

Carta dei Servizi 2014/17



Carta dei Servizi 2014/17

Carta dei Servizi
2014/17

Coordinamento:
Alessia Gottardi

Realizzazione:
Litografica Editrice Saturnia - Trento



La presente Carta dei Servizi è uno strumento messo a disposizione di tutte le persone che usufruiscono dei nostri servizi. La finalità di questo documento è quella di presentare alla Comunità territoriale e alla Pubblica Amministrazione i principi e le metodologie del servizio, l'organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione della qualità del lavoro svolto: non è una semplice fotografia delle attività che svolgiamo, ma desidera dare un segnale concreto della volontà e del desiderio di porre al centro della nostra attività l'utente, nel rispetto della sua persona e delle sue esigenze. Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è dunque quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere e di accedere agevolmente ai servizi, erogati con trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

Negli oltre 20 anni di lavoro sociale svolto dalla Cooperativa, ci siamo impegnati a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone e costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici. L'elaborazione della Carta dei Servizi costituisce quindi una sorta di patto con l'utente, raggiungibile attraverso una continua verifica degli standard di qualità dei servizi che includa il punto di vista di chi ne fruisce.

Ringraziandovi per la fiducia che ci dimostrate, porgo cordiali saluti.

Trento, gennaio 2014

La Presidente
Daniela Bottura

Che cos'è	<p>La Carta dei Servizi è un importante strumento realizzato da un'organizzazione per far conoscere i propri progetti, informare sulle attività erogate, sulle modalità di accesso e di intervento. È pensata, quindi, per permettere ai cittadini di monitorare, anche in termini di qualità, l'erogazione dei servizi stessi.</p> <p>SAD, nella Carta dei Servizi, descrive e aggiorna le caratteristiche delle prestazioni erogate ed esplicita, in modo trasparente, le modalità secondo cui si definisce l'impegno di reciprocità nell'assunzione di responsabilità precise tra la Cooperativa e il fruitore dei servizi erogati.</p>
Principi ispiratori	<ul style="list-style-type: none">• Attenzione al cliente: SAD assicura la centralità dell'utente attraverso azioni di rilevazione del grado di soddisfazione e costante monitoraggio degli interventi attivati.• Qualità: SAD definisce le modalità operative con cui s'intendono erogare le prestazioni ed esplicita gli standard di qualità dei servizi offerti.• Trasparenza: SAD ritiene prioritario consolidare il percorso di continua e trasparente verifica della gestione dei servizi offerti, definendo strumenti idonei e facilmente leggibili e consultabili.• Accessibilità e partecipazione: SAD garantisce il diritto di accesso ad ogni persona alle informazioni e alla possibilità di presentare reclami e osservazioni per il miglioramento continuo dei servizi.
A cosa serve	<ul style="list-style-type: none">• Informare e guidare il cittadino;• Illustrare i servizi offerti dalla Cooperativa;• Dichiarare i parametri di qualità, le modalità e i tempi di accesso ai servizi offerti;• Tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano;• Incentivare il sistema di gestione dei reclami;• Potenziare il confronto e la comunicazione tra erogatore e fruitore.



