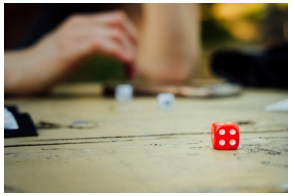
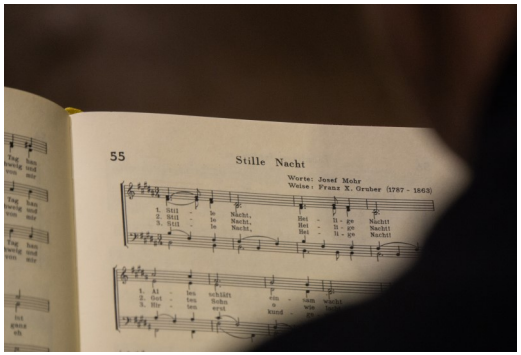


Carta dei Servizi
Centro Diurno

Cooperativa
Sociale Assistenza



rev.00 del 22.11.2019

SOMMARIO

INTRODUZIONE

1. LA CARTA DEI SERVIZI 3
1.1 Cos'è la carta dei servizi 3
1.2 A chi è rivolta 3
1.3 Obiettivi della carta dei servizi? 3
2. LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO 4
2.1 La normativa 4
2.2 I principi fondamentali 4
3. PUBBLICAZIONE DELLA CARTA 5

LA COOPERATIVA SOCIALE ASSISTENZA

1. VISION, MISSION E VALORI 6
1.1 Vision 6
1.2 Mission 6
1.3 Valori 6
2. LA NOSTRA STORIA 7
3. LA GOVERNANCE 7
4. LE NOSTRE RISORSE: LE PERSONE 7
5. LE CERTIFICAZIONI 8
6. CON CHI COLLABORIAMO 8
6.1 Stakeholder beneficiari 8
6.2 Stakeholder interni 8
6.3 Stakeholder esterni 8
7. ORGANIGRAMMA 9
8. RAPPORTI CON L'UTENZA 10
8.1 Indagine di soddisfazione 10
8.2 Reclami, osservazioni e suggerimenti 10
9. MONITORAGGIO 10
10. I NOSTRI SERVIZI 11
11. AMBITO TERRITORIALE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI 11

I CENTRI DIURNI

1. CENTRI DIURNI PER ADULTI E ANZIANI, COSA SONO? 12
2. COME SI ACCEDE? 12
3. COSTI 13
4. A CHI RIVOLGERSI PER INFORMAZIONI? 13

I CENTRI DIURNI DI TIONE E DI VILLA RENDENA

1. DOVE SONO 13
2. QUANTI POSTI SONO DISPONIBILI 13
3. ORARI DI APERTURA 14
4. SERVIZI OFFERTI 14
5. CHI OPERA NEL SERVIZIO 17
6. SPAZI E GIORNATA TIPO 18

FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI 20

MODULO DI COMUNICAZIONE 25

INTRODUZIONE

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Cos'è la carta dei servizi

La *carta dei servizi* è un documento previsto dalla normativa italiana per garantire al cittadino trasparenza sui servizi offerti da un'organizzazione.

La *carta dei servizi* è quindi uno strumento informativo chiaro e trasparente dei servizi offerti da **Cooperativa Assistenza**, ma soprattutto è uno strumento di ascolto-partecipazione-comunicazione tra:

- la comunità e i suoi bisogni sociali
- gli utenti che accedono direttamente al servizio
- l'organizzazione che lo eroga

nell'ottica di un miglioramento continuo.

1.2 A chi è rivolta

La *carta dei servizi* è rivolta in primis agli utenti che usufruiscono dei servizi della **Cooperativa Assistenza**, ai loro famigliari e ai caregivers, ma è anche rivolta a tutti i cittadini e alla comunità che necessitano di reperire informazioni sui nostri servizi.

1.3 Obiettivi della carta dei servizi?

La *carta dei servizi* assolve ad una pluralità di funzioni, direttamente o indirettamente rivolte alla tutela dei cittadini/utenti.

La *carta dei servizi* è *utile* ai cittadini/utenti per:

- essere informati in modo chiaro e trasparente sull'offerta dei servizi della cooperativa
- partecipare attivamente nella valutazione della qualità dei servizi ricevuti
- essere tutelati rispetto alla qualità del servizio (gestione dei reclami)

La carta dei servizi è utile alla cooperativa per:

- promuovere la qualità dei servizi offerti
- promuovere il miglioramento continuo: integrando e innovando i servizi offerti per rispondere a nuovi bisogni della comunità e del cittadino/utente
- promuovere la trasparenza nella gestione dei propri servizi
- promuovere la partecipazione e la tutela dei cittadini/utenti
- assumersi i propri impegni nei confronti del cittadino/utente, della comunità e dell'ente affidante
- accreditarsi presso gli enti pubblici nell'erogazione dei servizi socio-assistenziali
- essere utilizzata come parametro di valutazione per gli enti appaltanti nell'analisi dell'offerta per l'affidamento di servizi socio-assistenziali

2. LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

2.1 La normativa

La *carta dei servizi* è stata elaborata seguendo i principi cogenti della seguente normativa:

Riferimenti	Oggetto norma
D.P.C.M. 27/01/1994	"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" o "decreto Ciampi"
D.P.C.M 21/12/1995	"Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carte dei servizi pubblici"
L. 328/2000	"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
L.P. 13/2007	"Politiche sociali nella provincia di Trento"
Direttiva del Ministero per la funzione pubblica 24 marzo 2004	"Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"
Delibera n.32 del 20 gennaio 2016	"Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali" ANAC
Delibera provinciale n.1182 del 6/7/2018	"Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socio-assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali"
Delibera provinciale n. 2474 del 21/12/2018	"Direttive provinciali per la gestione e il finanziamento dei Centri diurni per l'anno 2019 e ulteriori disposizioni in ordine a progetti in materia di demenze e iniziative a sostegno della domiciliarità - area anziani"

2.2 I principi fondamentali

La normativa italiana individua i principi fondamentali ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi a tutela dei cittadini:

- **principio di uguaglianza:** l'erogazione del servizio deve essere ispirata all'uguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti.
  Uguaglianza intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione (per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche) e non come adozione di un servizio omologato su tutti gli utenti, senza prevedere trattamenti diversificati in situazioni personali e sociali diverse.
  Il rispetto delle diversità di ognuno e dei particolari bisogni personali è garantito attraverso la realizzazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).
- **principio di imparzialità:** le modalità di accesso e l'erogazione del servizio devono avvenire nel rispetto dei criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
  La cooperativa ha il dovere di neutralità rispetto agli utenti, ossia è tenuta a eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.
- **principio di continuità:** salvo cause di forza maggiore, l'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni.
  In caso di irregolarità nell'erogazione del servizio, dovranno essere adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- **principio di scelta:** promuovere il diritto di scelta del cittadino nei confronti dell'organizzazione che meglio risponde alle sue necessità.

