

Carta dei Servizi 2019 / 2021



assistenza sociale con professionalità e cura



Carta dei Servizi 2019 / 2021

*In un'epoca di rapidi cambiamenti,
restare fermi è il più pericoloso modo di agire.*

Brian Tracy

Lettera del Presidente



La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento messo a disposizione di tutte le persone che usufruiscono dei servizi della Cooperativa o che, direttamente o indirettamente, hanno un interesse nell'attività e nell'operato dell'organizzazione.

L'obiettivo principale della Carta consiste nell'offrire una chiara e trasparente "fotografia" della Cooperativa, che permetta di comprendere i principi e le metodologie dell'organizzazione, le modalità di accesso e le peculiarità di ogni servizio, così come gli strumenti per la misurazione della qualità del lavoro svolto.

In questo senso tale "fotografia" vuole essere dinamica; essa rappresenta infatti sia lo "stato dell'arte" di quanto presente oggi che gli impegni e le responsabilità che ci si intende assumere per il proprio futuro.

Nel nostro lavoro quotidiano ci siamo impegnati nel costruire e promuovere soluzioni per le famiglie; risposte che potessero essere il più possibile individualizzate ed attente alle singole esigenze delle persone. La Carta mira dunque a tutelare ogni singolo cittadino, mettendolo nelle condizioni di conoscere ed accedere ai servizi che meglio rispondono alle proprie esigenze e ai propri bisogni, con trasparenza, imparzialità ed eguaglianza. Promuovere una informazione il più possibile chiara e completa permette non da meno di favorire la partecipazione della persona, che grazie alle informazioni raccolte, può presentare proposte ed osservazioni per il miglioramento dei servizi e della Cooperativa stessa.

Nel ringraziarvi per la fiducia che ci dimostrate, auguro a tutti una buona lettura.

La Presidente
Daniela Bottura

A handwritten signature in black ink, which appears to read "Daniela Bottura".

Coordinamento

Elena Portesi,
con il supporto della stagista
Michela Giovannini

Realizzazione

GrafArt - Trento

Stampa

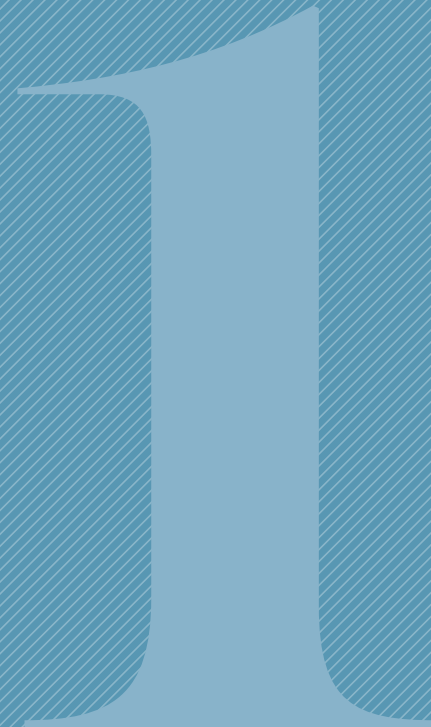
Saturnia - Trento

Indice

	LA CARTA DEI SERVIZI
12	Cos'è?
	Come è stata elaborata?
	Chi sono i destinatari?
	Quali sono gli obiettivi?
	Quali sono i principi ispiratori?
	Dove viene pubblicata?
	LA COOPERATIVA SAD
16	Identità
17	Storia
18	Mission e Vision
19	Organigramma
20	I certificati di qualità e i riconoscimenti
21	La cooperativa collabora con..
22	Ambiti di intervento
	I SERVIZI DI SAD
26	Servizi domiciliari
27	L'assistenza domiciliare
	Servizi semi residenziali
34	Il Centro Diurno di Mattarello
35	Il Centro Servizi di Ruffrè
43	
48	Servizi residenziali
49	Le Case di Sad
53	Gli alloggi protetti
	Altri servizi
56	L'animazione territoriale
57	4 passi in compagnia
59	Il servizio parrucchiera
61	Il trasporto individualizzato
63	I soggiorni marini
65	
68	I RAPPORTI CON L'UTENZA
	MODULO COMUNICAZIONE
69	

Sezione Generale

LA CARTA
DEI SERVIZI



COS'È?

La carta dei servizi è un documento che permette ad un'organizzazione di presentare in modo trasparente i servizi e le iniziative offerte, specificandone i destinatari, gli obiettivi, le modalità di accesso e gli standard di qualità. È uno strumento che favorisce dunque la comunicazione tra SAD, i singoli e la comunità.

COME È STATA ELABORATA?

La carta dei servizi è l'esito di un lavoro che ha coinvolto i vari ambiti della cooperativa. È stata redatta prendendo a riferimento la seguente normativa nazionale e locale:

D.P.C.M. 27/01/1994	"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
D.P.C.M. 21/12/1995	"Schema generale di riferimento per la predisposizione delle Carte dei servizi pubblici del settore previdenziale e assistenziale"
L. 328/2000	"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
D.P.R. 3/5/2001	"Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001-2003"
L.P. 13/2007	"Politiche sociali nella provincia di Trento"
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"

CHI SONO I DESTINATARI?

La carta dei servizi è rivolta alla collettività, agli utenti e ai familiari che usufruiscono dei servizi della Cooperativa, ma anche a coloro che richiedono informazioni su bisogni specifici; è un documento di riferimento anche per i soci e i dipendenti di SAD.

QUALI SONO GLI OBIETTIVI?

- Fornire tutte le informazioni per una corretta fruizione dei servizi
- Dichiarare le attività svolte
- Rendere noti gli impegni verso la cittadinanza
- Offrire garanzie ai cittadini
- Indicare gli standard di qualità
- Promuovere strumenti per comprendere la soddisfazione degli utenti
- Favorire il miglioramento della Cooperativa

QUALI SONO I PRINCIPI ISPIRATORI?

- **UGUAGLIANZA**
Garantire un'eguaglianza alle persone, offrendo pari opportunità senza attuare delle discriminazioni di trattamento e nell'accesso alle prestazioni
- **IMPARZIALITÀ**
Operare con criteri di giustizia, obiettività e trasparenza nei confronti degli utenti
- **CONTINUITÀ**
Pianificare il lavoro affinché gli interventi siano offerti in modo continuativo, regolare, senza arrecare disagi alle persone
- **DIRITTO DI SCELTA**
Promuovere il diritto di scelta del cittadino nei confronti dell'organizzazione che meglio risponde ai suoi bisogni
- **PARTECIPAZIONE**
Favorire la partecipazione della persona facilitando l'accesso alle informazioni, che devono essere comunicate in modo chiaro e trasparente; accogliere eventuali proposte, osservazioni per il miglioramento dei servizi
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**
Erogare i servizi conformi ai parametri di efficacia ed efficienza, ponendo attenzione alle risorse impiegate e ai risultati raggiunti

DOVE VIENE PUBBLICATA?

La carta dei servizi viene pubblicata sul sito della Cooperativa, dal quale è scaricabile, ed è possibile richiederne una copia cartacea presso gli uffici ed i servizi della stessa.

Sezione Comune

LA COOPERATIVA
SAD



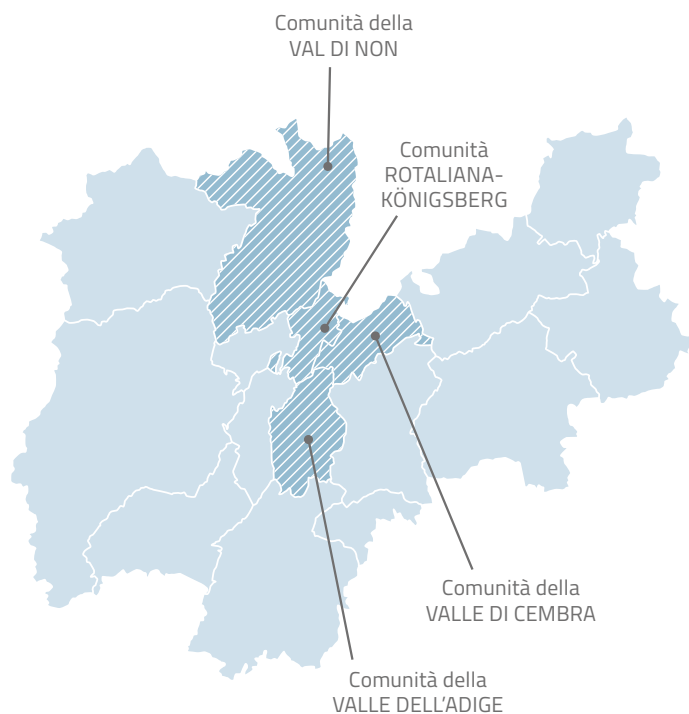
IDENTITÀ

Carta d'identità

Nome	SAD - Società Cooperativa Sociale
Anno di costituzione	1990
Sede legale e amministrativa	via Gramsci, 21 – Trento
Risorse umane	al 31.12.2018 - 138
Settori di attività	65 soci lavoratori, 72 dipendenti, 1 collaboratore personale operatore, amministrazione e coordinamento, direzioni operative e referenti tecnici

SAD, fondata da un piccolo gruppo di volontari, è una cooperativa che promuove servizi socio-assistenziali diversificati, in convenzione con l'Ente Pubblico o in forma privata; è una realtà sociale che risponde ai bisogni di adulti, anziani, disabili e persone parzialmente o totalmente non autosufficienti.

Nell'erogazione dei propri servizi la cooperativa SAD opera negli ambiti territoriali del Comune di Trento, nella Comunità Rotaliana-Königsberg, nella Comunità della Valle di Cembra e nella Comunità della Valle dell'Adige.