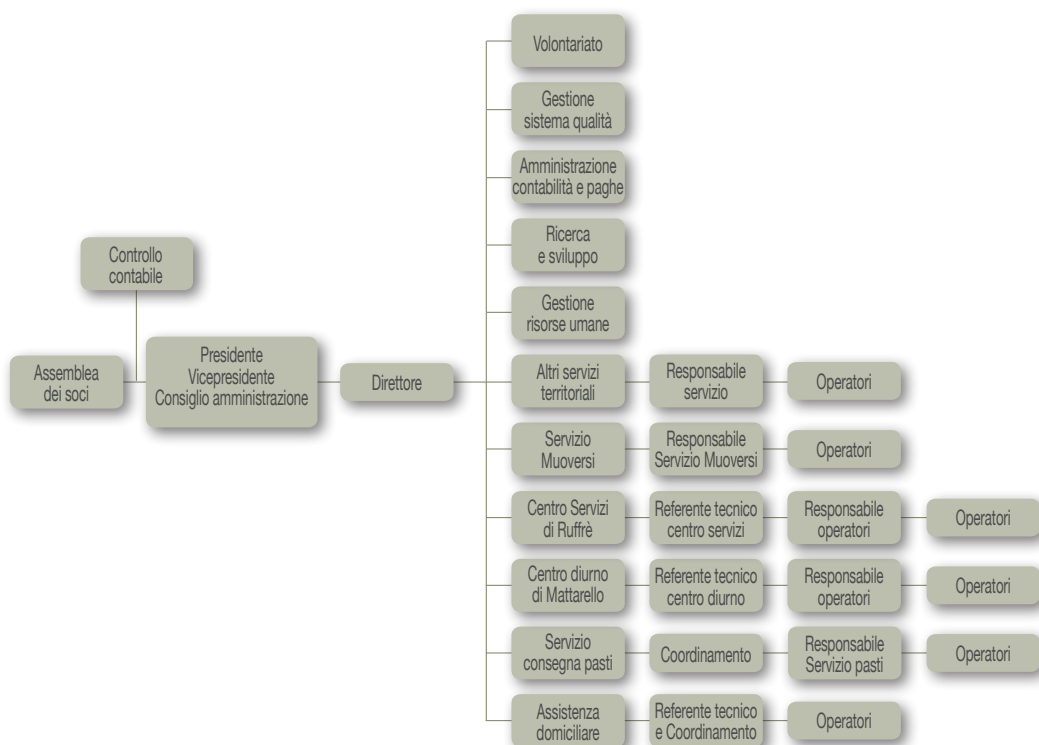
La Carta dei Servizi

Cosa contiene	<ol style="list-style-type: none">1. Notizie generali sulla struttura, la storia e i valori della Cooperativa.2. Descrizione dei servizi che SAD eroga nelle diverse aree di intervento.3. Esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione dei servizi.4. Definizione degli standard di qualità per ogni area di intervento.5. Misure per la tutela e la partecipazione degli utenti.
A chi serve	Ai cittadini, in generale, agli utenti, in particolare, che desiderano conoscere la Cooperativa e ottenere risposte adeguate ai loro bisogni contingenti.
Sistema di verifica	<p>Attraverso la Carta dei Servizi SAD s'impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione. Sul sito internet della Cooperativa, www.cooperativasad.it, sono verificati e misurati annualmente gli indicatori dichiarati nella suddetta Carta dei Servizi. Ciò permette ai diversi portatori d'interesse di monitorare costantemente quanto dichiarato da SAD, attraverso la verifica degli indicatori di misurazione della qualità individuati per ogni servizio offerto.</p> <p>Sul sito internet della Cooperativa sarà inoltre possibile approfondire alcuni aspetti specifici dei servizi e, nell'eventualità, visualizzare l'aggiornamento in tempo reale del documento, in riferimento a nuovi servizi o a nuove procedure.</p> <p>Dal 2013 la Cooperativa svolge numerosi servizi erogati privatamente. Per gli utenti privati, SAD si impegna a garantire gli standard di qualità previsti nella suddetta carta.</p>

■ Carta d'identità

Denominazione	SAD società cooperativa sociale
Anno di fondazione	1990
Sede legale	Via Gramsci 21, Trento
Consiglio di amministrazione	Presidente, Vicepresidente, 5 Consiglieri
Forza lavoro	Personale socio, personale dipendente, collaboratori
Certificazioni di qualità	<ul style="list-style-type: none"> • UNI EN ISO 9001:2008 per l'attività di assistenza domiciliare, gestione, progettazione ed erogazione di servizi di centri diurni per anziani • Family Audit

■ La definizione della responsabilità





■ 20 anni insieme

1990

Si costituisce la cooperativa SAD con l'obiettivo di offrire una risposta affidabile e continua ai bisogni socio-assistenziali sempre più presenti nella società; fissa la sua sede a Trento, in via Malpaga 17. SAD offre il **servizio di assistenza domiciliare** ad anziani, disabili, malati e a persone temporaneamente non autosufficienti presenti nelle zone di sua competenza, nel **Comune di Trento**.

al 31/12/1992

38 lavoratori coinvolti

1992

La sede della Cooperativa si trasferisce in via Bonelli, 2, sempre a Trento.