Garantire al cittadino di poter scegliere tra i soggetti che erogano il servizio di cui ha bisogno; deve quindi essere messo nelle condizioni di conoscere l'offerta dei servizi.

- **principio di partecipazione:** la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.
  L'utente, e/o i suoi familiari, è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda. Ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per migliorare il suo servizio, può fornire eventuali richiami/reclami.

- **principio di efficacia ed efficienza:** l'attività dei soggetti erogatori si basa su criteri di efficacia ed efficienza nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio.
  La cooperativa assicura che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Si lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

3. PUBBLICAZIONE DELLA CARTA

La *carta dei servizi* è pubblicata sul sito di **Cooperativa Assistenza** e sulla nostra pagina Facebook.

È possibile richiedere una copia cartacea presso i nostri uffici:

Uffici

Sede di Tione di Trento
Via Damiano Chiesa, 2/A
38079 Tione di Trento (TN)
Tel. 0465 322222 | info@coopassistenza.net

Sede di Cavalese
Via Pizzegada, 18
38033 Cavalese (TN)
Tel. 0462 231142 | info.fiemme@coopassistenza.net

Sedi operative

Centro Diurno Tione
Via Mons. Donato Perli, 11
38079 Tione di Trento (TN)

Centro Diurno Villa Rendena
Via del Municipio, 4
38094 Porte di Rendena - fraz. Villa Rendena (TN)

LA COOPERATIVA SOCIALE ASSISTENZA

1 VISION, MISSION E VALORI

1.1 Vision

Cooperativa Sociale Assistenza ha in realtà un solo obiettivo: garantire a ogni persona il **diritto a una vita dignitosa e alla piena partecipazione sociale** indipendentemente dall'età, dalle condizioni di salute e dalle possibilità economiche.

1.2 Mission

Cooperativa Sociale Assistenza, ispirandosi ai principi di solidarietà e mutualità, si propone di **gestire in forma di impresa** servizi socio sanitari, socio assistenziali, culturali ed educativi.

Cooperativa Sociale Assistenza si impegna a:

- realizzare interventi di promozione umana ed integrazione sociale
- garantire servizi qualitativamente elevati che trovano specifica motivazione in riferimento all'età, alle condizioni personali e familiari nonché alla condizione sociale degli utenti, dei loro nuclei familiari e dei caregivers
- dare alta rilevanza a quella parte dell'aspetto assistenziale che punta al mantenimento e possibilmente al recupero rieducativo delle capacità residue dell'utente
- prestare particolare attenzione alla sensibilizzazione delle comunità locali in cui opera al fine di renderle più consapevoli, attente e disponibili all'accoglienza ed al sostegno delle persone in stato di bisogno

1.3 Valori

Il valore fondamentale che muove l'intero nostro operato è la **persona.** Persona intesa come singola entità ma anche come parte integrante e attiva di una comunità.

[...] Capii che un uomo, oltre a vivere per il proprio bene personale, deve inevitabilmente contribuire al bene degli altri [...] – Lev Tolstoj

---

I valori che ci ispirano:

- Uguaglianza e imparzialità
- Rispetto e correttezza
- Flessibilità e responsabilità
- Rispetto e fiducia
- Legalità, integrità e trasparenza

2 LA NOSTRA STORIA

1992

La cooperativa Ascoop, storica cooperativa tionese fondata nel 1979, inizia ad erogare i primi servizi di assistenza alla persona.

Con il passare degli anni le richieste di servizi di assistenza domiciliare aumentano, così nell'ottobre 1999, a seguito della scissione della Cooperativa Ascoop, nasce **Cooperativa Sociale Assistenza** con lo scopo di adeguare l'organizzazione aziendale alla specificità dell'attività svolta.

1999

2007

Apre la sede operativa di **Cavalese** per far fronte alle esigenze del territorio della Val di Fiemme e Fassa.

2009

Cooperativa Sociale Assistenza ottiene la gestione del **Centro Diurno di Tione di Trento**.

2012

Cooperativa Sociale Assistenza intraprende i primi servizi di **Assistenza Domiciliare integrata** (ADI).

2013

Al centro diurno di Tione si aggiunge anche il **Centro Diurno di Villa Rendena.**

2015

Cooperativa Assistenza si aggiudica l'appalto promosso dall'APSS per l'erogazione di servizi domiciliari specializzati: **ADI** (Assistenza Domiciliare Integrata), **ADI-CP** (Cure Palliative) e **ADPD** (Persone con Demenza).

2016

Cooperativa Sociale Assistenza aderisce al progetto "**Pronto Serenità**" (diventato poi "**Trentino Cura**").

3 LA GOVERNANCE

La governance di **Cooperativa Sociale Assistenza** è democraticamente gestita attraverso gli organi sociali previsti dallo statuto:

1. Assemblea dei soci
2. Consiglio di amministrazione
3. Comitato di controllo

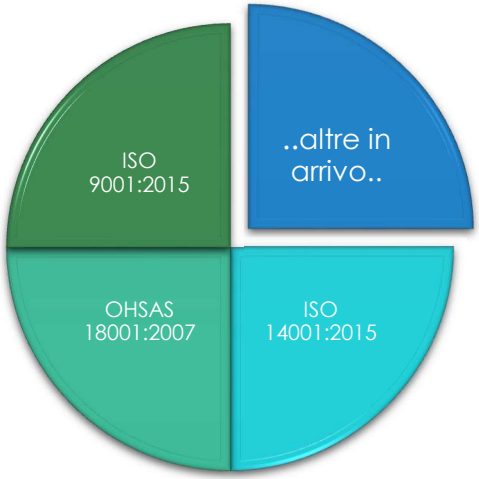
4 LE NOSTRE RISORSE: LE PERSONE

Cooperativa Sociale Assistenza è consapevole che il valore più grande per ogni organizzazione è sicuramente dato dalle persone che vi lavorano e che fanno la differenza, soprattutto quando si parla di servizi alla persona nei confronti di persone fragili e bisognose di attenzioni.

Il modello perseguito da **Cooperativa Sociale Assistenza** è quello della Democrazia Diffusa: **molti operatori sono anche soci della Cooperativa** e come tali partecipano direttamente, assieme ai propri rappresentanti, alle decisioni aziendali e sono responsabili dell'andamento globale del servizio.

***** Dati aggiornati al 31.12.2018

5 LE CERTIFICAZIONI



6 CON CHI COLLABORIAMO

Gli stakeholders sono coloro che, direttamente o indirettamente, hanno un interesse nell'attività e nell'operato di Cooperativa Assistenza.

