

CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO

 **ASSISTENZA**
C O O P E R A T I V A S O C I A L E

cura i tuoi cari

AGGIORNATA IL 20.05.2025

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	9
7	ORGANIGRAMMA	9
8	RAPPORTI CON L'UTENZA	10
8.1	Indagine di soddisfazione	10
8.2	Reclami, osservazioni e suggerimenti	10
9	MONITORAGGIO	11
10	I NOSTRI SERVIZI	11
11	AMBITO TERRITORIALE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	12

I CENTRI DIURNI

1.	CENTRI DIURNI PER ANZIANI E ADULTI, COSA SONO?	13
2.	COME SI ACCEDE AL SERVIZIO?	13
3.	COSTI DEL SERVIZIO	14
4.	A CHI RIVOLGERSI PER INFORMAZIONI?	14

I CENTRI DIURNI DI TIONE DI TRENTO E VILLA RENDENA

1.	DOVE SONO	15
2.	QUANTI POSTI SONO DISPONIBILI	15
3.	ORARI DI APERTURA	15
4.	SERVIZI OFFERTI	16
	4.1 Trasporto casa / centro diurno.....	16
	4.2 Servizio mensa	16
	4.3 Attività motoria	16
	4.4 Bagno assistito e cura della persona	16
	4.5 Supporto psicologico e stimolazione cognitiva	16
	4.6 Riposo pomeridiano	17
	4.7 Prestazioni infermieristiche	17
	4.8 Supervisione assunzione farmaci.....	17
	4.9 Attività ricreative e di animazione	17
	4.10 Relazione con la famiglia	18
5.	CHI OPERA NEL SERVIZIO	18
6.	SPAZI E GIORNATA TIPO	19
	6.1 Centro Diurno di Tione di Trento	19
	6.2 Centro Diurno di Villa Rendena	20
7.	FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI	21
8.	ALLEGATI:	22
	Tabella dei Fattori, Standard ed Indicatori di Qualità	22
	Modulo di comunicazione suggerimenti/reclami	22

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 Sociale Assistenza**, e soprattutto è uno strumento di ascolto-partecipazione e 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 Sociale Assistenza**, ai loro familiari ed ai caregivers, ed a tutti i cittadini della comunità che necessitano 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 ed 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 alla 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"
Delibere provinciali annuali	"Direttive provinciali per la gestione e il finanziamento dei Centri diurni "

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 ed imparzialità](#). La cooperativa ha il dovere di neutralità rispetto agli utenti, ossia è tenuta ad 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** all'indirizzo **www.coopassistenza.net**

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)

Residenza San Vendemmiano

Località Maso Baia, n.1
38059 Castel Ivano (TN)

LA COOPERATIVA SOCIALE ASSISTENZA

1 VISION, MISSION E VALORI

1.1 Vision

Cooperativa Sociale Assistenza ha in realtà un solo obiettivo: garantire ad ogni persona il **diritto ad una vita dignitosa ed 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 ed imparzialità
- ✧ Rispetto e correttezza
- ✧ Flessibilità e responsabilità
- ✧ Rispetto e fiducia
- ✧ Legalità, integrità e trasparenza

2 LA NOSTRA STORIA

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

1992

1999

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.

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

2007

2009

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

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

2012

2013

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

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).

2015

2020

Cooperativa Sociale Assistenza apre la struttura residenziale "**San Vendemmiano**" a Castel Ivano (TN).

3 LA GOVERNANCE

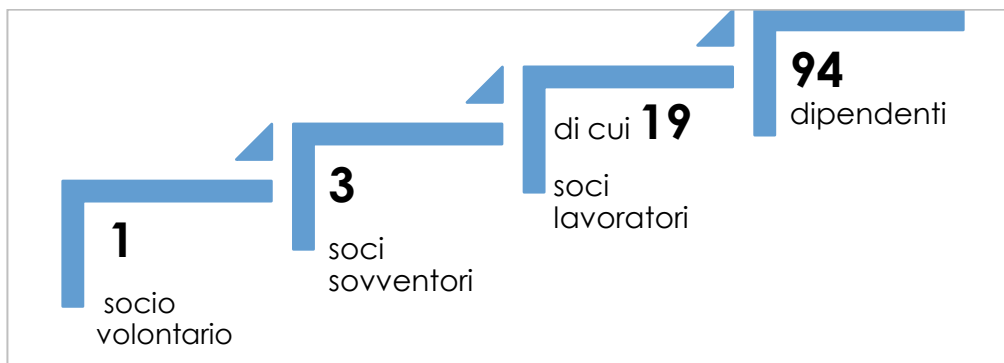
La governance di **Cooperativa Sociale Assistenza** è democraticamente gestita attraverso gli organi sociali previsti dallo statuto:

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 ne 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 e con i propri rappresentanti, alle decisioni aziendali, e sono responsabili dell'andamento globale del servizio.