STORIA

Nasce SAD, che inizialmente canalizza le sue forze nel servizio di assistenza domiciliare nel Comune di Trento

SAD, per rispondere in modo adeguato ai bisogni, introduce il servizio di assistenza domiciliare serale

La cooperativa comincia a gestire un ulteriore servizio semiresidenziale: il centro servizi "La Quercia" di Ruffrè

Viene pubblicata la Carta dei Comportamenti di SAD, un documento che evidenzia il legame tra quanto operativamente si mette in atto e le scelte valoriali dichiarate

La Cooperativa istituisce la scuola di SAD

La Cooperativa apre Casa Cles

1990

1995

1998

2003

2005

2008

2010

2013

2015

2016

2017

2019

Primi passi all'esterno della città: SAD ottiene l'appalto per la consegna pasti a domicilio e per la gestione del servizio di assistenza domiciliare nella zona della Piana Rotaliana

SAD inizia la gestione del centro diurno "Sempreverde" di Mattarello

SAD avvia una collaborazione con la Comunità della Val di Non per la gestione del servizio di assistenza domiciliare

Nascono nuovi servizi: Casa alla Vela, il Quadrato. SAD offre il servizio di trasporto individualizzato

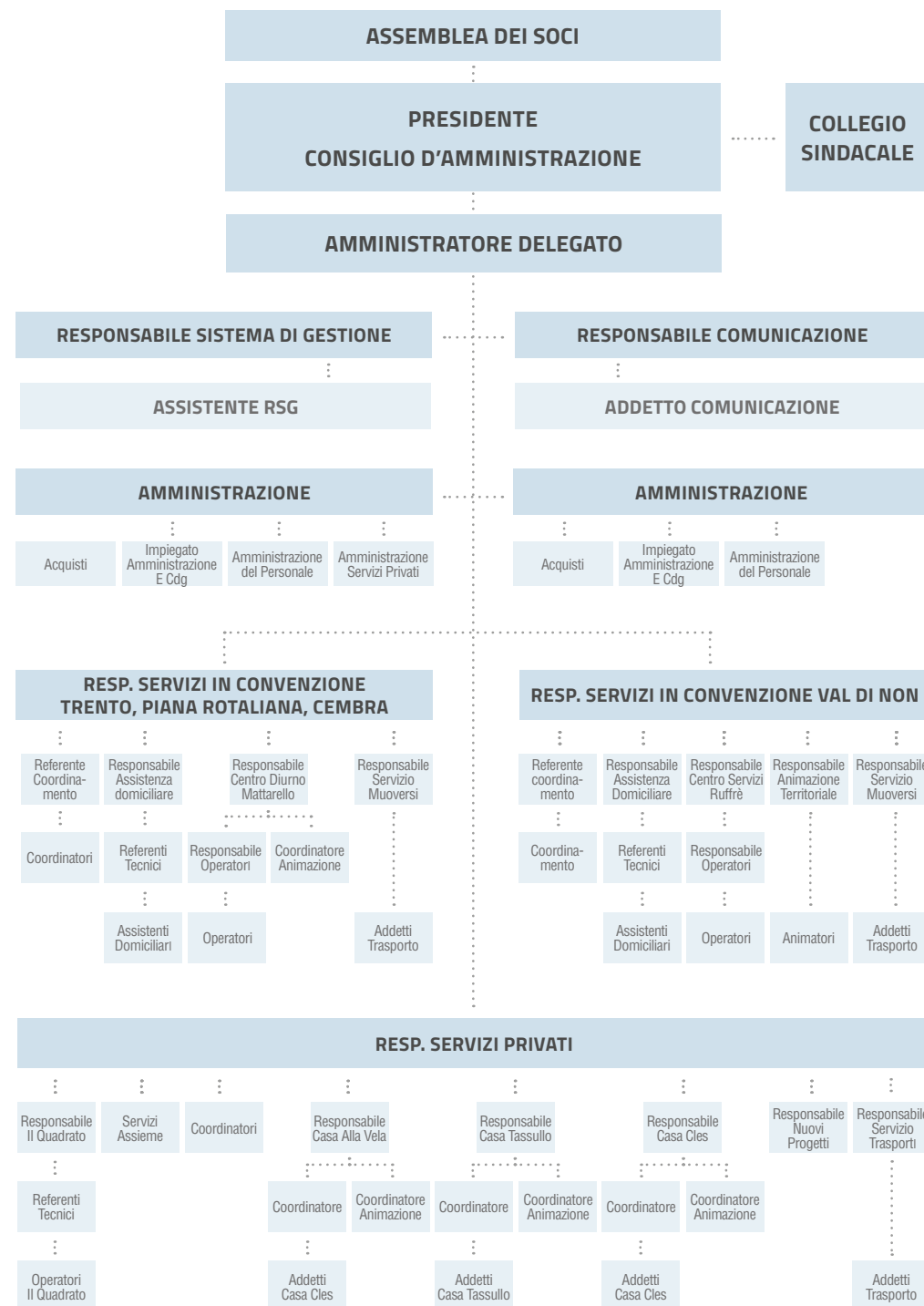
SAD inaugura Casa Tassullo

SAD continua a garantire risposte diversificate e personalizzate in base ai bisogni e alle esigenze degli utenti. Si impegna per la diffusione di ulteriori progetti di cohousing (abitare collaborativo)

MISSION E VISION

Mission	Promuovere un'assistenza sociale che si caratterizzi per professionalità e cura; garantendo soluzioni altamente individualizzate e di qualità per le famiglie.
Valori	<p>I valori che guidano l'operato di SAD sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Attenzione al cliente: la cooperativa assicura la centralità dell'utente attraverso un continuo monitoraggio degli interventi ed una rilevazione del grado di soddisfazione. ▪ Trasparenza: SAD definisce i ruoli e le responsabilità connesse ad ogni processo e opera le proprie scelte strategiche ed organizzative con la massima trasparenza, coinvolgendo attivamente i soci. ▪ Correttezza: l'organizzazione s'impegna costantemente a ricercare nel proprio comportamento il rispetto delle regole e della civile convivenza. ▪ Rispetto e fiducia: SAD assicura, in ogni ambito della propria attività, la tutela dei diritti inviolabili della persona, promuovendone il rispetto dell'integrità fisica e morale. Nei confronti del personale, adotta politiche per valorizzare il loro patrimonio di competenze, umane e professionali. ▪ Responsabilità: SAD lavora con responsabilità, facendosi carico delle azioni intraprese e mettendo a disposizione, sia del personale che degli utenti, le proprie capacità, competenze e risorse per il raggiungimento di finalità comuni.
Vision	<p>La cooperativa, in particolare, intende garantire un'offerta di servizi diversificata, capace di rispondere in maniera sempre più personalizzata alle esigenze della sua utenza.</p> <p>Il suo obiettivo è creare servizi di qualità ed al contempo promuovere uno sviluppo personale e professionale dei suoi dipendenti e soci.</p>

ORGANIGRAMMA



I CERTIFICATI DI QUALITÀ E I RICONOSCIMENTI



RINA ISO 9001

SAD è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme allo standard internazionale ISO 9001 allo scopo di gestire al meglio la propria organizzazione. Il sistema di gestione è stato certificato a partire dal 2003 per i seguenti campi di applicazione: l'erogazione del servizio di assistenza domiciliare, la progettazione ed erogazione di servizi assistenziali ed educativi in regime semiresidenziale per anziani.



FAMILY AUDIT

La cooperativa ha ottenuto il marchio Family in quanto realtà attenta al benessere dei propri dipendenti e delle loro famiglie. Uno strumento che la Cooperativa ha adottato nel tempo è il contratto part-time, che per primo sostiene le famiglie e le loro esigenze organizzative.



"Casa alla Vela" è tra le buone pratiche a livello europeo

È un documento che riconosce un progetto ideato da SAD, "Casa alla Vela", come una delle buone pratiche a livello europeo nel settore delle politiche sociali ("Innovative and empowering strategies for care", UNECE Policy Brief on Ageing N.15 – febbraio 2015).



Economia solidale trentina

Dal 2016 SAD aderisce al settore 'Welfare di Comunità' promosso da Economia Solidale Trentina per perseguire obiettivi d'interesse collettivo. Gli interventi offerti si basano sulla solidarietà, sulla coesione sociale, sulla centralità della persona e sui rapporti con il territorio.