6.1 *Stakeholder beneficiari*

- **Gli utenti** sono coloro che usufruiscono dei servizi di Cooperativa Assistenza: prendersi cura di questa categoria di stakeholder rappresenta la mission principale della cooperativa.
- **I loro familiari** rappresentano gli interlocutori principali del nostro operato, soprattutto nel caso in cui i destinatari dei nostri servizi si trovino in una situazione di non autosufficienza. Cooperativa Assistenza si impegna pertanto a coinvolgere attivamente la rete familiare, nell'ottica di un sostegno e supporto reciproco.

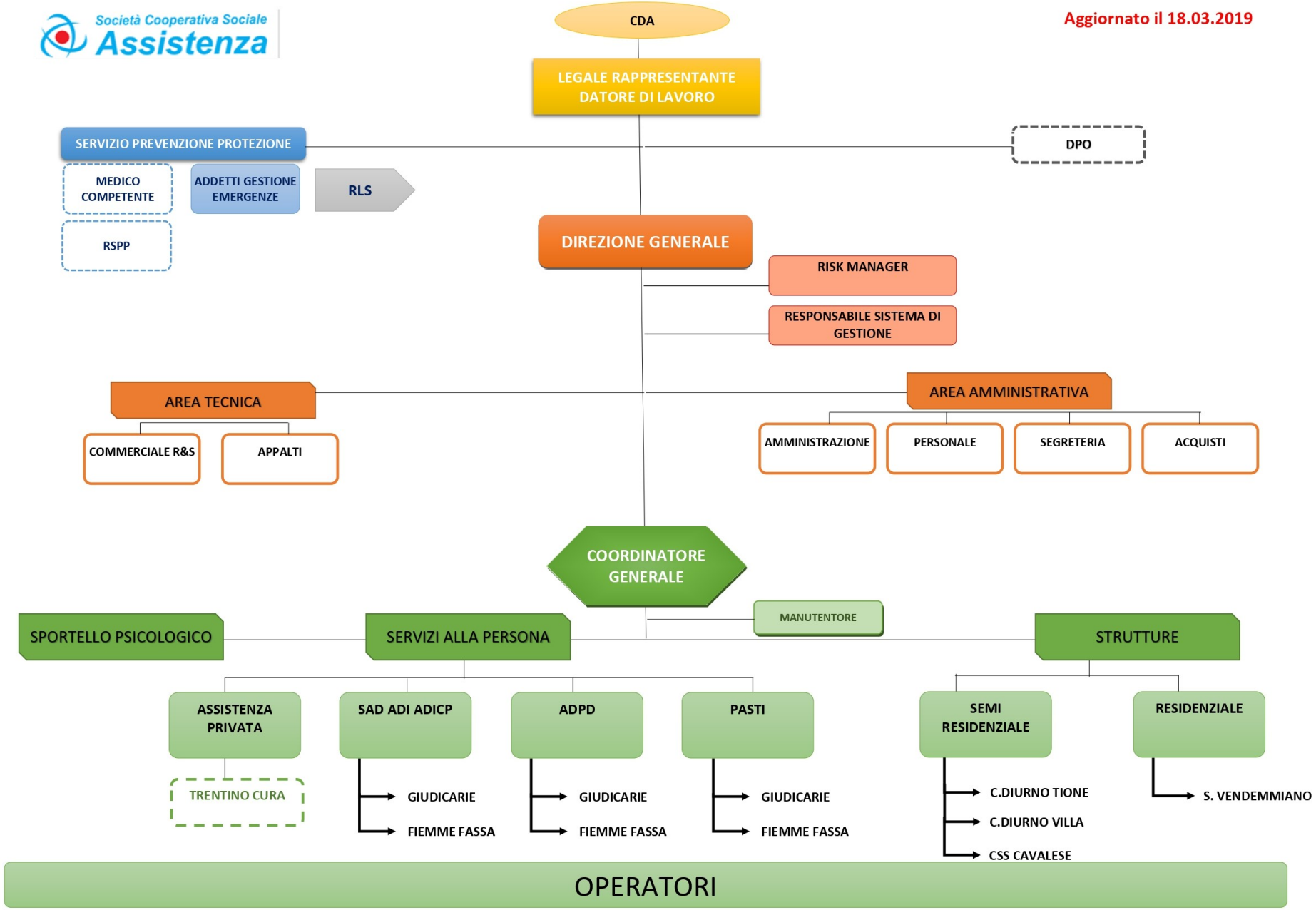
6.2 *Stakeholder interni*

- **I soci** costituiscono l'organo sovrano all'interno dell'organizzazione e sono importanti anche in quanto portatori di punti di vista differenti (poiché possono essere rappresentati da diverse categorie).
- **I dipendenti** che, a vario titolo, rendono possibili i servizi erogati da Assistenza e la cui presenza è indispensabile per la cooperativa.

6.3 *Stakeholder esterni*

- **I volontari** contribuiscono anch'essi all'interno dei servizi e rappresentano un elemento prezioso, guidato dalla gratuità del proprio agire, valorizzando la relazione informale e spontanea.
- **La comunità**, ovvero quell'insieme molto ampio che racchiude, al tempo stesso, la cittadinanza attiva e i potenziali destinatari di progetti volti allo sviluppo delle relazioni, promossi dalla Cooperativa.
- **Gli enti e i soggetti istituzionali** (come, ad esempio, l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari APSS e la Comunità di Valle) rappresentano coloro che affidano ad Assistenza l'erogazione dei servizi, in vista del perseguimento delle finalità di pubblico interesse.
- **La rete di partner**, ovvero le altre realtà del privato sociale con cui la cooperativa collabora e realizza progetti.
- **I consorzi e le federazioni** (come la Federazione Trentina della Cooperazione) volti a coordinare le diverse realtà cooperative.

7 ORGANIGRAMMA



8 RAPPORTI CON L'UTENZA

Per il miglioramento dei nostri servizi è indispensabile avere un'opinione da parte di chi riceve il servizio.

Gli strumenti che ci permettono di ottenere un monitoraggio sull'andamento delle nostre attività sono:

- le **indagini periodiche di soddisfazione** dell'utenza
- la possibilità da parte dell'utenza o del cittadino di formulare **osservazioni o reclami**

8.1 Indagine di soddisfazione

Periodicamente **Cooperativa Sociale Assistenza** invia alla propria utenza dei **brevi questionari** anonimi per raccogliere le impressioni sul servizio offerto.

I risultati di tale indagine vengono elaborati, analizzati e condivisi dall'équipe della cooperativa durante le riunioni periodiche di coordinamento; in queste riunioni si intraprendono le azioni necessarie per il miglioramento del servizio.

8.2 Reclami, osservazioni e suggerimenti

A tutela dei diritti degli utenti e dei cittadini **Cooperativa Sociale Assistenza** offre la possibilità di presentare **reclami e osservazioni/suggerimenti** per il miglioramento dei servizi.