1995

La Cooperativa implementa i suoi servizi ottenendo l'appalto per la **consegna pasti a domicilio** e per la gestione del **servizio di assistenza domiciliare** nella zona della **Piana Rotaliana**.

al 31/12/1998

61 lavoratori coinvolti

1998

Per rispondere in modo adeguato ai bisogni emergenti della popolazione trentina, SAD introduce il **servizio di assistenza domiciliare serale** e acquista l'immobile in Via Zara 1, a Trento, dove predispone spazi adeguati alla gestione dei nuovi servizi.

1999

SAD ottiene l'appalto per la **consegna pasti a domicilio nel Comune di Trento**.

al 31/12/2003

75 lavoratori coinvolti

2003

Acquisisce la gestione del **centro diurno "Sempreverde" di Mattarello** e, lo stesso anno, raggiunge l'importante traguardo della **certificazione ISO 9001: 2008** in relazione al servizio di assistenza domiciliare.

2005

Inizia la gestione del **centro servizi "La Quercia" a Ruffrè (Val di Non)**.

2006-2007

SAD decide di investire sui processi comunicativi con l'obiettivo di favorire una nuova rete di condivisione, partecipazione e confronto. Si redigono il primo **Bilancio Sociale**, la prima **Carta dei Servizi** e, in collaborazione con l'associazione Prodigio, si dispone la prima stampa della newsletter "**Sad informa**". Nasce il sito internet della Cooperativa: **www.cooperativasad.it**.

Nel 2006 ottiene l'**estensione del sistema di certificazione per il centro diurno di Mattarello**: "Gestione, progettazione ed erogazione di servizi di centri diurni per anziani".

al 31/12/2008

98 lavoratori coinvolti

2008

Ormai radicata nell'Alta **Valle di Non**, la Cooperativa, in collaborazione con la Comunità della Valle di Non, inizia la gestione del **servizio di assistenza domiciliare**. Nell'autunno acquista l'immobile sito in via S.S. Cosma e Damiano 2, nella frazione di Vela nel Comune di Trento.

2009

Da sempre impegnata a tutelare le risorse umane e la loro necessità di conciliare la vita lavorativa con quella familiare, ottiene la **certificazione family audit**.

2010

Un gruppo di lavoratori stila la **Carta dei Comportamenti**, documento nel quale sono esplicitati i comportamenti lavorativi che scaturiscono dai valori base che sostengono l'agire sociale della Cooperativa.

2011

La significativa espansione dei servizi e l'incremento della forza lavoro spingono la Cooperativa a traslocare in **nuovi uffici**, più spaziosi e funzionali, ubicati in via Gramsci 21 a Trento.

al 31/12/2013

118 lavoratori coinvolti

2013

SAD garantisce un complesso sistema di interventi, in continuo divenire, che coprono differenti condizioni di bisogno e fragilità, gestiti in convenzione con la Pubblica Amministrazione o in forma privata. Il desiderio che orienta l'agire socio-assistenziale di SAD è quello di mantenere e sostenere le persone bisognose nel proprio ambiente di vita e favorire quindi il legame dell'utente con il proprio ambiente d'origine, rappresentato dalla sua famiglia, dai suoi amici, dai suoi vicini e dalla sua cultura.





■ Mission e valori di riferimento

*La cooperativa SAD ha lo scopo di
“perseguire l’interesse generale
della comunità alla promozione umana
e all’integrazione sociale dei cittadini
attraverso la gestione di servizi sociosanitari,
assistenziali ed educativi alla persona”.*

dallo Statuto cooperativa sociale di tipo A

Prioritario per SAD è esplicitare e condividere, sia all'interno che all'esterno, la propria mission aziendale, consapevoli che essa rappresenta la bussola che orienta quotidianamente l'agire sociale di ogni singolo membro dell'organizzazione; essa permette, infatti, a tutti i portatori d'interesse interni alla Cooperativa di ricostruire il senso dell'attività svolta, inserendo così il proprio lavoro all'interno di una cornice più ampia che identifica le finalità ultime per le quali ciascuno lavora. Per l'esterno, la mission consente una esplicitazione chiara e trasparente delle finalità per le quali la Cooperativa esiste, consentendo così a chiunque entri in relazione con SAD una condivisione dello scopo sociale della stessa.