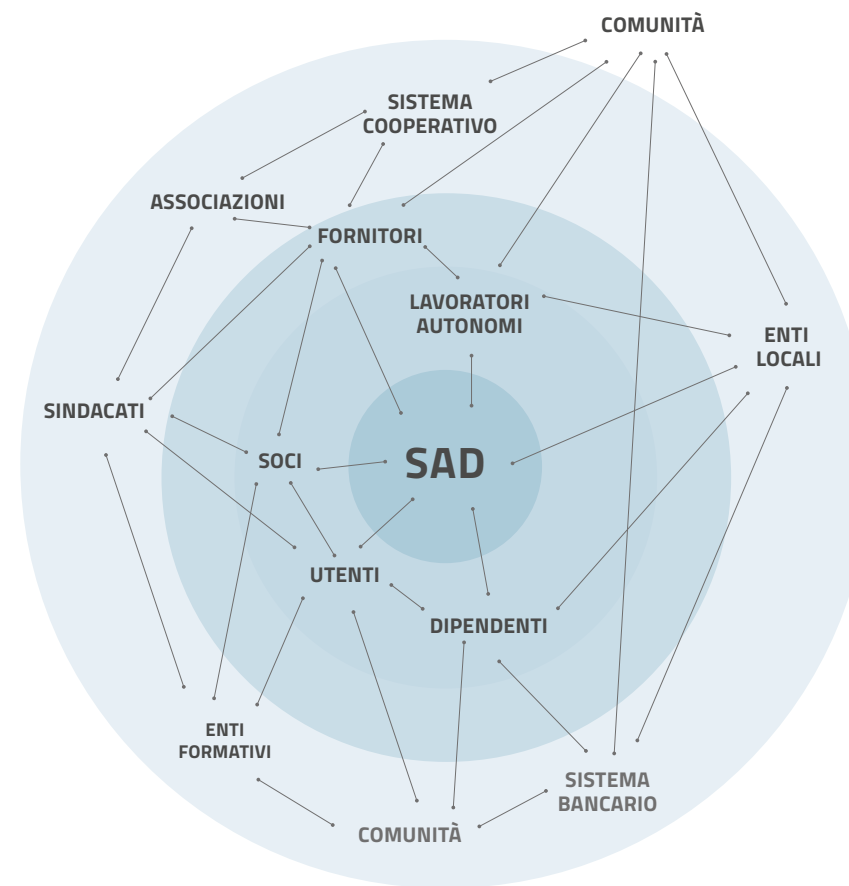


Women Value Company

Nel 2018 SAD è stata selezionata tra le 100 imprese finaliste del premio Women Value Company promosso da Intesa San Paolo in collaborazione con la Fondazione Marisa Bellisario. Il premio è riservato alle piccole e medie imprese che si distinguono nella valorizzazione del lavoro femminile e nella gestione della gender diversity, attuando politiche e strategie volte a garantire pari opportunità e riconoscimenti di carriera.

LA COOPERATIVA COLLABORA CON...

Nella mappa sono riportati i nostri principali stakeholders: coloro che, direttamente o indirettamente, hanno un interesse nell'attività e nell'operato di SAD.



AMBITI DI INTERVENTO

1 Servizi domiciliari

Il servizio di assistenza domiciliare consiste in un complesso di prestazioni di natura socio-assistenziale che SAD presta al domicilio di anziani, disabili e persone che si trovano in condizioni di parziale, temporanea o totale non autosufficienza, al fine di consentirne la permanenza nel normale ambiente di vita e di ridurre il ricorso a strutture residenziali.

Il servizio di assistenza domiciliare convenzionato si differenzia per ordinario, serale, integrato, cure palliative, per persone con demenze.

SAD offre anche servizi domiciliari privati.

3 Servizi residenziali

SAD, per rispondere ai bisogni di solitudine e maggiore sicurezza che spesso si presentano in età anziana, offre proposte residenziali in cui la persona possa avere un sostegno nella gestione della vita quotidiana e la possibilità di aderire ad attività ricreative e di socializzazione, al fine di mantenere il più possibile la propria autonomia e le abilità residue.

- Le Case di SAD

- Alloggi protetti presso il Centro Servizi "La Quercia" di Ruffrè

2 Servizi semi-residenziali

I servizi semi-residenziali di SAD sono diretti ad adulti ed anziani che presentano una situazione di fragilità e/o solitudine e vivono ancora nel proprio contesto di vita. Le iniziative diurne forniscono interventi sia a carattere assistenziale che educativo, contribuiscono alla tenuta della rete familiare e consentono il mantenimento delle risorse individuali.

- Centri Diurno "Sempreverde" di Mattarello

- Centro Servizi "La Quercia" di Ruffrè

4 Altri servizi

Sono interventi che la Cooperativa offre per rispondere alle esigenze delle persone, tra le più diversificate, al fine di favorire uno sviluppo del singolo e della comunità:

- Animazione territoriale

- Trasporto individualizzato

- 4 passi in compagnia

- Soggiorni marini

- Servizio parrucchiera in RSA

Sezione Speciale

I SERVIZI



Servizi domiciliari

L'ASSISTENZA DOMICILIARE

Il servizio di assistenza domiciliare è svolto presso il domicilio della persona da un'equipe di operatori qualificati. Le aree di intervento principali riguardano: la cura e l'igiene della persona, l'aiuto nella mobilitazione, il sostegno nella gestione dell'ambiente di vita e la stimolazione delle capacità relazionali.

LE TIPOLOGIE DI SERVIZIO DOMICILIARE

SERVIZIO DOMICILIARE ORDINARIO

È un servizio di aiuto e cura all'utente, erogato 365 giorni l'anno presso il domicilio del beneficiario, che prevede interventi personalizzati secondo le specifiche esigenze dell'utente. Il piano di assistenza è elaborato dalle figure professionali di riferimento.

L'obiettivo è la prevenzione della precoce istituzionalizzazione delle persone, attraverso il sostegno negli impegni quotidiani, il mantenimento e/o il recupero di adeguati livelli di autonomia personale e la tutela dei rapporti familiari e sociali.

SERVIZIO DOMICILIARE SERALE

SAD, esclusivamente nel Comune di Trento offre, nella fascia oraria dalle 19:15 alle 23:15, il servizio serale. L'obiettivo specifico di questo servizio consiste nell' "allungare", per quanto possibile, la durata della giornata delle persone in particolare stato di bisogno e prive di sostegno parentale o amicale, che necessitano dunque di un aiuto e sostegno specifico per le ore serali.

SERVIZIO DOMICILIARE CURE PALLIATIVE (ADCP)

È un servizio erogato tutti i giorni, domeniche e festivi inclusi, rivolto a persone sottoposte a trattamenti di tipo palliativo. Il servizio prevede un programma di assistenza integrato tra diverse figure professionali e fornisce assistenza continuativa, cura e sostegno ai malati con l'obiettivo di mantenere, in una situazione così delicata, il più alto livello di qualità di vita possibile per la persona. Il servizio mira inoltre a garantire un sollievo del carico assistenziale a favore dei familiari.

SERVIZIO DOMICILIARE INTEGRATO (ADI)

Questo servizio è finalizzato al mantenimento della persona a domicilio in alternativa al ricovero ospedaliero o alla residenza sanitaria. Il servizio è attuabile per malattie di una certa complessità e richiede un programma di assistenza integrato tra diverse figure professionali (medico di famiglia, infermiere, assistente sociale, assistenti domiciliari ed eventualmente altri specialisti). SAD fornisce il servizio 365 giorni l'anno.

SERVIZIO DOMICILIARE PER PERSONE CON DEMENZA (ADPD)

È una forma assistenziale, anch'essa erogata tutti i giorni dell'anno, pensata per sostenere la famiglia e supportare direttamente la persona affetta da demenza all'interno del proprio ambiente di vita.

SERVIZIO DOMICILIARE PRIVATO (IL QUADRATO)

È un servizio di assistenza privata che offre servizi socio-assistenziali a coloro che vivono situazioni di difficoltà e/o versano in particolare stato di bisogno. Il "Quadrato" assicura la cura e il sostegno della persona attraverso l'individuazione di soluzioni tempestive, altamente professionali, programmate in base alle esigenze della persona e della sua famiglia e dunque individualizzate.

Destinatari	Personale che si trovano in condizioni di parziale, temporanea o totale non autosufficienza, sole e/o in particolare stato di bisogno.
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> · Soddisfare i bisogni e le esigenze assistenziali della persona · Valorizzare le capacità e abilità residue di ogni singolo soggetto · Ridurre i ricoveri favorendo la permanenza delle persone nel proprio contesto di vita · Supportare la famiglia nel carico assistenziale · Garantire una presa in carico globale e tempestiva · Favorire la continuità assistenziale attraverso soluzioni il più possibile personalizzate
Personale coinvolto	Operatori socio-sanitari Assistenti domiciliari Personale dell'ufficio: Referente tecnico (RT) e Coordinamento
Come si accede	<p>Per l'assistenza domiciliare diurna e serale i cittadini si rivolgono al servizio sociale di zona, il quale, valutato il bisogno, attiva il servizio in collaborazione con SAD.</p> <p>Per l'assistenza domiciliare integrata, cure palliative e per persone con demenza è invece l'Azienda Sanitaria ad accertare lo stato di bisogno mediante l'Unità Valutativa Multidisciplinare (UVM) e richiedere così l'attivazione del servizio.</p> <p>Per coloro invece che vogliono richiedere il servizio in forma privata l'accesso avviene rivolgendosi direttamente agli uffici della Cooperativa.</p>

Durata e Orari	<p>Servizio erogato 7 giorni su 7</p> <p>Per l'assistenza diurna dalle 07.00 alle 20.00</p> <p>Per l'assistenza serale dalle 19.15 alle 23.15</p> <p>Il servizio privato è offerto 365 giorni all'anno 24 ore su 24</p>
Dove siamo	<p>Per il servizio convenzionato SAD opera nel comune di Trento, nella Comunità della Val di Cembra, nella Comunità Rotaliana-Königsberg e nella Comunità della Val di Non.</p> <p>Per il servizio "Il Quadrato", la Cooperativa collabora con il Comune di Trento e comuni limitrofi, con la Comunità Rotaliana-Königsberg, con la Comunità della Valle di Cembra, con la Comunità della Val di Non e con la Comunità della Valle di Sole.</p>
Costo del privato (il Quadrato)	SAD si rifà alla Delibera provinciale n. 1292 del 20.07.2018, dove, per il servizio di assistenza domiciliare pubblico, si stabilisce un corrispettivo compreso dai 25 ai 30 €, a seconda della zona e dei bisogni specifici.
Recapiti	<p>Per maggiori informazioni rivolgersi a: SAD Società Cooperativa Sociale T. 0461 239596 info@cooperativasad.it www.cooperativasad.it</p> <p>Il Quadrato T. 0461 239596 info@ilquadrato.eu</p>