Dati aggiornati al 31.03.2025

5 LE CERTIFICAZIONI

Cooperativa Sociale Assistenza scs è in possesso delle seguenti certificazioni:

- Iso 9001:2015
- Iso 14001:2015
- Iso 45001:2018
- Family Audit
- Modello D.Lgs 231
- Iso 27001:2013

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 nel 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 sostegno e supporto reciproco.

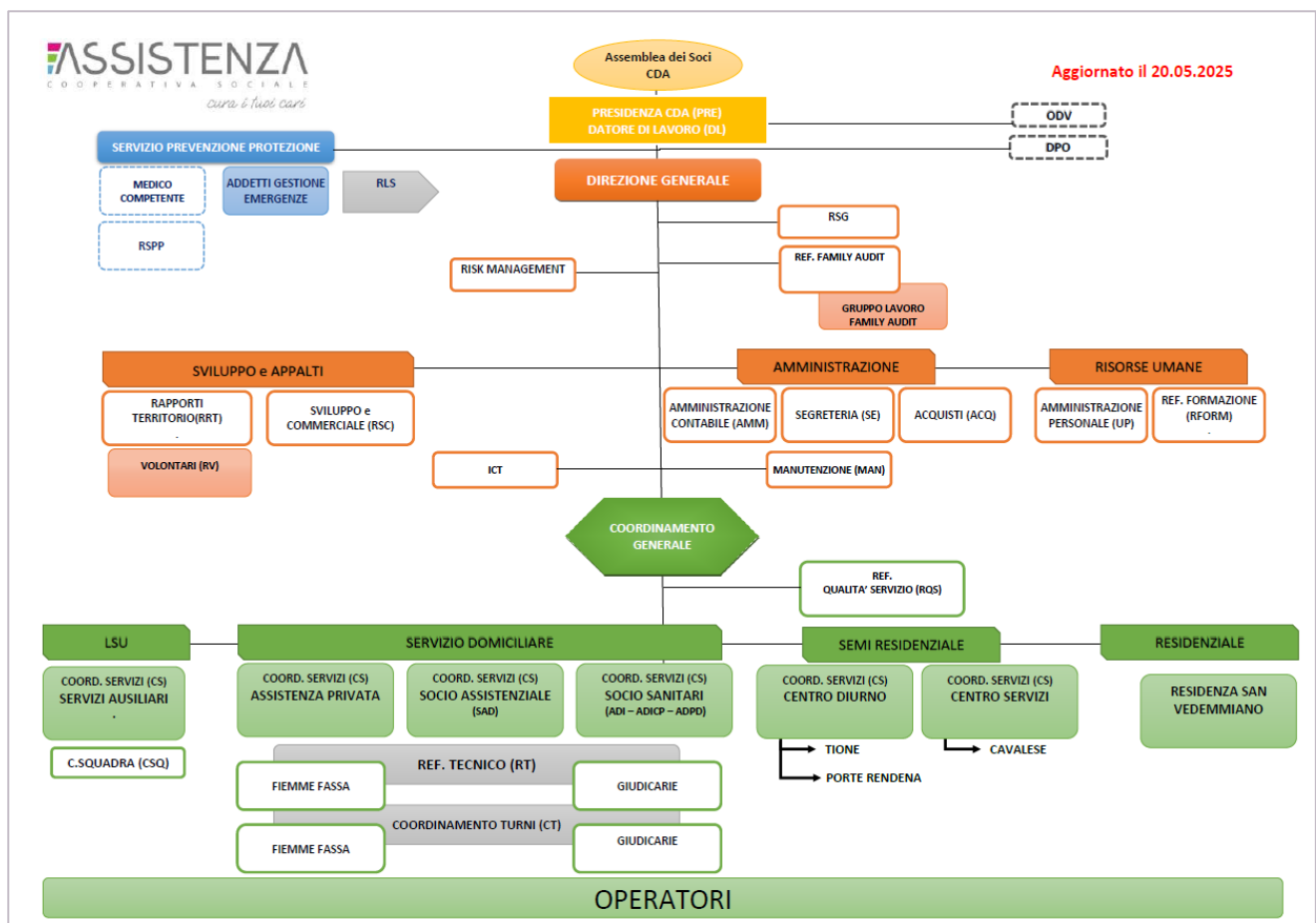
6.2 Stakeholder interni

- **I soci** costituiscono l'organo sovrano all'interno dell'organizzazione e sono importanti inoltre per essere 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 cooperativa Assistenza e la cui presenza è indispensabile per la cooperativa stessa.