La mission dichiarata e fortemente condivisa da SAD si esplicita nella seguente asserzione

“ASSISTENZA SOCIALE CON PROFESSIONALITÀ E CURA”.

In essa sono dichiarate le finalità, i valori e i principi guida della Cooperativa, che il personale interno ha minuziosamente tradotto in obiettivi strategici e in comportamenti. La mission aziendale trova quindi in SAD la massima promulgazione attraverso la stesura e la condivisione interna della “Carta dei Comportamenti”, nella quale sono esplicitati i comportamenti lavorativi che scaturiscono dai valori base che sostengono l'agire sociale. Il modo di operare di SAD è quindi ispirato ad un sistema valoriale che pone al centro la persona con i suoi bisogni, con le sue capacità e con i suoi comportamenti; ispirandosi ai valori di trasparenza, correttezza, responsabilità, rispetto e fiducia, che si traducono in specifici obiettivi strategici e in comportamenti aziendali, la Cooperativa intende svolgere, con la solidale partecipazione della base sociale e di tutto il gruppo sociale che ad essa fa riferimento, attività che perseguano scopi sociali, ponendosi quindi al servizio della persona in tutte le sue espressioni.

■ Ambiti di intervento

DESTINATARI

La cooperativa SAD è impegnata nella soddisfazione dei bisogni di anziani, disabili, malati e di persone temporaneamente non autosufficienti presenti sul territorio trentino, negli ambiti di propria competenza.

SERVIZI EROGATI



SERVIZIO
DI ASSISTENZA
DOMICILIARE

L'assistenza domiciliare è un servizio svolto presso il domicilio dell'utente in presenza di 1 o 2 operatori.

Le aree di intervento riguardano: la cura e l'igiene della persona, la cura e l'igiene dell'ambiente di vita e la stimolazione delle capacità relazionali.

SERVIZIO
DOMICILIARE
ORDINARIO

SERVIZIO
DOMICILIARE
SERALE

SERVIZIO
DOMICILIARE
CURE
PALLIATIVE

ASSISTENZA
DOMICILIARE
INTEGRATA



CONSEGNA
PASTI
A DOMICILIO

Il servizio consiste nella consegna di un pasto completo al domicilio di persone anziane, adulte o disabili, che, vivendo da sole e prive di sostegni familiari, non sono in grado di prepararsi i pasti autonomamente.



L'identità della Cooperativa



CENTRO DIURNO DI MATTARELLO

Il centro diurno di Mattarello, struttura semiresidenziale, eroga prestazioni assistenziali, sanitarie, di accompagnamento e di animazione, dove il potenziamento delle capacità relazionali assume una valenza preminente.



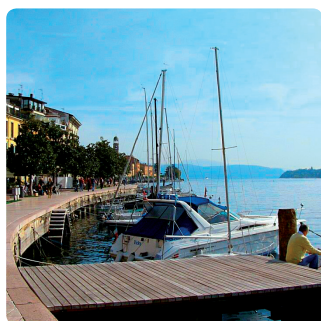
CENTRO SERVIZI DI RUFFRÈ

Il centro servizi di Ruffrè, struttura semiresidenziale, eroga servizi e iniziative sociali, attraverso la realizzazione di attività ricreative e ludiche per favorire la socializzazione e mantenere le capacità residue dei partecipanti.



SERVIZIO PARRUCCHIERA IN R.S.A.

Il servizio di parrucchiera, rivolto agli ospiti di alcune R.S.A. del territorio, consiste nel fornire, alle persone interessate, il servizio di igiene e cura dei capelli.



SOGGIORNI ESTIVI

I soggiorni estivi "protetti" sono dei periodi di vacanza organizzati in località di villeggiatura durante i quali viene fornita assistenza 24 ore al giorno grazie alla presenza di un infermiere professionale e di un numero di operatori adeguato a quello degli utenti.