ASSISTENZA DOMICILIARE IN CONVENZIONE

Fattore di qualità	Indicatore	Misurazione	Livello di prestazione*
Presenza in carico			
Tempestività dell'attivazione	Tempi massimi per la presa in carico	Rispetto dei tempi stabiliti dalle convenzioni	95%
Coerenza del Piano Lavoro con i bisogni dell'utente	Conoscenza delle informazioni necessarie per la stesura del Piano Lavoro	Approfondimento attraverso il fascicolo dell'utente fornito dall'Ente committente	100%
		Colloquio con la figura professionale del Committente di riferimento	100%
	Conoscenza da parte dell'utente della Cooperativa	Colloquio telefonico e/o visita domiciliare con i familiari/utente da parte della Cooperativa	100%
Erogazione del servizio			
Presentazione del caso all'operatore individuato	Conoscenza del Piano Lavoro da parte dell'operatore	Verifica con il referente tecnico	100%
Coerenza del Piano Lavoro con i bisogni dell'utente	Coerenza del Piano e del servizio erogato con l'evoluzione dei bisogni	Verifica in itinere e all'occorrenza aggiornamento del Piano Lavoro	100%
Formazione del personale	Predisposizione di un piano formativo annuale	Ogni operatore in servizio per almeno 10 mesi all'anno partecipa ad un minimo di 20 ore di formazione annuale	90%
Pronta gestione di eventuali anomalie e reclami	Presenza di non conformità, lamentele e/o reclami formali o informali	Raccolta, registrazione e gestione secondo specifica procedura interna	100%

Monitoraggio e valutazione

Monitoraggio e valutazione del servizio erogato	Verifica periodica con l'utente	Verifica/controllo della qualità con utente almeno una volta all'anno e compilazione da parte del RT di apposito modulo interno. Per casi ADPD: partecipazione almeno una volta all'anno alle UVM	100%
	Verifica periodica con la figura professionale del Committente di riferimento	Valutazione Piano di lavoro con assistente sociale dalle 3 alle 4 volte all'anno con compilazione degli appositi moduli	90%
	Verifica periodica con le operatrici che abitualmente erogano il servizio	Colloquio di verifica con operatore almeno una volta all'anno e compilazione da parte della RT di apposito modulo interno	90%

ASSISTENZA DOMICILIARE IN FORMA PRIVATA (IL QUADRATO)

Fattore di qualità	Indicatore	Misurazione	Livello di prestazione*
Presenza in carico			
Tempestività dell'attivazione	Tempi massimi per la presa in carico	Attivazione da poche ore dopo la richiesta ad un massimo di due giorni (in base all'urgenza)	95%
Coerenza del Piano di Lavoro con i bisogni dell'utente	Conoscenza delle informazioni necessarie per la stesura del Piano Lavoro	Colloquio e/o visita domiciliare con utente e/o familiari	100%
	Conoscenza da parte dell'utente dell'intervento proposto	Colloquio e/o visita domiciliare con utente e/o familiari	100%
Erogazione del servizio			
Presentazione del caso all'operatore individuato (selezione dell'operatore personalizzata; profilo adatto allo specifico caso)	Conoscenza del Piano Lavoro da parte dell'operatore	Verifica con il referente tecnico	100%
Attenzione all'evoluzione di bisogni e/o esigenze	Coerenza delle informazioni con la situazione reale	Verifica in itinere ogni volta all'occorrenza e eventuale aggiornamento del Piano Lavoro	100%
Formazione del personale	Predisposizione di un piano formativo annuale	Ogni operatore in servizio per almeno 10 mesi all'anno partecipa ad un minimo di 20 ore di formazione annuale	90%

Pronta gestione di eventuali anomalie e reclami	Presenza di lamenti e/o reclami formali o informali	Raccolta, registrazione e gestione secondo specifica procedura interna	100%
Monitoraggio e valutazione			
Monitoraggio e valutazione del servizio erogato	Verifica periodica con l'utente	Verifica/controllo qualità con utente (telefonicamente, in ufficio e/o con visita domiciliare) ogni volta all'occorrenza	100%
	Verifica periodica con le operatrici che abitualmente erogano il servizio	Colloquio di verifica con operatore almeno una volta all'anno e sempre all'occorrenza	100%

Servizi semi residenziali

IL CENTRO DIURNO DI MATTARELLO

Il Centro Diurno "Sempreverde" di Mattarello è una struttura semiresidenziale che offre servizi socio-sanitari a persone parzialmente autosufficienti o non autosufficienti residenti in Provincia di Trento che risiedono ancora presso il proprio domicilio ma che vivono una condizione di difficoltà e/o di solitudine.

I servizi e le attività, che si svolgono durante l'intero arco della giornata, sono finalizzati al mantenimento e al recupero delle risorse individuali e dell'autonomia degli ospiti, e contribuiscono inoltre alla tenuta della rete familiare. Obiettivo ulteriore del Centro Diurno consiste nel ridurre il ricorso precoce all'istituzionalizzazione e prevenire ulteriori compromissioni delle capacità funzionali.

Prima dell'inserimento al Centro, la persona, eventualmente accompagnata dal familiare, effettua una visita per conoscere la struttura, i suoi spazi ed il personale. La frequenza può variare da 1 a 5 giorni in settimana; la stessa può prevedere un eventuale aumento nel corso del tempo. Entro circa sessanta giorni dalla presa in carico, attraverso la compilazione della "Scheda di osservazione", nella quale si registrano le autonomie e le risorse dell'ospite, l'équipe definisce i contenuti del P.A.I. (Progetto Assistenziale Individualizzato); un percorso che esplicita gli interventi idonei per mantenere e migliorare le capacità residue di ogni singolo ospite.

Destinatari	Cittadini che vivono una situazione di fragilità e/o solitudine; il Centro Diurno può ospitare un massimo di 16 ospiti al giorno.
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> · Promuovere la domiciliarità, favorendo il mantenimento del soggetto presso la propria abitazione · Favorire il mantenimento e, laddove possibile, il miglioramento delle capacità funzionali, comportamentali, cognitive, affettive-relazionali · Sostenere i familiari nella gestione e nella cura dei propri cari · Favorire il rapporto degli ospiti con l'esterno, integrando la rete e le risorse del territorio
Personale coinvolto	Coordinatore del centro diurno Responsabile degli operatori Operatori socio-assistenziali e socio-sanitari Tirocinanti, ragazzi del Servizio Civile, volontari
Attività svolte	Attività motorie, di igiene e cura della persona, trasporto individualizzato, pasto, animazione, gite e uscite sul territorio.

Come si accede	Per attivare il servizio è necessario che il cittadino si rivolga ad un "attivatore di tipo istituzionale" (medico di base, servizio sociale o Cure Domiciliari) che richiede, per accertare lo stato di bisogno, un'unità valutativa multidisciplinare presso l'Azienda Sanitaria per i Servizi Sanitari. A fronte di una valutazione positiva viene effettuata l'iscrizione al Centro Diurno. Inoltre, le singole famiglie possono richiedere il servizio in forma privata rivolgendosi direttamente agli uffici della cooperativa.
Durata e Orari	Il centro è aperto dalle 8.30 alle 17.30 dal lunedì al venerdì in forma convenzionata o in forma privata; la frequenza può essere a tempo pieno o parziale a seconda delle esigenze della persona.
Dove siamo	Mattarello, via Don Dario Trentini, 6
Costo dell'accesso privato	SAD si rifà alla Delibera provinciale n. 2474 del 21.12.2018, dove, per il servizio presa in carico diurna continuativa individua un corrispettivo compreso tra 38,52 e 57,36 €, a seconda dei bisogni specifici dell'utente.
Recapiti	Per informazioni: Centro diurno "Sempreverde" T. 0461 945890 centro.mattarello@cooperativasad.it

LA GIORNATA TIPO

08:15 - 08:45	Trasporto individualizzato da casa al Centro (per chi ne fa richiesta)	12:00 - 13:15	Pranzo
		13:15 - 13:30	Caffè e 4 chiacchiere
		13:30 - 15:00	Riposo
08:45 - 09:15	Arrivo al Centro: accoglienza	15:00 - 15:30	Alzata e merenda
		15:30 - 17:00	Attività di animazione
09:15 - 09:45	Colazione e scelta del menù	17:00 - 17:10	Preparazione per il rientro a casa
09:45 - 10:45	1 ora di Ginnastica dolce con un insegnante specializzato	17:10 - 17:30	Trasporto individualizzato dal Centro a casa (per chi ne fa richiesta)
11:00 - 12:00	Lettura del giornale		

LE ATTIVITÀ SVOLTE E I SERVIZI EROGATI

TRASPORTO

Il servizio viene svolto su richiesta dell'ospite e con l'approvazione dell'UVM ed è effettuato dalla Cooperativa La Ruota. Gli anziani che usufruiscono del trasporto arrivano al Centro tra le ore 8.30 e le 9.15 e rientrano a domicilio nel pomeriggio tra le 17.15 e le 18.00. La persona che frequenta privatamente il Centro concorda, ove necessario, il servizio di trasporto con la Cooperativa.

DOCCIA ASSISTITA

Il Centro offre tutte le mattine, su richiesta precedentemente accordata dell'ospite, l'assistenza necessaria alla completa igiene della persona. È garantito il servizio una volta in settimana per ogni ospite.

ATTIVITÀ MOTORIA

Tutti i giorni, al mattino, viene svolta un'ora di ginnastica con un insegnante qualificato, coadiuvato da un operatore. Gli esercizi proposti sono selezionati in base alle esigenze degli ospiti partecipanti. Per offrire il servizio, il Centro, collabora con un ente esterno.