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 ed i potenziali destinatari di progetti volti allo sviluppo delle relazioni, promossi dalla Cooperativa.
- **Gli enti ed i soggetti istituzionali** (come l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari APSS e la Comunità di Valle) rappresentano coloro che affidano ad Assistenza l'erogazione dei servizi, a fine 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 monitorare l'andamento delle nostre attività sono:

- le **indagini periodiche di soddisfazione** dell'utenza
- la possibilità da parte dell'utenza o del cittadino di formulare **suggerimenti, 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 o suggerimenti** per il miglioramento dei servizi.

La cooperativa raccoglie reclami ed osservazioni attraverso la compilazione di un **apposito modulo** e provvede a comunicarli ai responsabili del servizio, i quali si assicurano che le indicazioni rilevate vengano identificate e tenute sotto controllo. Nel caso in cui il reclamo si rivelasse una non conformità, sarà cura della Direzione definire le azioni correttive da avviare e verificare in seguito all'attuazione del provvedimento intrapreso.

Eventuali reclami osservazioni o suggerimenti possono essere inoltre 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
- chiamando il Responsabile del **Centro Diurno di Tione di Trento** al numero:
tel. 0465 322635
attivo da lunedì a venerdì
dalle ore 08.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.30
- chiamando il Responsabile del **Centro Diurno di Villa Rendena** al numero:
tel. 0465 322746
attivo da lunedì a venerdì
dalle ore 08.30 alle 12.30 e dalle 14.00 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

Cooperativa Sociale Assistenza garantisce **una risposta entro 15 giorni**, attraverso le modalità ritenute più opportune: telefonicamente, via posta elettronica, tramite incontro.

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.

