioni periodiche con la Direzione;
- scambio di corrispondenza a mezzo mail per comunicazioni inerenti gli affiliati;
- scambio di corrispondenza a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC) per comunicazioni formali con la Direzione.

Le sigle sindacali chiedono la pubblicazione sulla bacheca aziendale e tramite portale degli avvisi di assemblea sindacale e sciopero.

Le comunicazioni da e per la CITTADINANZA

La cittadinanza può comunicare con l'APSP tramite canale mail info@apspgrazioli.it e canale PEC apspgrazioli@pec.it oppure telefonando al numero 0461818181.

La comunicazione esterna sulle principali iniziative dell'organizzazione avviene mediante pubblicazione di notizie sul sito web istituzionale <https://www.apspgrazioli.it>. Presso la struttura sono presenti punti informativi.

L'APSP collabora con il Club Interassociativo TuttaPovo attraverso la pubblicazione di articoli sulla rivista TuttaPovo (uscite: marzo, giugno, settembre, dicembre). La rivista è disponibile anche online sul sito <https://www.tuttapovo.it/>.

Viene edita da APSP "Margherita Grazioli" la rivista "Melograno" dedicata a utenti e familiari; anche il Bilancio Sociale rappresenta uno strumento efficace di comunicazione.

Le forme di ascolto

L'APSP, accanto agli strumenti strutturati come ad esempio i questionari di rilevazione della soddisfazione indagini di soddisfazione, mantiene momenti di incontro (Focus Group) dove le persone possono esprimersi ed essere ascoltate nelle loro istanze e interessi; questo favorisce tempestività e comodità di raccolta della percezione, risposta immediata ai quesiti, promozione dell'ascolto e incontro che nei servizi alla persona sono essenziali.

Le varie forme di **ascolto del cliente** costituiscono un flusso di informazioni e comunicazione che avviene tra gli utenti/residenti, familiari e i referenti dell'Azienda

Nella Tabella in calce al documento sono riassunte le forme e gli strumenti di rilevazione della qualità percepita per ciascun servizio.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Margherita Grazioli

Fraz. Povo Via della Resistenza n. 63 - 38123 TRENTO - C.F. e P.I. 00358520229
e-mail: info@apspgrazioli.it - PEC: apspgrazioli@pec.it
sito internet: www.apspgrazioli.it



Ulteriore forma di ascolto per dipendenti e familiari dei residenti/utenti è lo **sportello psicologico**.

Tale sportello permette di:

- migliorare la qualità di vita dei residenti/utenti e dei loro familiari attraverso un supporto psicologico personalizzato;
- rafforzare le competenze professionali dell'equipe, grazie a supervisioni regolari e mirate;
- prevenire il burnout del personale attraverso incontri di sostegno emotivo e attività di formazione;
- promuovere un clima organizzativo positivo favorendo la comunicazione e la collaborazione tra i membri dell'equipe.

Reclami e suggerimenti

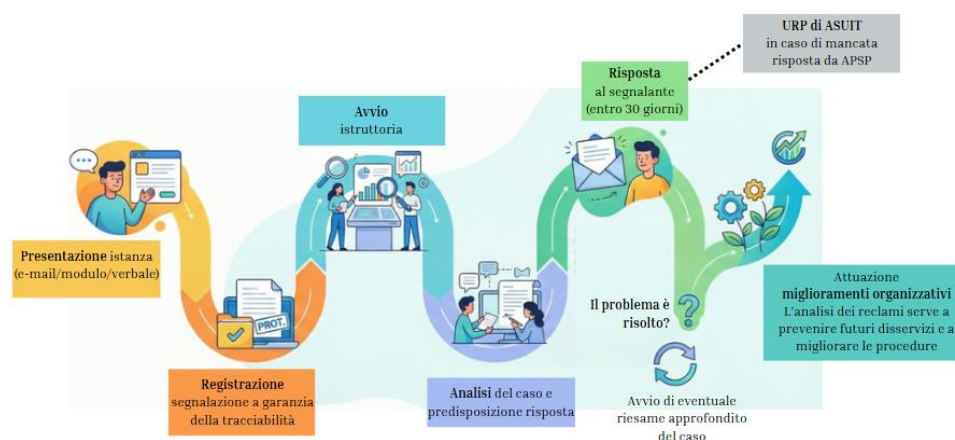
L'Azienda prende in carico tempestivamente le segnalazioni e i suggerimenti di residenti, utenti e familiari allo scopo di ridurre e/o evitare possibili cause di disagio e disservizio.

Per ogni segnalazione o richiesta viene istruita una verifica della circostanza segnalata e si procede con l'intervento correttivo opportuno; segue la restituzione di quanto riscontrato all'interessato. In particolare, in caso di circostanze delicate o complesse, l'istruttoria avviene coinvolgendo tutte le figure interne interessate attraverso colloqui di approfondimento anche in conciliazione per comprendere e rispondere al meglio al disagio procurato. In caso di disagio importante si propone colloquio riparativo per le parti in causa.

Whistleblowing

In Italia l'istituto giuridico del Whistleblowing è stato introdotto dalla legge 6 novembre 2012, n. 190 «Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione», adottata in ottemperanza a raccomandazioni e obblighi convenzionali che promanano dal contesto ONU, OCSE, Consiglio d'Europa e Unione europea.

Il **Whistleblowing** è lo strumento che permette un'adeguata tutela del soggetto (cd. whistleblower) che segnala condotte illecite all'interno dell'ambiente di lavoro, evitando un'eventuale esposizione a misure discriminatorie o ritorsive.





Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Margherita Grazioli

Fraz. Povo Via della Resistenza n. 63 - 38123 TRENTO - C.F. e P.I. 00358520229

e-mail: info@apspgrazioli.it - PEC: apspgrazioli@pec.it

sito internet: www.apspgrazioli.it



Quali sono i canali per presentare una segnalazione?

Il D.Lgs. 24/2023, nel recepire le indicazioni della Direttiva europea, ha previsto un sistema diversificato di presentazione delle segnalazioni:

- **canale interno:** l'APSP, nell'ottica di rendere più agevoli le comunicazioni, mette a disposizione dei segnalanti la piattaforma informatica gestita dalla società WhistleblowingPA di Solutions I.S. S.r.l. raggiungibile all'indirizzo <https://apspmargheritagrazioli.whistleblowing.it/>. La segnalazione arriverà al Responsabile per la prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT), funzione ricoperta dal Direttore Generale. È possibile anche presentare la segnalazione in forma orale attraverso la richiesta di colloquio personale (verbalizzazione);
- **canale esterno:** solo in presenza di particolari condizioni, le segnalazioni potranno essere comunicate ad ANAC tramite la piattaforma accessibile all'indirizzo <https://www.anticorruzione.it/-/whistleblowing>;
- **divulgazione pubblica:** divulgare pubblicamente vuol dire "rendere di pubblico dominio informazioni sulle violazioni tramite la stampa o mezzi elettronici o comunque tramite mezzi di diffusione in grado di raggiungere un numero elevato di persone". La persona segnalante che effettua una divulgazione pubblica beneficia della protezione prevista dalla normativa, solo se al momento della divulgazione ci sono delle particolari condizioni.