LETTURA DEL GIORNALE

Durante l'attività d'animazione mattutina, un operatore legge il giornale ed offre stimoli per conversare su diversi temi.

PRANZO

Il pranzo di mezzogiorno è servito sulla base delle indicazioni date da ogni singolo ospite. Il menù proposto vede una rotazione su cinque settimane, è offerta la possibilità di scegliere tra due primi e due secondi e viene sempre garantita frutta e verdura di stagione. Gli operatori del Centro ritirano i pasti presso la mensa di Mattarello gestita da Risto3.

ANIMAZIONE

Tutti i pomeriggi gli operatori del Centro propongono diverse attività ed interventi sulla base degli interessi e delle richieste degli ospiti al fine di offrire opportunità di svago, di crescita personale, di sviluppo e/o di mantenimento delle proprie capacità. Ogni attività è finalizzata al benessere delle persone e tra queste sono comprese quelle a carattere cognitivo, espressivo, sensoriale, laboratoriale e ludiche.

Fra le iniziative è possibile citare: gioco del memory, cruciverba, ballo, canto, Celebrazione S. Messa e S. Rosario, incontri con i ragazzi della catechesi e delle scuole elementari e materne, visione di video, laboratori di manualità, tombola, giochi da tavolo.

GITE E USCITE

Per favorire il rapporto degli ospiti con l'esterno vengono organizzati incontri e feste con la comunità, inoltre, durante l'anno vengono proposte tre gite della durata di una giornata.

Di seguito si presentano i fattori di qualità relativi alle fasi dell'accoglienza, della conoscenza, dell'inserimento e del monitoraggio e valutazione del Progetto Assistenziale Individualizzato:

Fattore di qualità	Indicatore	Misurazione	Livello di prestazione*
Accoglienza			
Gradualità dell'inserimento	Incontri esplicativi e preparatori	Presenza di almeno un momento precedente la presa in carico (con l'utente e/o i famigliari)	100%
Condivisione dei servizi e delle attività proposte	Adesione formalmente sottoscritta	Sottoscrizione di un "Modulo inserimento" da parte del familiare e/o dall'utente stesso	100%
Rispetto della privacy	Regolamento del trattamento dei dati personali	Sottoscrizione del modulo privacy	100%
Conoscenza			
Conoscenza delle informazioni riguardanti l'ospite e condivisione all'interno dell'équipe	Comunicazione formale delle informazioni rilevanti	Informazioni esposte nella riunione d'équipe mensile seguente l'inserimento	100%
Inserimento e programmazione individualizzata			
Adeguatezza della proposta di partecipazione alle attività e frequenza al Centro	Condivisione e validazione del P.A.I. con l'équipe	Presenza delle considerazioni nel Verbale della riunione d'équipe mensile Presenza del P.A.I. e della Scheda d'osservazione Presenza del "Diario ospiti"	100%

Formazione del personale	Predisposizione di un piano formativo annuale	Ogni operatore in servizio per almeno 10 mesi all'anno partecipa ad un minimo di 20 ore di formazione annuale	90%
Pronta gestione di eventuali anomalie e reclami	Presenza di non conformità, lamentele e/o reclami formali o informali	Raccolta, registrazione e gestione secondo specifica procedura interna	100%
Monitoraggio e verifica del progetto P.A.I.			
Monitoraggio e valutazione del progetto individualizzato e della partecipazione della persona	Aggiornamento periodico della documentazione	Aggiornamento durante équipe mensile della situazione ospiti e eventuale aggiornamento dei P.A.I. Colloquio telefonico con i familiari entro il primo mese e ogni volta all'occorrenza	100% 90%
Monitoraggio e valutazione della soddisfazione	Rilevazione della soddisfazione dell'utente e dei familiari	Questionario annuale agli ospiti Riunione annuale con i familiari (una con i familiari di tutti gli utenti per andamento generale; 1 individuale con assistente sociale)	100% 90%

Di seguito si presentano invece i fattori di qualità relativi alle singole attività proposte dal Centro:

Fattore di qualità	Indicatore	Misurazione	Livello di prestazione*
Trasporto			
Adeguatezza dei tempi	Orario arrivo al Centro	Prima delle 9.30 arrivo al Centro	85%
	Orario ritorno presso il domicilio	Partenza per il rientro non prima delle 16.45	85%

Verifica del livello di soddisfazione da parte degli ospiti	Soddisfazione degli ospiti	Questionario annuale di rilevazione	100%
---	----------------------------	-------------------------------------	------

Doccia assistita

Rispetto del senso di intimità dell'ospite e soddisfazione per il servizio ricevuto	Soddisfazione espressa nel dialogo con l'operatore al momento del servizio o nelle verifiche periodiche	Registrazione dell'attività sul software Atlante una volta al mese	100%
---	---	--	------

Valorizzazione dell'estetica	L'operatore presta attenzione anche al lato estetico (es. acconciatura, pedicure su richiesta) della persona per favorirne l'autostima	Registrazione dell'attività sul "Diario ospiti"	90%
------------------------------	--	---	-----

Verifica del livello di soddisfazione da parte degli ospiti	Soddisfazione degli ospiti	Questionario annuale di rilevazione	100%
---	----------------------------	-------------------------------------	------

Ginnastica dolce

Adeguatezza della proposta di attività fisica rispetto ai bisogni e alle caratteristiche degli ospiti	Condivisione delle informazioni relative alle capacità cognitive-funzionali con il docente di educazione motoria	Registrazione su apposita scheda interna (Modulo Attività Motoria Muoversi in Autonomia - AMMA)	100%
---	--	---	------

Verifica del livello di soddisfazione da parte degli ospiti	Soddisfazione dell'ospite	Soddisfazione espressa nel dialogo con l'operatore e registrazione sul P.A.I. del grado di partecipazione e possibili migliorie	95%
		Questionario annuale di rilevazione	100%

Lettura del quotidiano

Partecipazione attiva degli ospiti	Quantità e frequenza degli interventi	Valutazione dell'operatore presente	95%
------------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------	-----

Pranzo

Possibilità di personalizzazione del pranzo	Presenza di diverse offerte	Menù individuale scelto di volta in volta	100%
---	-----------------------------	---	------

Qualità del servizio	Soddisfazione dell'ospite	Soddisfazione espressa nel dialogo con l'operatore durante il servizio	95%
----------------------	---------------------------	--	-----

Questionario annuale di rilevazione	100%
-------------------------------------	------

Frequenza dei controlli e della comunicazione al fornitore	Controllo quotidiano da parte dell'operatore presente	100%
--	---	------

Almeno 1 confronto (anche telefonico) all'anno con il fornitore per verifiche e segnalazioni	85%
--	-----

Pianificazione ed organizzazione di eventi

Organizzazione e distribuzione equilibrata degli eventi nel tempo	Pianificazione	Presenza di un Piano: - settimanale - mensile Attività di animazione in collaborazione con enti e/o strutture del territorio vengono discussi in riunione d'equipe	100%
---	----------------	---	------

Verifica del livello di soddisfazione da parte degli ospiti	Soddisfazione degli ospiti	Questionario annuale di rilevazione	100%
---	----------------------------	-------------------------------------	------

Animazione Pomeridiana			
Verifica del livello di soddisfazione	Gradimento degli ospiti	Valutazione del livello di partecipazione da parte degli operatori; questionario annuale agli ospiti	100%
Flessibilità dei Programmi	Grado di soddisfazione degli ospiti rispetto alle attività e ai programmi	Analisi dei questionari annuali ed eventuale revisione degli obiettivi nella relazione annuale	100%

IL CENTRO SERVIZI DI RUFFRÈ

Il Centro Servizi "La Quercia" di Ruffrè, gestito dalla Cooperativa dal 2005, è una struttura semi-residenziale che offre vari servizi di natura socio-assistenziale in un clima di accoglienza e valorizzazione di tutti i partecipanti. Le iniziative si rivolgono a persone adulte e anziane parzialmente o totalmente autosufficienti residenti in Val di Non. Il centro servizi è un luogo di aggregazione, di socializzazione e cura; un aspetto importante che lo connota è il buon rapporto con le realtà locali e la valorizzazione del volontariato al fine di creare maggior benessere per le persone.

Destinatari	Persone parzialmente o totalmente autosufficienti residenti nella Val di Non.
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> · Valorizzare l'ospite che è il creatore del proprio progetto di vita · Promuovere la socializzazione · Prevenire l'isolamento e l'emarginazione · Offrire sostegno agli anziani e alle loro famiglie nella gestione della quotidianità
Personale coinvolto	Coordinatore del centro servizi Responsabile degli operatori Operatore socio-assistenziali e socio-sanitari Tirocinanti, ragazzi del Servizio Civile, volontari
Attività svolte	Animazione pomeridiana, trasporto individualizzato o bus navetta, servizio pasto, bagno assistito, laboratori manuali e cognitivi, corsi di ginnastica, servizio di parrucchiera, servizio di estetista.
Come si accede	La frequenza al Centro servizi è libera, per accedervi è sufficiente recarsi al Centro Servizi. Invece, per alcuni servizi (estetista, parrucchiera, ginnastica dolce) è necessario avere più di 65 anni, essere residenti in Val di Non ed effettuare specifica iscrizione. Per il bagno assistito e il servizio pasto si accede attraverso il Servizio Sociale della comunità di Valle.
Durata e Orari	Dal lunedì al venerdì, dalle 11.00 alle 17.30
Dove siamo	Ruffrè/Mendola, Maso Poar, 10
Recapiti	Per maggiori informazioni: Centro Servizi "La Quercia" T. 0463 870168 centrolaquercia@virgilio.it

LA GIORNATA TIPO

10:30 - 11:00	Trasporto individualizzato da casa al Centro (per chi usufruisce del servizio pasti)	13:15 - 14:00	Caffè e 4 chiacchiere
		14:00	Arrivo degli anziani (autonomamente o con bus navetta)
11:00 - 12:00	Arrivo al Centro per chi usufruisce del pranzo: accoglienza	14:00 - 17:00	Attività di animazione
		17:10 - 17:30	Trasporto individualizzato e con bus navetta dal Centro a casa
12:00 - 13:15	Pranzo		

LE ATTIVITÀ SVOLTE E I SERVIZI EROGATI

TRASPORTO

Il lunedì e il mercoledì pomeriggio, una ditta della zona effettua il servizio di trasporto per gli ospiti che desiderano partecipare alle attività ricreative proposte dall'équipe del Centro (servizio bus navetta). Tale servizio ripercorre il giro delle fermate del servizio pubblico dell'Alta Valle di Non. È inoltre prevista la possibilità di richiedere il servizio di trasporto individualizzato per fruire del pasto presso il Centro o in caso di difficoltà nella mobilità. Tale servizio, effettuato con un mezzo della Cooperativa, può essere richiesto tutti i giorni feriali della settimana.