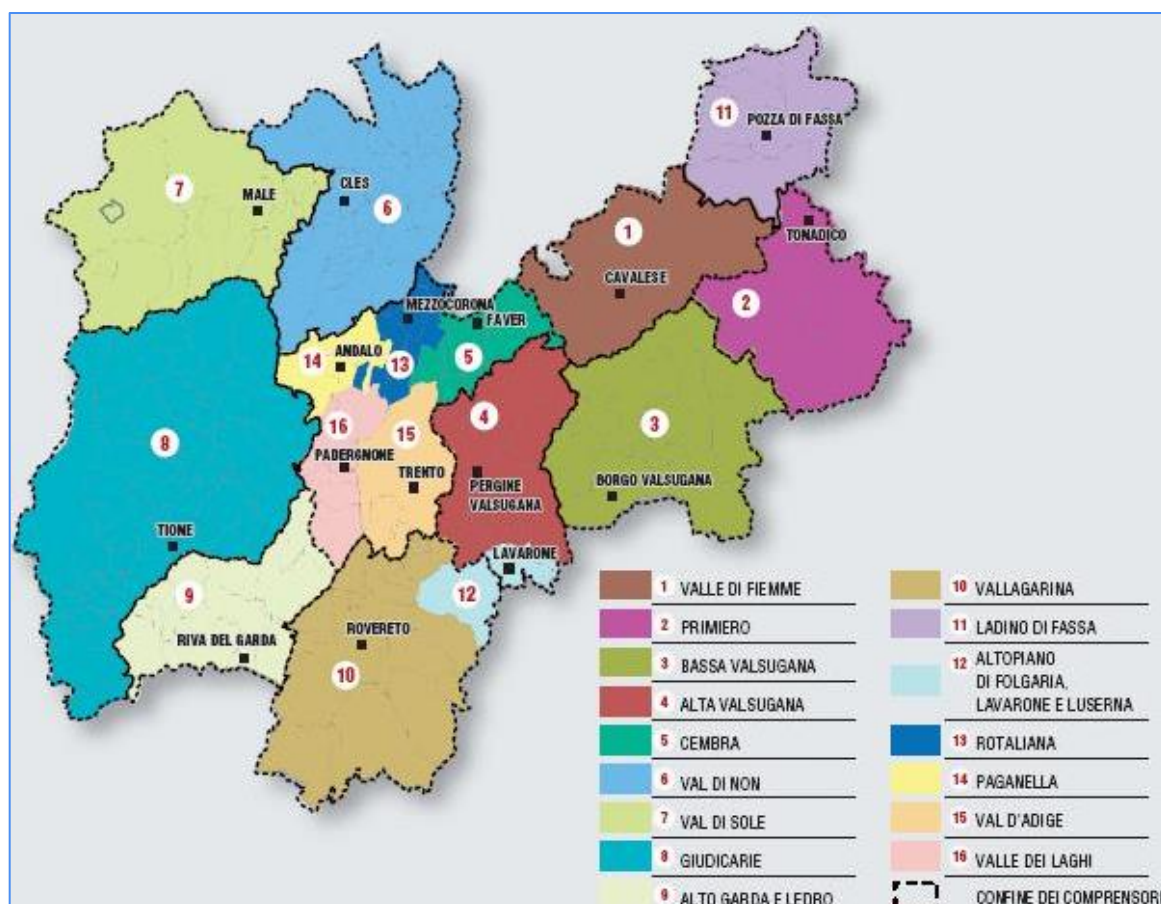
10 I NOSTRI SERVIZI

Cooperativa Sociale Assistenza offre i seguenti servizi:

1. Servizi assistenza domiciliare in convenzione Valle delle Giudicarie
2. Servizi assistenza domiciliare e trasporto in convenzione val di Fiemme
3. Trasporto pasti al domicilio valli Giudicarie e Fiemme
4. Assistenza domiciliare privata
5. Gestione Centri Diurni
6. Residenza San Vendemmiano

11 AMBITO TERRITORIALE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Cooperativa Sociale Assistenza eroga i suoi servizi nella [Comunità di Valle](#) delle Giudicarie (8), della [Valle di Fiemme](#) (1), [Ladino di Fassa](#) (11) e [Bassa Valsugana](#) (3).



I CENTRI DIURNI

1. CENTRI DIURNI PER ANZIANI E ADULTI, 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, attività di animazione e di socializzazione, supporto psicologico e stimolazione cognitiva, il servizio mensa ed il trasporto.**

Possono accedere al servizio gli utenti assistiti dal Servizio Sanitario Provinciale residenti in Provincia di Trento, che presentano diversi gradi di non autosufficienza o vivono in un contesto di grave e prolungato isolamento sociale.

2. COME SI ACCEDE AL SERVIZIO?

Per ricevere informazioni sulle modalità di accesso al servizio, è possibile contattare "**Spazio Argento**" - sede di Tione di Trento.

Contatti

Dal lunedì al venerdì - dalle 09.00 alle 12.00

0465 339570

spazioargento@comunitadellegiudicarie.it

Indirizzo

c/o Comunità delle Giudicarie

Via Padre Gnesotti, 2

38079 Tione di Trento TN

Al 3° Piano

La domanda di attivazione del servizio in forma convenzionata è presentata alla segreteria UVM **dal Medico di Base o dall'assistente sociale di riferimento.**

L'attivazione del servizio è approvata dall' **UVM**, l'Unità di **Valutazione Multidisciplinare.**

3. COSTI DEL SERVIZIO

La persona che usufruisce del servizio in forma convenzionata, è chiamata a sostenere un **costo commisurato** alla presenza al Centro Diurno e stabilito **in base all'indicatore della Condizione Economica Familiare** (ICEF). Il costo giornaliero è addebitato anche in caso di assenza ingiustificata.

4. A CHI RIVOLGERSI PER INFORMAZIONI?

Oltre a Spazio Argento si possono richiedere informazioni presso gli uffici della Cooperativa Sociale Assistenza o contattando telefonicamente i centri diurni



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

Centro Diurno di Tione di Trento: 0465 322746

Centro Diurno di Villa Rendena: 0465 322635

I CENTRI DIURNI DI TIONE E DI VILLA RENDENA

I **Centri Diurni di Tione di Trento e di Villa Rendena** sono strutture a regime *semi-residenziale*, destinate ad accogliere anziani e adulti, non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, favorendo la permanenza della persona al proprio domicilio e supportando al contempo la rete familiare.