La cooperativa raccoglie questi dati e provvede a comunicarli ai responsabili del servizio che, attraverso la compilazione di un apposito modulo, assicurano che le indicazioni dell'utente siano identificate e tenute sotto controllo. Qualora il reclamo si riveli essere una non conformità, sarà cura della Direzione definire le azioni correttive da avviare e verificare in seguito l'attuazione del provvedimento intrapreso.

Eventuali **reclami/osservazioni/suggerimenti** possono essere segnalati:

- chiamando l'ufficio di **Cooperativa Sociale Assistenza** sede di Tione al numero:
  tel. 0465 322222
  attivo da lunedì a venerdì
  dalle ore 08.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00

- chiamando l'ufficio di **Cooperativa Sociale Assistenza** sede di Cavalese al numero:
  tel. 0462 231142
  attivo da lunedì a venerdì
  dalle ore 08.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.30

- scrivendo all'indirizzo postale della sede di Tione:
  Via D. Chiesa, 2/A – 38079 Tione di Trento (TN)

- scrivendo all'indirizzo postale della sede di Cavalese:
  Via Pizzegada, 18 – 38033 Cavalese (TN)

- inviando una e-mail alla sede di Tione:
  info@coopassistenza.net

- inviando una e-mail alla sede di Cavalese:
  info.fiemme@coopassistenza.net

Si garantisce **una risposta entro 15 giorni**, con le modalità più opportune: telefonicamente, via posta, via mail.

9 MONITORAGGIO

Cooperativa Sociale Assistenza si impegna a mantenere aggiornate le informazioni contenute nella Carta dei Servizi e comunque a garantire un riesame degli obiettivi almeno ogni 3 anni.

10 I NOSTRI SERVIZI

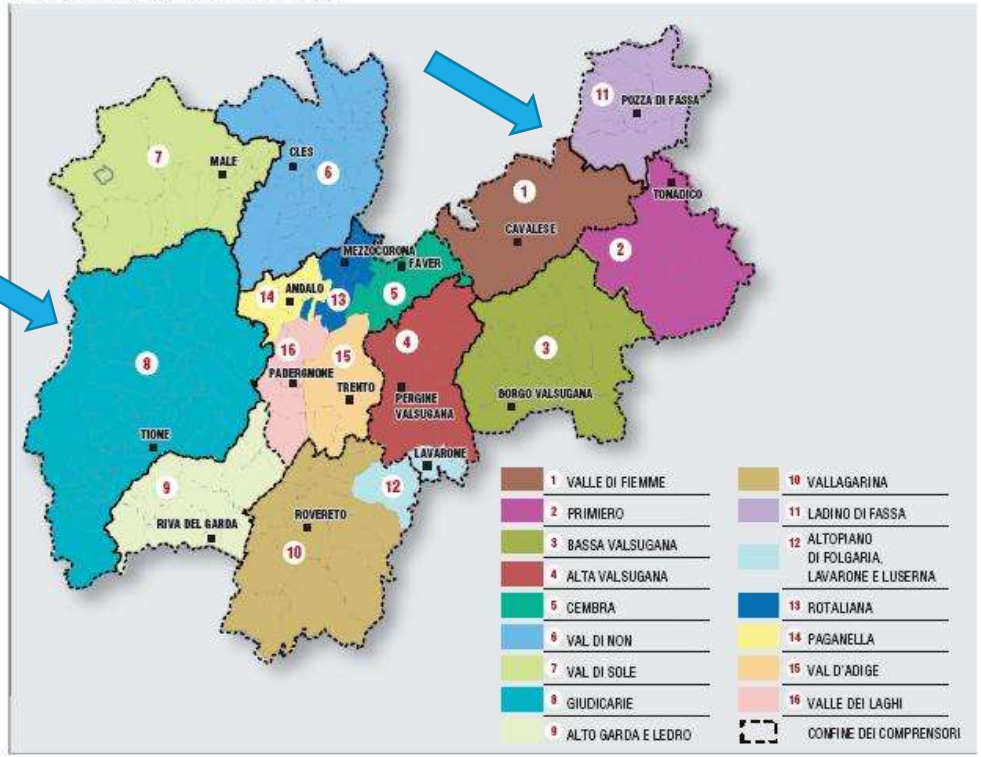
Cooperativa Sociale Assistenza offre i seguenti servizi:

1. Servizi assistenza domiciliare in convenzione
2. Pasti a domicilio
3. Assistenza privata
4. Gestione Centri diurni
5. Attività motoria per anziani
6. Soggiorni climatici in convenzione

11 AMBITO TERRITORIALE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Cooperativa Sociale Assistenza eroga i suoi servizi nelle Comunità di Valle delle Giudicarie (8), della Valle di Fiemme (1) e Ladino di Fassa (11).

I territori delle Comunità di valle



I CENTRI DIURNI

1. CENTRI DIURNI PER ADULTI E ANZIANI, COSA SONO?

Sono strutture destinate ad ospitare, di giorno, anziani o adulti non autosufficienti o parzialmente autosufficienti per promuovere occasioni di attività e rapporti con altre persone in spazi protetti, sostenendo e salvaguardando al contempo il legame con la loro famiglia e la permanenza al domicilio.

Le finalità del servizio sono:

- **favorire la socializzazione**, l'attivazione e il mantenimento delle capacità degli ospiti che si rivolgono alla struttura
- **sviluppare relazioni** interpersonali, creando un ambiente aperto al territorio
- favorire il più possibile la **permanenza degli ospiti nel loro ambiente di vita**, sostenendo nel contempo le famiglie di appartenenza, evitando o ritardando il ricorso al collocamento in strutture residenziali

All'interno dei centri sono garantite**: prestazioni assistenziali, attività motoria, di animazione e di socializzazione, il servizio mensa e il trasporto.**

Possono accedere gli utenti assistiti dal Servizio Sanitario Provinciale residenti in Provincia di Trento, con un diverso grado di non autosufficienza e gli utenti che vivono in un contesto di grave e prolungato isolamento sociale.

2. COME SI ACCEDE?

Per poter accedere al servizio **in forma convenzionata** occorre presentare domanda al **Punto Unico di Accesso (PUA)** dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (APSS).

Il **PUA** è il luogo dove il cittadino può ricevere informazioni e orientamento in maniera qualificata, semplificando l'accesso alla rete integrata dei servizi sanitari e sociali:

- accoglienza e ascolto (adozione di una scheda di accoglienza standard e informatizzata)
- informazioni sui servizi sanitari e sociali e sulle modalità di attivazione

Il **PUA** è il luogo dove avviene la valutazione e dove viene garantita la successiva presa in carico della persona con un bisogno complesso che necessita di interventi sanitari e sociali:

- valutazione del caso segnalato e risoluzione casi semplici
- attivazione dell'**Unità di Valutazione Multidisciplinare UVM**: individuazione dei percorsi assistenziali, del responsabile del caso, del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)
- monitoraggio periodico del caso e valutazione degli esiti

PUA Sede di Tione di Trento

Orari ricevimento
lunedì e giovedì dalle 10.30 alle 12.30

Indirizzo
Via Presanella, 16
38079 Tione di Trento (TN)

Recapiti
Tel. 0465 331412 | puatione@apss.tn.it
per informazioni è possibile telefonare dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30

3. COSTI

La persona che usufruisce del servizio è chiamata a sostenere un **costo commisurato** alla presenza al Centro Diurno e stabilito **in base al reddito e patrimonio del nucleo familiare** (ICEF). Il costo giornaliero viene addebitato anche in caso di assenza ingiustificata.