GINNASTICA DOLCE

In primavera e in autunno sono organizzati due corsi di ginnastica dolce (costituiti da una varietà d'esercizi appositamente selezionati in base ai bisogni e alle esigenze degli ospiti partecipanti). Ogni corso può essere composto da più gruppi in base alle richieste pervenute; ogni singolo gruppo fruisce di una lezione di un'ora una volta in settimana, per un totale di dieci lezioni.

BAGNO ASSISTITO

Il Centro Servizi, almeno una volta in settimana, su richiesta dell'ospite e valutazione dell'assistente sociale di riferimento garantisce l'assistenza per la completa igiene della persona.

ESTETISTA E PARRUCCHIERA

I servizi di estetista e di parrucchiera sono forniti una volta in settimana da professioniste esterne presso spazi adibiti a queste specifiche prestazioni; gli operatori del Centro si occupano della gestione delle prenotazioni.

PASTO

Il Centro Servizi offre la possibilità di usufruire del pranzo preparato da un ente esterno; un servizio rivolto sia agli anziani del territorio che a chi abita negli alloggi protetti. Al servizio si accede su richiesta dell'ospite e valutazione dell'assistente sociale.

ANIMAZIONE POMERIDIANA

Ogni pomeriggio, dalle 14.00 alle 17.00, sono previste diverse attività di animazione. Quest'ultime sono organizzate attraverso una pianificazione mensile, che tiene comunque conto, anche in itinere, delle richieste e delle iniziative proposte dagli stessi ospiti.

Fattore di qualità	Indicatore	Misurazione	Livello di prestazione*
Pianificazione ed organizzazione di eventi			
Organizzazione e distribuzione equilibrata degli eventi nel tempo	Pianificazione	Presenza di un piano mensile delle attività: - condiviso nella riunione d'équipe - consegnato a mano a ciascun ospite - affisso nei luoghi di maggiore passaggio	90%
Ricezione degli stimoli da parte degli animatori e dell'équipe	Presenza di proposte provenienti dagli ospiti	Condivisione di ogni proposta nella riunione d'équipe	90%
Formazione del personale	Predisposizione di un piano formativo annuale	Ogni operatore in servizio per almeno 10 mesi all'anno partecipa ad un minimo di 20 ore di formazione annuale	90%
Monitoraggio dell'animazione			
Monitoraggio costante	Monitoraggio della programmazione	Verifica delle attività proposte in precedenza e condivisione di eventuali problematiche/ proposte di miglioramento nella riunione d'équipe	100%
	Aggiornamento andamento dei gruppi	Confronto durante la riunione d'équipe in merito alle presenze e alla partecipazione	100%

Trasporto

Adeguatezza dei tempi per il trasporto bus navetta	Orario	Prima delle 14.15 arrivo al Centro	85%
		Partenza per il rientro tra le 17.00 e le 17.20	85%

Ginnastica dolce

Adeguatezza della proposta di attività	Professionalità dell'esperto	Presenza di attestato di Diploma I.S.E.F.	100%
fisica rispetto ai bisogni e alle caratteristiche degli ospiti	Gradimento degli ospiti per il servizio	Soddisfazione espressa nel dialogo con l'operatore al momento del servizio o nelle verifiche periodiche	100%

Bagno assistito

Soddisfazione per il servizio ricevuto	Gradimento degli ospiti per il servizio	Soddisfazione espressa nel dialogo con l'operatore al momento del servizio o nelle verifiche periodiche	100%
--	---	---	------

Estetica e parrucchiera

Adeguatezza della proposta	Gradimento degli ospiti per il servizio	Soddisfazione espressa nel dialogo con l'operatore al momento del servizio o nelle verifiche periodiche	100%
----------------------------	---	---	------

Animazione pomeridiana

Partecipazione attiva degli ospiti	Quantità degli ospiti coinvolti	Resoconto degli operatori nel verbale di riunione	90%
Realizzazione degli eventi pianificati	Registrazione formale	Resoconto degli operatori nel verbale di riunione	90%

Servizi residenziali

LE CASE DI SAD

Il progetto delle Case di SAD nasce come un nuovo tipo di servizio rivolto ai soggetti della terza età che mira a soddisfare la richiesta sempre più diffusa di alleviare le condizioni di solitudine, abitativa e relazionale, in cui gli anziani spesso vivono e di sostenere i familiari nella cura degli stessi.

La Cooperativa, interrogandosi sui bisogni e sulle esigenze che emergevano dal territorio, ha constatato la mancanza di una soluzione assistenziale intermedia per persone anziane ma ancora parzialmente autosufficienti; persone che potessero essere ancora protagoniste della loro vita.

Le Case sono dunque pensate per anziani ancora totalmente o parzialmente autosufficienti che iniziano ad avere paura di restare a casa da soli o i cui figli e parenti temono le conseguenze di possibili disattenzioni domestiche. Persone per cui un inserimento in RSA non rappresenterebbe una soluzione adeguata e per cui, allo stesso tempo, l'assunzione di un'assistente familiare a tempo pieno risulterebbe una scelta troppo onerosa.

Le Case possono inoltre accogliere anche adulti con fragilità e/o in particolare stato di bisogno.

Ad aprile 2019, tre sono le strutture aperte dalla cooperativa, ognuna delle quali con una propria particolarità:

- Casa alla Vela (Trento) è un progetto di abitare collaborativo in cui vi è una coabitazione fra anziane e giovani/studentesse. Casa alla Vela può ospitare fino ad un massimo di 7 anziane e 3 studentesse.
- Casa Tassullo (Val di Non) è una struttura gestita da SAD in cui sono presenti sia anziani che adulti; inoltre, vi è una stretta relazione tra la casa e l'animazione territoriale che si svolge proprio presso lo stesso immobile. La ricettività massima del servizio di *cohousing* è di 5 persone.
- Casa Cles (Val di Non) è un'abitazione che sorge nella via principale del paese; gli anziani hanno quindi la possibilità di sperimentare una vita comunitaria ricca e soddisfacente, dove la stessa comunità diventa l'animazione vera e propria della casa. I posti disponibili sono 7.

Le Case di SAD, pur prevedendo delle specificità, promuovono un modello unico di cura e di assistenza. I due aspetti fondanti, considerati come punti cardine per il successo del progetto, sono:

- L'alimentazione sana e di qualità, con la predisposizione di specifici menù settimanali concordati con una nutrizionista.
- La relazione: all'interno di ogni Casa è garantita un'animazione specifica che accompagna e dà valore alla quotidianità e garantisce inoltre il mantenimento di relazioni sia all'interno che all'esterno di ogni Casa.

L'anziano che vive nella Casa non viene visto solamente come fruitore di un servizio, ma come persona ancora autonoma, con capacità ed abilità residue da valorizzare.

Destinatari	Anziani autosufficienti fortemente motivati, che desiderano contrastare il fenomeno della solitudine e potenziare il loro benessere psico-fisico attraverso la partecipazione attiva ad una comunità. Eventuali altri coinquilini (es. giovani, adulti con fragilità).
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> Arginare il rischio di solitudine, offrendo a persone anziane la possibilità di vivere in maniera più serena e sicura la propria età Ottimizzare i costi (affitto, vitto, costi delle bollette, assistente familiare) Mantenere attive e stimolare le capacità e abilità individuali Creare progettualità attraverso il consolidamento della forte rete di risorse presente sul territorio
Personale coinvolto	Responsabile della casa Coordinatore dell'animazione Assistente familiare Ragazzi del Servizio Civile, volontari
Attività svolte	All'interno di ogni Casa lavorano delle assistenti familiari, tali figure professionali supportano gli ospiti nella gestione della quotidianità (preparazione dei pasti, pulizia degli ambienti comuni, aiuto nell'igiene, dialogo). Vengono offerte poi attività di animazione e incontro con il territorio (es. giochi cognitivi, passeggiate nei dintorni, esercizi di ginnastica dolce, laboratori manuali, feste).
Come si accede	Per richiedere l'inserimento in una delle strutture è necessario rivolgersi direttamente agli uffici della Cooperativa.
Durata e Orari	Le case di SAD sono aperte 7 giorni su 7 e vi è la presenza dell'assistente familiare 24 ore su 24.
Dove siamo	Trento (Casa alla Vela) Val di Non (Casa Tassullo e Casa Cles)
Recapiti	Per maggiori informazioni: SAD Società cooperativa sociale T 0461 239596 info@cooperativasad.it www.cooperativasad.it