1. DOVE SONO

**Sedi
operative**

Centro Diurno di Tione di Trento

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

Centro Diurno di Villa Rendena

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

2. QUANTI POSTI SONO DISPONIBILI

La capienza massima delle strutture in regime convenzionato è di 13 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 le strutture a tempo pieno da 2 a 5 giorni alla settimana.

4. SERVIZI OFFERTI

4.1 Trasporto casa / centro diurno

Il servizio prevede il viaggio dal domicilio al centro e ritorno, con pulmini attrezzati anche per il trasporto disabili.

4.2 Servizio mensa

Il servizio mensa al centro diurno prevede: **colazione**, con possibilità di scelta tra diverse tipologie di bevande e di alimenti confezionati in base alle specifiche esigenze alimentari; **pranzo**, menù con primo a scelta, secondo a scelta, contorni, pane e frutta, nel rispetto delle diverse diete alimentari; il pranzo è confezionato presso un centro cottura esterno e trasportato tra le 11.30 e le 12.00 in appositi contenitori al centro dove viene porzionato dagli operatori; **merenda** con possibilità di scelta tra diverse tipologie di bevande ed alimenti confezionati.

4.3 Attività motoria

Il servizio è effettuato da un'insegnante qualificato che provvede a controllare e monitorare i parametri degli utenti stilando programmi di attività motoria calibrati sulle specificità individuali dell'utenza. Il servizio è erogato tutti i giorni per un totale settimanale di 9 ore e 45 minuti per ciascun centro diurno, e viene svolto nelle palestre delle strutture.

Le attrezzature a disposizione delle strutture sono: **sitting bike** e **tapis roulant** per le attività aerobiche (1 tapis roulant e 2 sitting bike per ciascuna struttura); per gli esercizi di flessibilità mobilità e forza, una **Leg press** ed una **Vertical row** al centro di Villa, ed una **Shoulder press** ed una **Pectoral machine** al centro di Tione; per la deambulazione **parallele** in entrambi i centri, **scale** e **spalliere** al centro di Tione per gli esercizi funzionali e di equilibrio; per gli esercizi di sviluppo della coordinazione, del controllo motorio-visivo, e per la ginnastica dolce, **fasce** di gomma elastiche **soft ball** e **bastoni** in entrambi i centri.



4.4 Bagno assistito e cura della persona

Oltre al quotidiano supporto dell'ospite necessitante di aiuto nella cura di sé, il centro è attrezzato per il **bagno clinico** dell'utente, che viene autorizzato e calendarizzato in accordo con Azienda Sanitaria e famiglia, ed effettuato dal personale OSS della struttura. I bagni clinici assistiti sono eseguiti per un massimo di 2 persone al giorno. La vasca clinica è dotata di **sollevatore passivo**.

4.5 Supporto psicologico e stimolazione cognitiva

Il servizio erogato con personale professionista iscritto all' Ordine degli Psicologi, prevede interventi di supporto psicologico accessibile ad ospiti e familiari, interventi di stimolazione cognitiva rivolti all'utenza, ed interventi di supporto all'equipe nella definizione del bisogno dell'ospite e modalità di gestione.

4.6 Riposo pomeridiano

Per chi lo desidera, nel primo pomeriggio è possibile riposare: per il riposo sono utilizzate le poltrone relax in un'area apposita delle strutture.

4.7 Prestazioni infermieristiche

Su prescrizione medica, è possibile fruire di prestazioni infermieristiche presso il centro diurno effettuate dal personale infermieristico del territorio.

4.8 Supervisione assunzione farmaci

Servizio effettuato dal nostro personale in accordo con l'APSS, che supervisiona l'assunzione della terapia preparata dal familiare, all'orario indicato nel Piano Terapeutico (foglio terapia) redatto dal medico di Medicina Generale per ciascun utente, e consegnato il primo giorno di frequenza.

4.9 Attività ricreative e di animazione

Le attività di animazione al centro sono realizzate dagli operatori OSS e dai volontari operativi sulle strutture; per le attività svolte all'interno del centro diurno, sono previsti spazi dedicati con tavoli, giochi, materiale per dipingere, tagliare e cucire, e schermi per la riproduzione di video, documentari e fotografie. Le attività proposte sono di tipo [informativo culturale](#), [attività manuali volte alla memoria](#), [attività di stimolazione cognitiva e relazionale](#), [progetti legati a festività e ricorrenze](#) e [progetti che integrano le strutture con figure sociali esterne](#).