4. A CHI RIVOLGERSI PER INFORMAZIONI?

Oltre al Punto Unico di Accesso PUA di Tione, si possono richiedere informazioni presso gli uffici della cooperativa:

Cooperativa Sociale Assistenza

Sede di Tione di Trento
Via Damiano Chiesa, 2/A
38079 Tione di Trento (TN)
Tel. 0465 322222 | info@coopassistenza.net

I CENTRI DIURNI DI TIONE E DI VILLA RENDENA

I **Centri Diurni di Tione di Trento e di Villa Rendena** sono delle strutture a regime *semi-residenziale,* destinate ad accogliere anziani/adulti, autosufficienti o parzialmente autosufficienti, con patologie fisiche e psichiche, garantendo la permanenza della persona al proprio domicilio dando al contempo sostegno e supporto alla famiglia.

1. DOVE SONO

Sedi operative

Centro Diurno Tione
Via Mons. Donato Perli, 11
38079 Tione di Trento (TN)

Centro Diurno Villa Rendena
Via del Municipio, 4
38094 Porte di Rendena-fraz. Villa Rendena (TN)

2. QUANTI POSTI SONO DISPONIBILI

La capienza massima della struttura in regime convenzionato è di 12 ospiti contemporaneamente presenti per le attività di accoglienza.

3. ORARI DI APERTURA

Il Centro Diurno è aperto

dalle ore 8.30 alle ore 17.30 dal lunedì al venerdì in giornate feriali

Gli ospiti possono frequentare a tempo pieno tutti i giorni o solo alcuni giorni della settimana.

4. SERVIZI OFFERTI

Trasporto casa/centro diurno

Il servizio prevede il viaggio da casa al centro e ritorno con pulmini attrezzati anche al trasporto disabili. La permanenza sul mezzo è garantita per un massimo di 60 minuti, con la presenza di un operatore di accompagnamento.

Servizio mensa

L'utente può usufruire del servizio mensa fornito al centro diurno che prevede la possibilità di consumare i seguenti pasti:

Colazione: possibilità di scelta tra diverse tipologie di bevande e di alimenti confezionati in base alle specifiche esigenze alimentari

Pranzo: il pasto viene confezionato presso un centro cottura esterno e trasportato dalle 11.30 alle 12.00 in appositi contenitori, viene poi porzionato una volta arrivato in struttura; il menù giornaliero prevede una scelta tra 3 primi, 2 secondi, 3 contorni, pene, frutta e bevande sempre rispettando le diverse diete alimentari

Merenda: possibilità di scelta tra almeno 3 tipologie di bevande e di alimenti confezionati

Bagno assistito

Riguardo alla cura della persona, qualora si ritenesse necessario, il centro è attrezzato per il *bagno clinico* dell'utente, che viene autorizzato e calendarizzato in accordo con Azienda Sanitaria e famiglia, ed effettuato da personale O.S.S. L'ospite può usufruire del *bagno assistito* con il supporto degli operatori. Viene effettuata l'igiene del corpo completa per un massimo di 2 persone al giorno. La vasca è dotata di *sollevatore passivo*.

Riposo pomeridiano

Per chi lo desidera è possibile riposare, nel primo pomeriggio, in un'apposita sala dedicata con *poltrone da riposo*.

Prestazioni infermieristiche

Su prescrizione medica a cura di personale dell'APSS, è possibile fruire delle prestazioni di un infermiere del territorio, che si reca al Centro Diurno a seconda delle richieste e del bisogno degli ospiti. È inoltre offerto un servizio di monitoraggio assunzione farmaci a cura del nostro personale in accordo con l'APSS e secondo quanto definito nel Piano Terapeutico di ciascun utente redatto dal medico di Medicina Generale.

Attività del Centro

Per portare benessere all'utenza, gli obbiettivi che devono essere perseguiti sono diversificati e calibrati sull'ospite e non si esauriscono adempiendosi, ma sono in costante mutamento ed adattamento all'ospite stesso.
Gli obbiettivi prefissati possono essere categorizzati secondo il tipo di bisogno in 5 aree di intervento:

1. **RECUPERO E MANTENIMENTO EMOTIVO E SOCIALE**
2. **RECUPERO E MANTENIMENTO FISICO**
3. **INTEGRAZIONE CON LA REALTA' TERRITORIALE**
4. **INTEGRAZIONE CON FIGURE SOCIALI ESTERNE**
5. **RELAZIONE CON LA FAMIGLIA**

1. RECUPERO E MANTENIMENTO EMOTIVO E SOCIALE

Attività di stimolazione cognitiva e relazionale

Il gioco rappresenta per gli utenti un momento ludico di aggregazione; con le attività proposte all'ospite si vogliono sempre stimolare la memoria, la capacità di ragionamento e di associazione, per questo i giochi individuati maggiormente funzionali sono: giochi di parole, installazione parole crociate formato gigante, Mercante in Fiera, Carte, Memory e Tombola.

Attività informativo-culturali

- Lettura del quotidiano: tutti i giorni ai centri vengono letti con gli operatori gli articoli dei quotidiani di cronaca locale che mantengono lucidità di pensiero e aprono alla discussione e dibattito. Oltre al giornale vengono lette storie e racconti di un tempo legate al nostro territorio.

- Progetti culturali: al centro vengono attivati vari progetti, tra quelli proposti negli ultimi anni possiamo citare Progetto Musica e Progetto Teatro.

- Coro: in più di un'occasione un gruppo corale locale si esibisce al Centro.

Attività manuali volte alla memoria

Considerando che la memoria è alla base della ricostruzione del sé, vengono sviluppate attività che danno benessere all'ospite nel riscoprirsi utile e portatore di un sapere che ha radici profonde. Ai centri diurni sono stati quindi attivati una serie di progetti.

- Progetto Orto: fondamentale è riuscire a stimolare la memoria e al contempo la manualità, per questo è stata

proposta, e accolta con entusiasmo dagli ospiti, la coltivazione dell'orto. Con l'aiuto degli operatori gli ospiti riproducono un orto reale dove vengono piantate erbe aromatiche.

- Progetto Cucina: nella giornata prestabilita della settimana gli ospiti cucinano insieme (con l'aiuto degli operatori) e preparano dolci e torte per la merenda.