■ Servizi offerti

Il servizio di assistenza domiciliare si esplicita nei seguenti ambiti:

SERVIZIO DOMICILIARE ORDINARIO



L'assistenza domiciliare ordinaria è erogata 365 giorni l'anno, anche il sabato, la domenica e nei giorni festivi. L'assistenza domiciliare ordinaria è un servizio di aiuto e cura dell'utente, supportato a carattere professionale e realizzato presso il domicilio delle persone. L'obiettivo è di sostenere individui in condizioni di solitudine, d'isolamento sociale o in momenti particolarmente critici della loro vita, mantenendoli il più a lungo possibile nel loro contesto familiare, sociale e abitativo.

SAD offre una serie di attività (prestazioni, iniziative, azioni) personalizzate secondo piani programmati di assistenza legati alle specifiche esigenze di ogni utente, definite con la partecipazione delle figure professionali interessate al singolo caso.

SERVIZIO DOMICILIARE SERALE



All'interno dell'assistenza domiciliare si differenzia il servizio serale, ossia l'erogazione del servizio di assistenza domiciliare la sera. L'obiettivo di questo specifico servizio è di "allungare", per quanto possibile, la durata della giornata di persone non autosufficienti e prive di sostegno parentale e amicale che hanno bisogno di ulteriori momenti d'incontro, socializzazione e aiuto. Nello specifico, fornisce assistenza nell'igiene personale, aiuto nella preparazione per la notte, verifica delle eventuali assunzioni di terapie, supporto nel coricarsi a letto e controllo dell'ambiente e della sicurezza. Tale servizio è erogato tutti i giorni dell'anno, nella fascia oraria dalle 19.00 alle 23.00, domeniche e festivi inclusi.

SERVIZIO DOMICILIARE CURE PALLIATIVE



Il servizio domiciliare cure palliative si occupa in maniera attiva e totale delle persone colpite da una malattia che non risponde più a trattamenti specifici e la cui diretta conseguenza è la morte. Lo scopo di questo servizio è affermare il valore della vita e migliorare la qualità della vita dei malati e delle loro famiglie che si trovano ad affrontare le problematiche associate a malattie inguaribili, assicurando a essi cura, sostegno psicologico e assistenza continua e globale. Questo servizio è erogato tempestivamente anche in emergenza, tutti i giorni dell'anno, domeniche e festivi inclusi.



ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)



Il servizio di assistenza domiciliare integrata è finalizzata al mantenimento a domicilio di malati in alternativa al ricovero ospedaliero o in residenza sanitaria. Questo servizio è attuabile per malattie di una certa complessità e richiede un programma di assistenza integrato tra le diverse figure professionali, medico di famiglia, infermiere, assistente sociale e assistenti domiciliari, e, a giudizio del medico curante, di specialisti per valutare problemi di particolare complessità.

La Cooperativa, in stretta collaborazione con tutte le figure professionali preposte al caso, fornisce il servizio di assistenza domiciliare integrata, 365 giorni l'anno, domeniche e festivi inclusi.

■ Obiettivi

- Sostenere le funzioni riguardanti l'autonomia personale e di vita quotidiana per la soddisfazione di bisogni primari.
- Favorire la permanenza delle persone nel proprio ambiente di vita evitando il fenomeno dell'isolamento, dell'emarginazione sociale e dell'istituzionalizzazione.
- Sostenere e affiancare la famiglia nella gestione del carico assistenziale.

■ Destinatari

Anziani, disabili e persone che si trovano in condizioni di parziale, temporanea o totale non autosufficienza, che da sole non riescono ad affrontare i bisogni di base.

■ Zone di competenza

- Comuni di Trento, Aldeno, Cimone e Garniga Terme
- Comunità Rotaliana-Königsberg
- Comunità della Valle di Cembra
- Comunità della Valle di Non

■ Committenti

- Comune di Trento
- Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari
- Comunità Rotaliana-Königsberg
- Comunità della Valle di Cembra
- Comunità della Valle di Non

■ Attivazione del servizio

Per l'attivazione del servizio di assistenza domiciliare ordinaria e serale i cittadini devono presentare domanda presso il Servizio socio-assistenziale dell'Ente gestore o presso l'assistente sociale di zona che provvede alla valutazione del bisogno e propone la soluzione più idonea.