[Attività di tipo informativo-culturale](#)

Attività proposte per il mantenimento dell'interesse e del confronto, che coinvolgono gli ospiti in attività che integrano la struttura anche con realtà esterne, ed uscite sul territorio ai fini di stimolo sociale ricreativo e culturale;

Le attività individuate sono: [lettura degli articoli](#) dei quotidiani di cronaca locale, che mantengono lucidità di pensiero e aprono alla discussione e al dibattito; letture di storie e racconti di un tempo legate al nostro territorio; [adesione ad iniziative](#) con finalità sociali promosse dalle realtà locali, [partecipazione a mostre](#) e [visite ai luoghi di interesse](#) presenti sul territorio.

[Attività manuali volte alla memoria](#)

Attività che coinvolgono gli ospiti in esperienze positive legate al passato che stimolano la serenità e l'acquisizione del "desiderio di fare", riducendo gli stati emotivi negativi.

Le attività individuate sono il [Progetto cucina](#) ed il [Progetto Orto](#); in questi progetti che uniscono memoria e manualità, l'ospite si riscopre portatore di un sapere che ha radici profonde.



[Attività di stimolazione cognitiva e relazionale](#)

Il gioco rappresenta per gli utenti un momento ludico di aggregazione, sono proposte quindi attività di [gioco quale stimolazione cognitiva e relazionale](#), ed attività strutturate da personale specializzato (Psicologo) di [stimolazione cognitiva](#).

Attività legate a festività e ricorrenze

In relazione al periodo dell'anno sono proposti i [progetti legati a festività e ricorrenze](#), la cui realizzazione porta al riaffiorare nella memoria dell'ospite stati emotivi positivi legati al passato, in un conteso comunitario dove si rafforzano legami condividendo il momento.

Integrazione con figure sociali esterne

Il centro diurno si pone sempre l'obiettivo di sviluppare [legami con la Comunità](#) di riferimento, valorizzare le risorse di [volontariato locale](#) e le altre entità territoriali: sono pertanto proposti progetti ed attività che coinvolgono attori sociali esterni al centro diurno che con le proprie abilità, inclinazioni, e genuina "voglia di fare" portano stimolo e novità all'ospite.

4.10 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 percorso al centro: conoscere le abitudini, necessità ed attitudini dell'ospite, permette infatti di stilare un percorso il più possibile vicino ai suoi bisogni.

Dall'inserimento dell'ospite il familiare è sempre informato riguardo a cambiamenti, difficoltà o qualsiasi peculiarità interessino il proprio caro.

Se richiesto anche il familiare può fruire del servizio di [supporto psicologico](#) erogato con la figura specializzata dedicata, e di eventuale [confronto individuale](#) con il responsabile della struttura e le altre figure coinvolte nell'assistenza dell'ospite: dall'ascolto e dal confronto possono infatti emergere strategie su come gestire criticità particolari legate all'ospite, a supporto della tenuta della rete familiare.

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, gestire la turnistica degli operatori, supervisionare l'erogazione del servizio dal punto di vista tecnico, partecipare ad incontri di monitoraggio con le figure territoriali coinvolte, con la direzione e con l'equipe, aggiornare il Piano Assistenziale Individualizzato e tenere i contatti con i familiari degli utenti.

Operatori: presentano la qualifica OSS ed hanno il compito di erogare il servizio di assistenza a tutti gli ospiti del centro, in riferimento ai singoli Piani Individualizzati ed in ottica di valorizzazione dell'ospite e del gruppo, della relazione, integrazione e socializzazione.

Responsabile dell'attività motoria: laureato in Scienze Motorie, svolge il programma di attività motoria nelle palestre dei centri diurni il mattino.

Psicologo: professionista iscritto all'Ordine degli Psicologi, la cui assistenza psicologica è rivolta ad utente e familiari, ed all'equipe attraverso supervisioni e supporto; può collaborare anche nella definizione dei bisogni dell'ospite.

Nelle strutture sono inoltre operativi i volontari, assegnati al supporto degli operatori nelle attività ricreative, nella relazione con l'utenza ed accompagnamento sul servizio di trasporto.

6. SPAZI E GIORNATA TIPO

6.1 Centro Diurno di Tione di Trento

Il centro è strutturato su quattro livelli.