Fattore di qualità	Indicatore	Misurazione	Livello di prestazione*
Accoglienza e inserimento			
Gradualità dell'inserimento	Incontri esplicativi e preparatori	Presenza di almeno un momento precedente la presa in carico (con l'utente e/o i familiari)	100%
Condivisione dei servizi e della attività proposte	Adesione formalmente sottoscritta	Sottoscrizione di un contratto e di un regolamento da parte del familiare e/o dall'utente stesso	100%
Rispetto della privacy	Regolamento del trattamento dei dati personali	Sottoscrizione del modulo privacy	100%
Attività e organizzazione generale della Casa			
Presidio assistenziale (condizioni di salute e di benessere), sostegno nella quotidianità	Monitoraggio costante delle condizioni di salute e benessere	Presenza di assistenti familiari 24h24	100%
	Tempestività nella gestione delle emergenze	Presenza di un "tasto emergenza" con segnalazione diretta all'operatrice in turno	100%
Formazione del personale	Predisposizione di un piano formativo annuale	Gli operatori coinvolti nella gestione della Casa seguono una formazione annuale inerente lo specifico ruolo ricoperto	90%

Attenzione globale al benessere della persona	Qualità del menù alimentare	Offerta di menù alimentari con rotazione su 4 settimane elaborato con il supporto di un nutrizionista	100%
	Attenzione alle esigenze mediche della persona	Offerta di un piano alimentare e di salute in linea con le indicazioni mediche e supervisione/controllo somministrazione farmaci	100%
	Pianificazione e realizzazione di un piano di animazione interno alla casa	Calendarizzazione semestrale delle attività macro da parte del Responsabile dell'animazione	100%
Registrazione mensile delle attività di animazione realizzate su apposito modulo interno (che valuta partecipazione, la soddisfazione e l'eventuale replicabilità delle attività)		100%	
Comunicazione con la famiglia	Colloqui con i familiari	Almeno una volta all'anno con tutti i famigliari per presentare i risultati dell'annualità	95%
		Ogni volta all'esigenza con i singoli famigliari	100%

GLI ALLOGGI PROTETTI

Gli alloggi protetti sono appartamenti ad alta protezione, dedicati a persone inviate dal Servizio Sociale della Comunità della Val di Non che necessitano, per un determinato periodo, di un aiuto e di un appoggio esterno. Gli alloggi sono ubicati presso la struttura che ospita il Centro Servizi "La Quercia" a Ruffrè, al primo piano.

Gli appartamenti destinati a questo servizio possono accogliere fino ad un massimo di 14 persone autosufficienti o nuclei familiari in condizioni di fragilità, con difficoltà a vivere in autonomia presso il proprio domicilio. Gli inquilini presenti presso questi alloggi possono usufruire di tutti i servizi offerti dal Centro, in particolare quelli finalizzati al soddisfacimento dei bisogni primari e assistenziali e al recupero delle capacità relazionali. L'obiettivo principale è quindi quello di prevenire situazioni di emarginazione e disagio sociale, in un contesto sicuro e arricchito da servizi e proposte.

Destinatari	Persone con fragilità e/o in particolare stato di bisogno, con difficoltà a vivere presso il proprio domicilio.
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> · Valorizzare la persona che è il creatore del proprio progetto di vita · Prevenire l'isolamento e l'emarginazione · Offrire sostegno nella gestione della quotidianità · Favorire il recupero delle capacità relazionali
Personale coinvolto	Gli alloggi garantiscono una certa autonomia e privacy alle persone, le quali possono comunque contare sulla presenza del personale del Centro Servizi di Ruffrè negli orari di apertura.
Attività svolte	Le persone che vivono in tali alloggi possono usufruire dei servizi offerti dal centro.
Come si accede	L'accesso è regolato dal Servizio socio-assistenziale della Comunità della Val di Non.
Durata e Orari	Gli alloggi protetti sono aperti 7 giorni su 7; il periodo di durata dell'intervento viene valutato dal servizio sociale competente.
Dove siamo	Ruffrè/Mendola, Maso Poar, 10
Recapiti	Per maggiori informazioni è necessario contattare il servizio socio-assistenziale della Val di Non.

Fattore di qualità	Indicatore	Misurazione	Livello di prestazione*
Servizio alloggi protetti			
Supervisione degli inquilini che richiedono il servizio	Possibilità di rapporto con gli operatori durante l'apertura del Centro Servizi	Presenza degli operatori nell'orario di servizio e disponibilità di un numero telefonico per emergenze	100%
	Accessibilità ai servizi previsti	Registrazione delle richieste e dell'erogazione dei servizi: - pasto - lavanderia - bagno assistito - estetista/parrucchiera - ginnastica	100%
Monitoraggio			
Monitoraggio delle specifiche situazioni	Rilevazione e condivisione degli aggiornamenti	Condivisione degli aggiornamenti relativi alle singole situazioni durante le riunioni di équipe	90%
		Partecipazione all'inserimento e una volta all'anno alla specifica Commissione della Comunità di valle	90%

Altri servizi

L'ANIMAZIONE TERRITORIALE

L'animazione territoriale, progetto realizzato dalla cooperativa SAD in collaborazione con la Comunità della Val di Non, con i Comuni di Sfruz, Sanzeno, Ton e Ville d'Anania.

Destinatari	Anziani residenti in Val di Non sopra i 65 anni.
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> · Stimolare la socializzazione di persone che vivono una condizione di solitudine · Favorire il benessere psico-fisico degli anziani contrastando situazioni di isolamento ed emarginazione · Incoraggiare la condivisione di interessi, passioni e ricordi
Personale coinvolto	Equipe composta da diverse figure professionali (educatore, oss, psicologo, servizio civile)
Attività svolte	Attività volte al mantenimento delle abilità cognitive, manuali e ludico-ricreative (es. uscite, momenti di festa).
Come si accede	Accesso libero presso le varie sedi.
Durata e orari	<p>Tassullo: lunedì, martedì e venerdì dalle 14.00 alle 17.00</p> <p>Sfruz: mercoledì dalle 14.00 alle 17.00</p> <p>Banco: giovedì dalle 14.00 alle 17.00</p> <p>Vigo di Ton: lunedì e giovedì dalle 14.00 alle 17.00</p>
Dove siamo	<p>Casa Tassullo</p> <p>Sala comunale di Sfruz</p> <p>Sala comunale di Banco di Sanzeno</p> <p>Casa parrocchiale Villa Maria di Vigo di Ton</p>
Recapiti	<p>Casa Tassullo</p> <p>T. 346 1097503</p>

Fattore di qualità	Indicatore	Misurazione	Livello di prestazione*
Pianificazione e organizzazione iniziative			
Flessibilità e dinamicità delle proposte di animazione	Programmazione in base al grado di soddisfazione e partecipazione	Condivisione durante l'équipe mensile di pianificazione delle attività del grado di soddisfazione e delle proposte degli ospiti	100%
Formazione del personale	Predisposizione di un piano formativo annuale	Ogni operatore in servizio per almeno 10 mesi all'anno partecipa ad un minimo di 20 ore di formazione annuale	90%
Monitoraggio dell'animazione			
Monitoraggio costante	Monitoraggio della programmazione	Verifica delle attività proposte nel mese precedente e condivisione di eventuali problematiche/ proposte di miglioramento nella riunione d'équipe mensile	100%
	Aggiornamento andamento dei gruppi	Confronto durante la riunione d'équipe mensile in merito diario delle presenze	100%

4 PASSI IN COMPAGNIA

4 passi in compagnia, è un'iniziativa che propone "gruppi di cammino" in alcune località della val di non. Il progetto è nato su proposta della Comunità della Val di Non ed è gestito in collaborazione con la cooperativa SAD e diverse istituzioni e organizzazioni presenti sul territorio. L'obiettivo è quello di sensibilizzare la popolazione anziana all'importanza dell'attività motoria e garantire occasioni di incontro e socializzazione.

Destinatari Anziani autosufficienti residenti in Val di Non (65 anni e più).

Obiettivi

- Prevenire l'isolamento sociale
- Prevenire i rischi legati allo scarso movimento
- Far riscoprire interessi e passioni
- Promuovere forme di socializzazione e aggregazione

Personale coinvolto Insegnanti I.S.E.F.
Coordinatore del progetto

Attività svolte Passeggiate, visite culturali e momenti di festa.

Come si accede Accesso libero – iscrizione nei vari territori della Val di Non.

Recapiti Per maggiori informazioni:
SAD Società cooperativa sociale
T. 0461 239596
info@cooperativasad.it | www.cooperativasad.it

Fattore di qualità	Indicatore	Misurazione	Livello di prestazione*
Pianificazione e organizzazione iniziative			
Organizzazione e distribuzione equilibrata degli eventi nel tempo	Pianificazione	Realizzazione di un "piano di cammino" durante la riunione di inizio attività	100%

Attività di cammino

Adeguatezza della proposta di attività fisica rispetto ai bisogni e alle caratteristiche degli ospiti	Professionalità dell'esperto	Presenza di una guida esperta con diploma I.S.E.F.	100%
	Gradimento dell'ospite	Soddisfazione espressa nel dialogo con operatore	100%

IL SERVIZIO PARRUCCHIERA

Il servizio di parrucchiere, rivolto agli ospiti di alcune residenze sanitarie assistenziali del territorio, consiste nel fornire, alle persone interessate, il servizio di igiene e cura dei capelli. Questa attività favorisce il benessere delle persone, che sentendosi esteticamente ordinate, sono più propense a piacersi, socializzare e svolgere le attività quotidiane. SAD, dal 1996, eroga il servizio di parrucchiere presso tre case di riposo gestite dalla Cooperativa Sociale SPES.