- Lavoretti fatti a mano: agli ospiti vengono sempre proposte attività legate alle festività, quali addobbi natalizi, pasquali, di Carnevale e lavoretti vari in base al periodo dell'anno.

Il servizio di animazione socio-educativa è realizzato dagli operatori e dai volontari; per lo svolgimento è previsto uno spazio dedicato con tavoli e materiale per dipingere, tagliare, cucire. La sala è inoltre dotata di impianto musicale.

2. RECUPERO E MANTENIMENTO FISICO

Per il benessere dell'ospite è imprescindibile l'aspetto di miglioramento e mantenimento delle capacità fisiche: personale specializzato provvede a controllare e monitorare i parametri degli utenti stilando programmi di attività motoria individuali e collettivi, che non si fermano al solo mantenimento e potenziamento delle capacità fisiche, ma anche di quelle della memoria e del ricordo. L'attività motoria mira ad una

riattivazione psico-fisica globale, importante perché innesca un meccanismo di miglioramento della vita. Viene proposta quotidianamente da un insegnante qualificato, garantendo 90 minuti di attività in sale adibite alla ginnastica.

L'attrezzatura comprende:

- Centro Diurno Tione: 1 tapis roulant, 2 cyclette, parallele, scale per la deambulazione, spalliera, macchine isotoniche, step, fasce di gomma elastiche, soft ball e bastoni, necessari per l'attività di "ginnastica dolce"
- Centro Diurno Villa Rendena: 1 tapis roulant, 2 cyclette, parallele, macchine a carico, palla medica, fasce di gomma elastiche, soft ball e bastoni, necessari per l'attività di "ginnastica dolce"

3. INTEGRAZIONE CON LA REALTÀ TERRITORIALE

Il Centro Diurno deve essere inteso non come luogo separato dal resto del contesto territoriale in cui l'ospite passa parte della settimana, ma come sua parte integrante ed irrinunciabile che valorizza la comunità.

- Incontri tra utenti e bambini: per stringere maggiormente i legami fra il centro e la realtà territoriale, considerata l'importanza della relazione bimbo-anziano, vengono proposti in coincidenza delle festività momenti di incontro fra ospiti del centro e bimbi della scuola materna; è stata istituita anche la "Festa del Nonno".

- Attività religiose: vengono organizzati momenti di preghiera e in occasioni particolari vi è la possibilità di assistere alla celebrazione della messa, nel rispetto del credo individuale.

4. INTEGRAZIONE CON FIGURE SOCIALI ESTERNE

Il Centro Diurno si propone sempre di sviluppare legami con la comunità di riferimento e valorizza dunque le risorse del volontariato locale e delle altre entità territoriali: progetti ed attività che coinvolgono attori sociali esterni al Centro Diurno quali volontari e tirocinanti che con le proprie abilità, inclinazioni, e genuina "voglia di fare" portano stimolo e novità all'ospite.

5. RELAZIONE CON LA FAMIGLIA

Un buon rapporto di scambio di informazioni con i familiari è alla base di un buon inserimento dell'ospite e di una buona prosecuzione durante tutto il suo precorso al Centro.
Determinante risulta infatti la presenza del familiare di riferimento all'inserimento dell'ospite, perché è in questo modo che si possono conoscere le sue abitudini, necessità ed attitudini, stilando un percorso il più possibile vicino ai suoi bisogni. Dal momento dell'inserimento il familiare viene sempre informato riguardo a cambiamenti, difficoltà o qualsiasi peculiarità interessino il proprio caro.
Importante è dedicare, qualora servisse, anche uno spazio di confronto individuale con il familiare: dall'ascolto e dal confronto emergono infatti strategie su come gestire problematicità particolari legate all'ospite, o per inverso, sapere come l'ospite viene gestito al Centro può essere funzionale al familiare nella sua gestione al domicilio, migliorando così la tenuta della rete familiare talvolta in difficoltà.

5. CHI OPERA NEL SERVIZIO

Per l'erogazione del servizio, è garantita la presenza delle seguenti figure professionali:

Coordinatore del Centro Diurno: esperto in gestione di servizi diurni con qualifica conforme alla normativa vigente, ha il compito di raccogliere le richieste del committente e delle altre figure territoriali coinvolte e riportale alla Direzione; gestire la turnistica degli operatori; supervisionare l'erogazione del servizio dal punto di vista tecnico; partecipare a incontri di monitoraggio con la Direzione e con l'equipe; aggiornare il Piano Individualizzato; tenere i contatti con i familiari degli utenti.

Operatori: presentano la qualifica OSS e hanno il compito di erogare il servizio di assistenza a tutti gli ospiti del centro, in riferimento ai singoli Piani Individualizzati ed in una logica di valorizzazione degli aspetti relazionali e di gruppo.

Responsabile per l'attività motoria: laureato in Scienze Motorie, svolge la ginnastica nella palestra del centro diurno alla mattina (90 minuti nel centro di Villa Rendena e successivamente 90 minuti in quello di Tione).

6. SPAZI E GIORNATA TIPO

Centro Diurno di Tione

Il centro è distribuito su tre piani.

Il piano terra comprende i seguenti spazi:

- Palestra
- Spogliatoi per il personale
- Bagno per il personale (n.1)
- Bagno disabili per gli utenti (n.1)
- Ripostiglio

Il primo piano comprende i seguenti spazi:

- Infermeria
- Sala da pranzo
- Cucina
- Bagno per il personale (n.1)
- Bagno disabili per gli utenti (n.1)
- Bagno assistito (n.1)
- Ufficio
- Sala parrucchiera

Il secondo piano comprende i seguenti spazi:

- Sale sonno (n.2 di cui una attrezzata con TV)
- Aula ricreativa con terrazza adiacente
- Bagni disabili per gli utenti (n.2 divisi uomo/donna)
- Ripostiglio

La giornata tipo si sviluppa secondo i seguenti orari:

ORARIO	ATTIVITA'
08.30 – 09.30	Accoglienza al Centro
09.30 – 10.30	Lettura giornale
09.00 – 10.30	Bagni assistiti
10.30 – 12.00	Educazione motoria
12.00 – 13.00	Pranzo
13.00 – 14.00	Riposo pomeridiano
14.00 – 16.00	Attività animativa
16.00 – 16.30	Merenda
16.30 – 17.30	Preparazione per il rientro

Centro Diurno di Villa Rendena

Il centro è distribuito su tre piani.

Il piano interrato comprende i seguenti spazi:

- Palestra
- Lavanderia
- Spogliatoio personale
- Ripostiglio

Il primo piano comprende i seguenti spazi:

- Spogliatoio per gli utenti
- Bagno per il personale (n.1)
- Bagni per gli utenti (n.2 di cui uno per disabili)
- Bagno assistito
- Ufficio
- Cucina
- Sala da pranzo
- Spazio ricreativo
- Sala sonno

Il secondo piano comprende i seguenti spazi:

- Sala della musica

È presente un giardino completo di gazebo con rampa accesso disabili.