Il **piano interrato** comprende i seguenti spazi:

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

Il **piano terra** comprende i seguenti spazi:

- ✧ Giardino esterno con gazebo

Il **primo piano** comprende i seguenti spazi:

- ✧ Infermeria
- ✧ Sala da pranzo
- ✧ Cucina
- ✧ Bagno per il personale (n.1)
- ✧ Bagno disabili per gli utenti (n.2)
- ✧ Bagno assistito (n.1)
- ✧ Ufficio del Coordinatore del centro diurno
- ✧ Sala parrucchiera

Il **secondo piano** comprende i seguenti spazi:

- ✧ Zona Relax (n.2)
- ✧ Sala ricreativa con terrazza adiacente
- ✧ Bagni disabili per gli utenti (n.2 divisi uomo/donna)
- ✧ Ripostiglio

La giornata Tipo al centro diurno di Tione di Trento



Apertura centro diurno	
mattino	08.30 Accoglienza e colazione
	09.30 Lettura notizie ed attività matutine
	10.25 Attività motoria in palestra
Pranzo	
Riposo	
pomeriggio	14.00 Attività animative pomeridiane merenda
	17.30 Prosecuzione attività
Chiusura centro diurno	

La giornata inizia con l'accoglienza e colazione ospiti, a seguire lettura delle notizie ed attività previste per il mattino; dalle 10.25 attività' motoria in palestra fino ad ora di pranzo; dopo pranzo riposo, per chi lo gradisce, fino alle ore 14.00 circa; a seguire le attività animative previste per il pomeriggio; ore 15.20 circa merenda e prosecuzione attività; infine preparazione per il rientro, con orario di partenza dal centro dipendente dal domicilio dell'ospite e dalla fruizione del servizio di trasporto.

6.2 Centro Diurno di Villa Rendena

Il centro è strutturato su quattro livelli.

Il **piano interrato** comprende i seguenti spazi:

- ✧ Palestra
- ✧ Spogliatoio per il personale

Il **piano terra** comprende i seguenti spazi:

- ✧ Giardino esterno con gazebo
- ✧ Sala per attività ricreative
- ✧ bagno

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
- ✧ Cucina
- ✧ Sala da pranzo
- ✧ Spazio ricreativo
- ✧ Zona Relax

Il **secondo piano** comprende i seguenti spazi:

- ✧ Sala della musica ed attività ricreative
- ✧ Ufficio del Coordinatore del centro diurno

La **giornata Tipo** al centro diurno di Villa Rendena



Apertura centro diurno	
mattino	08.30 Accoglienza e colazione
	10.25 Attività motoria in Palestra
	Lettura notizie ed attività matutine
Pranzo	
Riposo	
pomeriggio	14.00 Attività animative pomeridiane merenda
	17.30 Prosecuzione attività
Chiusura centro diurno	

La giornata inizia con l'accoglienza e colazione ospiti, a seguire attività motoria in palestra fino alle 10.25; dalle 10.30 fino ad ora di pranzo lettura delle notizie ed attività previste per il mattino; pranzo e poi riposo, per chi lo gradisce, fino alle ore 14.00 circa; a seguire le attività animative previste per il pomeriggio; ore 15.30 circa merenda e prosecuzione attività; infine preparazione per il rientro, con orario di partenza dal centro dipendente dal domicilio dell'ospite e dalla fruizione del servizio di trasporto.

7. 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. Presa in carico e primo mese:

Area relativa all'inserimento dell'ospite ed all'inizio del percorso al centro diurno.

2. frequenza al centro diurno:

Area relativa a tutti gli aspetti di realizzazione del servizio nel periodo di frequenza dell'ospite.

3. Indicatori di Funzionamento:

Area relativa agli indicatori di funzionamento del servizio erogato

Ogni fase specifica individuata è quindi inserita all'interno di una tabella e [sviluppata secondo quattro categorie](#): Fattori di qualità, Standard di qualità, Indicatori di qualità e Valutazione.

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 del 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 in cui il soggetto gestore si impegna. Gli standard sono dunque i [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 quindi un [valore atteso](#) per un certo indicatore individuato.

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 ad indicatori quantitativi, ma a variabili che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio, come *impegni e programmi*).

Fattori, standard ed 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 ed i processi che conducono a determinati esiti. In tal modo è possibile [realizzare un miglioramento continuo degli interventi](#).

8. ALLEGATI:

Tabella dei Fattori, Standard ed Indicatori di Qualità

Modulo di comunicazione suggerimenti/reclami