Destinatari	Ospiti delle strutture.
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> · Garantire un adeguato decoro alle persone che vivono in R.S.A. · Sostenere la cura e l'attenzione di sé degli anziani ospiti nelle R.S.A. · Favorire la socializzazione e la voglia di stare con le altre persone
Personale coinvolto	Parrucchiere
Attività svolte	Taglio e cura dei capelli
Come si accede	Accedono esclusivamente gli ospiti delle R.S.A. del Committente
Durata e Orari	Il servizio attualmente viene svolto 2 giorni in settimana a "Villa Alpina", 3 giorni in settimana a "Villa Belfonte", 6 giorni su 7 presso la struttura "Casa Famiglia".
Dove siamo	R.S.A. Villa Belfonte – Villazzano di Trento R.S.A. Casa Famiglia – Trento R.S.A. Villa Alpina – Montagnaga di Pinè
Recapiti	Per maggiori informazioni: SAD Società cooperativa sociale T. 0461 239596 info@cooperativasad.it www.cooperativasad.it

Fattore di qualità	Indicatore	Misurazione	Livello di prestazione*
Adeguatezza della proposta	Benessere della persona e gradimento dell'ospite	Soddisfazione espressa nel dialogo quotidiano con l'operatore	100%
Professionalità del personale	Esperienza e titolo di studio	Formazione e diploma dell'operatore	100%
	Formazione del personale	Ogni operatore in servizio per almeno 10 mesi all'anno partecipa ad un minimo di 20 ore di formazione annuale	90%
Pronta gestione di reclami dei residenti	Numero di reclami raccolti	Sistema di rilevazione delle non conformità	Massimo un reclamo all'anno

IL TRASPORTO INDIVIDUALIZZATO

Il servizio prevede il trasporto e l'accompagnamento di persone che si trovano in una condizione di ridotta autonomia negli spostamenti, al fine di consentire loro di accedere a servizi socio-assistenziali e sanitari, ma anche ad attività quotidiane come il lavoro, la formazione e lo svago. SAD effettua il servizio con assistenti domiciliari qualificati, prevede la possibilità per la persona di essere aiutata nella preparazione degli impegni. La cooperativa è dotata di veicoli nuovi ed attrezzati che facilitano e rendono confortevoli gli spostamenti.

La cooperativa svolge questo servizio sia in forma convenzionata con la Provincia Autonoma di Trento che in forma privata.

Destinatari Persone residenti in Provincia di Trento o studenti residenti fuori provincia iscritti all'Università di Trento che hanno un'inabilità pari al 100%, cecità parziale o totale, o certificazione della legge 104/1992. Possono usufruire del servizio anche singoli e famiglie.

Obiettivi

- Promuovere la centralità del cittadino permettendo allo stesso di organizzare i propri viaggi;
- Favorire gli spostamenti e l'indipendenza della persona
- Evitare l'auto-isolamento
- Supportare il nucleo familiare nella funzione di trasporto e accompagnamento
- Favorire l'accesso alle infrastrutture cittadine

Personale coinvolto Personale abilitato alla guida di mezzi attrezzati

Attività svolte Trasporto flessibile ed individualizzato.

Come si accede Per attivare il servizio è necessario contattare lo Sportello Muoversi presso il Servizio Politiche Sociali della Provincia o rivolgersi direttamente agli uffici della cooperativa. Per l'attivazione del servizio privato è sufficiente contattare direttamente la Cooperativa.

Durata e orari Tutti i giorni in base ai requisiti e alle necessità della persona.

Dove siamo Provincia Autonoma di Trento

Costo del trasporto privato Costo a kilometro (4 €/Km i primi 10 km; 2 €/Km dai 10 ai 30 km; 1 €/Km oltre i 30 km) più il costo fisso dell'attivazione del servizio.

Recapiti Per maggiori informazioni:
SAD Società cooperativa sociale
T. 0461 239596
info@cooperativasad.it | www.cooperativasad.it

Fattore di qualità	Indicatore	Misurazione	Livello di prestazione*
Adeguatezza del servizio	Contenimento dei ritardi	Rispetto dei tempi di arrivo e di ritorno	85%
Copertura del territorio	Dislocazione del servizio su diverse aree territoriali	80% copertura del territorio provinciale	100%
Presenza di operatori qualificati alla guida dei mezzi e al rapporto con l'utenza	Preparazione e specializzazione del personale	Personale abilitato al trasporto di persone	100%
		Personale formato all'utilizzo dei mezzi attrezzati	100%
		Ogni operatore in servizio per almeno 10 mesi all'anno partecipa ad un minimo di 20 ore di formazione annuale	90%
Sicurezza del viaggio	Controllo dello stato generale del veicolo	Ogni volta al suo utilizzo	100%
	Revisione del veicolo	Controllo dei mezzi ogni 4 anni dall'immatricolazione e successivamente ogni 2	100%
Tracciabilità e geo localizzazione satellitare dei mezzi	Sistema di monitoraggio dei veicoli e delle loro attività sul territorio	Presenza di sensori e equipaggiamenti elettronici di bordo trasmetti in tempo reale al sistema di controllo che elabora i tracciati e le cartografie	100%

I SOGGIORNI MARINI

Sono dei periodi di vacanza, organizzati in località marine per favorire la socializzazione ed il benessere delle persone. Durante le giornate è garantita un'assistenza di 24 ore su 24 grazie alla presenza di personale qualificato.

I soggiorni estivi, attivi nel 2019, sono organizzati sia dal Comune di Trento, in forma associata con i Comuni di Aldeno, Cimone e Garniga Terme, sia dal Comun General de Fascia, in collaborazione con SAD.

Il periodo cui si svolgono questi soggiorni indicativamente è fine maggio-inizio giugno.

Destinatari	Anziani residenti nel territorio dei Committenti.
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> · Promuovere la qualità della vita degli assistiti · Migliorare le forme di relazione interpersonale · Far uscire le persone dal proprio ambiente domiciliare e dare la possibilità di visitare posti nuovi · Concedere un periodo di sollievo ai familiari dei beneficiari
Personale coinvolto	Operatori socio-assistenziale Assistente sanitario
Attività svolte	Accompagnamento durante il trasporto in pullman; pianificazione di attività ricreative, attività motorie; organizzazione di gite in località turistiche limitrofe.
Come si accede	Per richiedere il servizio il cittadino deve rivolgersi al Servizio Sociale del Comune di residenza o dell'Ente Committente.
Durate e orari	Programmazione definita dell'ente committente.
Recapiti	Per maggiori informazioni: SAD Società cooperativa sociale T. 0461 239596 info@cooperativasad.it www.cooperativasad.it

Fattore di qualità	Indicatore	Misurazione	Livello di prestazione*
Pianificazione e organizzazione soggiorno			
Organizzazione del soggiorno	Pianificazione concertata	Partecipazione ad almeno un incontro tra l'ente Committente e la Cooperativa	100%
Professionalità e formazione del personale	Multidimensionalità dell'offerta assistenziale	Presenza di un'équipe multidimensionale (personale socio-assistenziale e socio-sanitario)	100%
	Predisposizione di un piano formativo annuale	Ogni operatore in servizio per almeno 10 mesi all'anno partecipa ad un minimo di 20 ore di formazione annuale	90%
Attività durante il soggiorno			
Presidio assistenziale (condizioni di salute e di benessere), sostegno nella cura e nella quotidianità	Monitoraggio costante delle condizioni di salute e benessere	Presenza di personale assistenziale e sanitario 24h24	100%
Attenzione globale al benessere della persona	Presenza di un piano di animazione	Realizzazione di attività di animazione, motorie e/o di organizzazione gite in località turistiche limitrofe	100%
Monitoraggio e valutazione			
Adeguatezza della proposta	Gradimento dell'ospite	Soddisfazione espressa nel dialogo con operatore	100%
Valutazione complessiva e globale	Predisposizione di una relazione finale	Scrittura di una relazione di valutazione globale del soggiorno a carico del Responsabile del soggiorno ed invio all'ente committente	100%

I RAPPORTI CON L'UTENZA

La Cooperativa s'impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati attraverso la valutazione sistematica di reclami, segnalazioni e suggerimenti.

Coloro che usufruiscono dei servizi gestiti dalla Cooperativa possono, infatti, presentare reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti nella presente Carta dei Servizi o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema.

Essi possono esercitare il proprio diritto attraverso:

Lettera in carta semplice indirizzata al Presidente
e inviata o consegnata alla sede della cooperativa SAD,
Via Gramsci 21, 38123 Trento

Compilazione e sottoscrizione del modulo di comunicazione allegato alla Carta dei Servizi
e invio alla Cooperativa

Comunicazione telefonica alla sede amministrativa della Cooperativa al numero
0461/239596

E-mail alla responsabile della qualità:
risorseumane@cooperativasad.it

MODULO COMUNICAZIONE

All'attenzione del Presidente

La richiesta è presentata da:

Cognome e nome

Residente a

in Via/Piazza n.

Telefono Indirizzo e-mail

In qualità di:

- Persona assistito
- Parente dell'assistito sig./sign.ra
- Operatore
- Volontario
- Altro:

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

- Reclamo
- Segnalazione
- Suggerimento

Oggetto:

Luogo e data

Firma





assistenza sociale con professionalità e cura

SAD Società Cooperativa Sociale
Via A. Gramsci, 21 - 38123 Trento
Tel. 0461.239596
info@cooperativasad.it
PEC: cooperativasad@pcert.it
www.cooperativasad.it
P. IVA 01288620220