La giornata tipo si sviluppa secondo i seguenti orari:

ORARIO	ATTIVITA'
08.30 – 09.00	Accoglienza al Centro
09.00 – 10.30	Educazione motoria
09.00 – 11.00	Bagni assistiti
10.30 – 11.30	Lettura giornale
11.30 – 13.00	Pranzo
13.00 – 14.00	Riposo pomeridiano
14.00 – 16.00	Attività animativa
16.00 – 16.30	Merenda
16.30 – 17.30	Preparazione per il rientro

FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Per descrivere nel dettaglio gli standard di qualità offerti da **Cooperativa Sociale Assistenza** i servizi sono stati suddivisi in tre **macro fasi**:

1. La **fase di avvio**: comincia con il primo contatto dell'utente con i responsabili della cooperativa e prosegue con l'attivazione del servizio.

2. La **fase di erogazione**: riguarda tutti gli aspetti di realizzazione del servizio, così come la gestione delle eventuali variazioni a cui può andare incontro.

3. La **valutazione del servizio offerto**: racchiude tutte le attività periodiche di monitoraggio, volte a garantire la qualità del servizio. Avviene attraverso strumenti diversi (questionario, colloquio personale…) e vuole porsi anche come un momento di confronto tra l'utente e la cooperativa.

Ogni macro fase sopra descritta è stata inoltre suddivisa in altre **fasi specifiche**.

Ogni fase specifica così individuata viene inserita all'interno di una **tabella** e sviluppata attraverso **quattro categorie**.

Fattori di qualità

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della **qualità del servizio** da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

Standard di qualità

Gli standard della Carta dei servizi rappresentano la "rotta" del miglioramento su cui il soggetto gestore si impegna.

Gli standard sono dunque livelli attesi di qualità del servizio all'utenza, riguardo ai quali **Cooperativa Sociale Assistenza** si impegna per assicurarne il rispetto.

Gli standard della Carta dei servizi sono obiettivi dichiarati dalla cooperativa e costituiscono forme di garanzia all'utente sul tema del servizio.

Uno standard di qualità è un **valore atteso** per un certo indicatore.

Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

Gli standard possono essere formulati in base ad **indicatori quantitativi** (è il caso classico dei *tempi di attesa*) **o qualitativi** (cioè senza fare diretto riferimento a indicatori quantitativi, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio, *impegni e programmi*).

Fattori, standard e indicatori di qualità sono finalizzati alla valutazione da parte del soggetto gestore (autovalutazione) e dell'utente attraverso la soddisfazione del cliente.

Valutazione

La valutazione è uno strumento di apprendimento; **si valuta per migliorare**. La valutazione aiuta ad assumere un'ottica progettuale degli interventi che si traduce in progettare, **esprimere un giudizio** e riprogettare sulla scorta delle valutazioni realizzate, tenendo sotto osservazione gli esiti dei propri interventi e i processi che conducono a determinati esiti. In tal modo è possibile realizzare un **miglioramento continuo degli interventi**.

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ		VALUTAZIONE
		INDICATORE QUANTITATIVO	INDICATORE QUALITATIVO	
Servizio	**Valore atteso**	**Tempi/quantità**	**Impegni/programmi/documenti**	**Servizio garantito**
Apertura Centro Diurno	Garantire l'apertura del centro dal lunedì al venerdì (esclusi festivi)	5 giorni a settimana dalle 8.30 alle 17.30		100%
PRESA IN CARICO DELL'OSPITE E PIANIFICAZIONE INDIVIDUALIZZATA				
TRASPORTO CASA/CENTRO DIURNO				
Adeguatezza dei tempi	Orario arrivo al Centro	Arrivo al centro nella fascia oraria prevista dalle direttive		100%
	Orario ritorno presso il domicilio	Partenza per il rientro nella fascia oraria prevista dalle direttive		100%
ACCOGLIENZA				
Inserimento dell'ospite nel centro diurno - primo giorno	Presenza fisica dell'ospite in struttura		Il primo giorno sono presenti: ospite, familiare, coordinatore del centro, referente dell'APSS, assistente sociale di riferimento	90%
Condivisione dei servizi e delle attività proposte	Comunicazione a utente e familiari		Presentazione del centro e delle attività a utente e familiari	90%
Monitoraggio dell'inserimento e delle fasi successive	Buon inserimento dell'ospite		Benessere emotivo, fisico e sociale dell'utente con gli operatori, gli altri ospiti e i familiari	100%
			Monitoraggio e informazioni da parte degli operatori	100%
Gestione criticità	Risoluzione eventuali criticità		Monitoraggio continuo da parte degli operatori	100%
CONOSCENZA				
Condivisione informazioni preinserimento	Conoscenza multidimensionale dell'ospite		Condivisione della documentazione dell'ospite	90%
INSERIMENTO E PROGRAMMAZIONE INDIVIDUALIZZATA				
Creazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) da parte del coordinatore in équipe con gli operatori	Quadro dell'andamento generale dell'utente in continuo aggiornamento		Presenza del PAI	100%
			Presenza Scheda di Passaggio Consegna Giornaliera	
			Presenza Piano Operativo Utente e relativo monitoraggio	
Formazione del personale	Predisposizione di un piano formativo	Almeno 3 all'anno	Corso formativo specifico	90%
MONITORAGGIO E VERIFICA DEL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO PAI				
Monitoraggio e valutazione del progetto individualizzato e della partecipazione della persona	Aggiornamento costante della situazione dell'ospite	Ogni 6 mesi	Aggiornamento periodico del PAI	100%
		In costante aggiornamento	Aggiornamento del Piano Operativo Utente ed eventuali colloqui telefonici con i familiari	95%

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ		VALUTAZIONE
		INDICATORE QUANTITATIVO	INDICATORE QUALITATIVO	
Servizio	Valore atteso	Tempi/quantità	Impegni/programmi/documenti	Servizio garantito
ATTIVITÀ				
SERVIZIO MENSA (colazione - pranzo - merenda)				
Ristorazione quotidiana in accordo con le preferenze e le esigenze degli ospiti	Presenza di diverse offerte	Possibilità di scelta tra 2/3 piatti diversi		100%
Qualità del servizio	Soddisfazione dell'ospite		Soddisfazione espressa nel dialogo con l'operatore durante il servizio e con i familiari pre e post servizio	90%
			Questionario annuale dell'ospite	100%
			Questionario annuale del familiare	100%
	Frequenza dei controlli e della comunicazione al fornitore	Controllo quotidiano	Controllo da parte dell'operatore presente	100%
		Telefonata quotidiana	Comunicazione telefonica con il fornitore per verifiche e segnalazioni	90%
		E-mail settimanale	Comunicazione telematica con il fornitore per scambio informazioni	90%
BAGNO ASSISTITO				
Rispetto di uno standard igienico-sanitario ed estetico adeguato, rispetto del senso di intimità dell'ospite e soddisfazione per il servizio ricevuto	Benessere fisico dell'ospite e sollievo della rete familiare		Monitoraggio generale da parte dell'operatore durante il servizio e miglioramento delle condizioni dell'ospite	90%
Soddisfacimento delle richieste di bagno assistito	Erogazione del servizio	Garanzia dell'erogazione in coerenza con il calendario		95%
PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE				
Possibilità di usufruire delle prestazioni di un infermiere del territorio	Erogazione del servizio		Garanzia dell'erogazione su prescrizione medica	100%
Monitoraggio assunzione farmaci da parte degli operatori	Erogazione del servizio		Controllo dell'operatore secondo quanto definito nel Piano Terapeutico di ciascun utente redatto dal medico di Medicina Generale	100%
RECUPERO E MANTENIMENTO EMOTIVO E SOCIALE				
Attività di stimolazione cognitiva e relazionale, attività informativo-culturali, attività manuali volte alla memoria	Mantenimento e sviluppo delle abilità cognitive, ludico-espressive, manuali	Ogni 6 mesi	Aggiornamento del PAI	95%
		Ogni settimana	Valutazione da parte degli operatori	90%

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ		VALUTAZIONE
		INDICATORE QUANTITATIVO	INDICATORE QUALITATIVO	
Servizio	**Valore atteso**	**Tempi/quantità**	**Impegni/programmi/documenti**	**Servizio garantito**
RECUPERO E MANTENIMENTO FISICO				
Riattivazione psico-fisica globale	Coinvolgimento degli ospiti durante le attività		Valutazione da parte del responsabile per l'attività motoria	100%
	Grado di raggiungimento degli obiettivi (motori/cognitivi)	Almeno ogni 6 mesi	Valutazione obiettivi personalizzati	100%
		Compilazione quotidiana	Compilazione registro delle attività	100%
		Una volta all'anno	Redazione relazione annuale	100%
	Professionalità dell'esperto		Presenza di istruttore con laurea in Scienze Motorie	100%
INTEGRAZIONE CON LA REALTÀ TERRITORIALE				
Attività di socializzazione con la comunità	Coinvolgimento degli ospiti quali parti integranti della comunità		Soddisfazione espressa nel dialogo con l'operatore durante l'attività	90%
			Questionario annuale dell'ospite	100%
INTEGRAZIONE CON FIGURE SOCIALI ESTERNE				
Attività volte a valorizzare la presenza dei volontari alle attività del centro	Favorire i rapporti dell'utente con l'esterno, favorendo integrazione con la rete dei servizi e la comunità		Soddisfazione espressa nel dialogo con l'operatore durante l'attività	90%
			Questionario annuale dell'ospite	100%
RELAZIONE CON LA FAMIGLIA				
Conoscenza dei familiari dell'assistenza erogata e delle attività svolte	Sostegno ai familiari nel lavoro di cura e raccolta informazioni da parte del centro		Incontri con i familiari	100%
		Costante	Rapporto telefonico con i familiari	95%
	Gestione eventuali criticità e discostamenti dal normale servizio		Incontri con i familiari ed eventuale presenza dell'APSS e del servizio sociale per particolari criticità	100%
PIANIFICAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO DIURNO				
Organizzazione e distribuzione equilibrata degli eventi nel tempo	Pianificazione		Presenza di un piano stagionale delle attività: affisso al centro diurno	100%
Monitoraggio costante	Monitoraggio della pianificazione		Verifica delle attività proposte in precedenza e condivisione di eventuali problematiche/proposte di miglioramento nella riunione d'équipe	100%

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ		VALUTAZIONE
		INDICATORE QUANTITATIVO	INDICATORE QUALITATIVO	
Servizio	Valore atteso	Tempi/quantità	Impegni/programmi/documenti	Servizio garantito
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO				
GESTIONE SEGNALAZIONI				
Accogliere ed elaborare le segnalazioni pervenute	Soluzione del problema	Entro 15 giorni	Si garantisce una risposta con le modalità più opportune: telefonicamente, via posta, via mail	100%
RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI				
Verifica del livello di soddisfazione da parte degli utenti	Soddisfazione degli ospiti	Una volta all'anno	Questionario annuale dell'ospite e relativa raccolta dati	100%
		Dialogo quotidiano	Dialogo con l'ospite da parte del coordinatore	95%
		Dialogo quotidiano	Dialogo con l'ospite da parte degli operatori	95%
MONITORAGGIO E VERIFICA DEL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO PAI				
Monitoraggio e valutazione del benessere fisico, psichico e sociale dell'utente	Rilevazione del benessere, del grado di autonomia e delle capacità residue dell'utente e verifica raggiungimento degli obiettivi	Ogni 6 mesi	Riunione d'équipe tra coordinatore e operatori	100%
INCONTRO CON FAMILIARI, AZIENDA SANITARIA E ASSISTENTI SOCIALI				
Monitoraggio del servizio attraverso il confronto con l'utenza, con l'APSS e con il servizio sociale	Miglioramento della gestione degli ospiti con particolari fragilità	Calendarizzata in accordo con APSS e assistente sociale	Riunione con i familiari, il coordinatore, l'APSS e l'assistente sociale di riferimento	100%
VERIFICA TECNICO-AMMINISTRATIVA DA PARTE DEL COMMITTENTE (APSS)				
Valutare se il servizio risponde ai requisiti previsti dalle direttive provinciali annuali	Conformità rispetto agli standard vigenti previsti dalle direttive	Una volta all'anno	Verifica annuale da parte di APSS	100%
RENDICONTAZIONE ANNUALE SUL SERVIZIO				
Mantenere l'organizzazione interna aggiornata sul centro diurno ai fini del miglioramento costante	Aggiornare l'APSS sull'andamento del centro diurno	Una volta all'anno	Redazione della relazione annuale del centro diurno	100%

MODULO COMUNICAZIONE

All'attenzione della Direzione

La richiesta è presentata da:

Cognome e nome_ _

Residente a _

in Via/Piazza _ n. _ _ _ _ _

Telefono_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ Indirizzo e-mail_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

In qualità di:

- ☐ Persona assistita
- ☐ Parente dell'assistito sig./sig.ra_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
- ☐ Operatore
- ☐ Volontario
- ☐ Altro: _

Il presente modulo di comunicazione è compilato al fine di comunicare:

- ☐ Reclamo
- ☐ Segnalazione
- ☐ Suggerimento

Oggetto:

_ _

_ _

_ _

_ _

_ _

Luogo e data _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

Firma _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

Cooperativa Sociale Assistenza
Sede di Tione di Trento
Via Damiano Chiesa, 2/A
38079 Tione di Trento (TN)
Tel. 0465 322222
info@coopassistenza.net
PEC: c.s.assistenza@pec.it
www.coopassistenza.net
P.IVA 01669210229