Il servizio domiciliare cure palliative e il servizio di assistenza domiciliare integrata sono invece attivati dal medico di medicina generale oppure dal medico ospedaliero, dopo che la persona ha espresso il consenso scritto. A seguito della richiesta, si attiva l'Unità Valutativa Multidisciplinare presso l'Azienda provinciale per i servizi sanitari che ha il compito di accertare lo stato di bisogno e il grado di non autosufficienza della persona interessata, di definire il profilo funzionale e di elaborare il progetto personalizzato d'intervento.

Per ulteriori informazioni sulla procedura e per conoscere i recapiti dei Servizi socio-assistenziali dei diversi committenti, si rimanda al sito internet della Cooperativa, www.cooperativasad.it, anche tramite barcode. Attraverso il barcode è inoltre possibile verificare lo stato degli indicatori di qualità, presentati di seguito.



■ Gestione del servizio

Il Comitato Tecnico della Cooperativa, composto dai referenti tecnici e dal coordinamento, ricevuta la lista d'attesa dei nuovi utenti, provvede alla valutazione dell'avvio dei servizi e alla pianificazione del Piano Lavoro (il documento che registra dettagliatamente la pianificazione degli interventi da effettuare verso l'utente; tale documento, reso definitivo entro un mese, è costantemente aggiornato sulla base della permanenza o della trasformazione dei bisogni dell'utente) stabilendo orari e operatori adatti allo specifico servizio. Raccolte tutte le informazioni necessarie, la Cooperativa conferma l'attivazione al Servizio socio-assistenziale dell'Ente gestore di riferimento. Almeno una volta l'anno il referente tecnico preposto al caso effettua una verifica, a domicilio o telefonica, per costatare l'andamento del servizio; ulteriori colloqui sono previsti su richiesta dell'utente o di un familiare. Il referente tecnico, inoltre, più volte l'anno, si confronta sia con gli assistenti domiciliari preposti al caso, sia con l'assistente sociale di riferimento per monitorare l'andamento del servizio, come previsto dal Sistema Qualità ISO 9001: 2008 certificato.



Fattore di qualità	Indicatore	Misurazione	Livello di prestazione*
Presenza in carico			
Tempestività	Tempi massimi per la presa in carico	Rispetto dei tempi stabiliti dalle convenzioni (vedi sito internet della Cooperativa)	98%
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	100%
		Colloquio con la figura professionale del Committente di riferimento	100%
	Conoscenza da parte dell'utente dell'intervento proposto	Colloquio telefonico con i familiari/utente	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 delle informazioni con situazione reale	Verifica in itinere periodiche e all'occorrenza	100%
	Coerenza del Piano e del servizio erogato con l'evoluzione dei bisogni		100%
Inadeguatezza del servizio	Presenza di lamentele e/o reclami formali o informali	Raccolta, registrazione e gestione secondo procedure	100%

(*valore minimo accettabile)

■ Cos'è



Il servizio pasti a domicilio consiste nella consegna di un pasto completo di primo, secondo, contorno, frutta e pane presso il domicilio dell'anziano o della persona in stato di bisogno che ne avrà fatto richiesta al Servizio socio-assistenziale dell'Ente gestore di riferimento.

I pasti sono prodotti e confezionati in bauletteri termici che assicurano la temperatura delle pietanze ed evitano la fuoriuscita di cibo. La preparazione dei pasti avviene presso strutture convenzionate; è invece cura degli operatori della Cooperativa occuparsi del trasporto e della consegna al domicilio della persona richiedente.

Il servizio è attivo tutta la settimana nei comuni di Trento, Aldeno, Cimone e Garniga Terme; dal lunedì al sabato nella Comunità Rotaliana-Königsberg. La consegna avviene tra le 10.45 e le 12.45. Il servizio è svolto in base alle procedure del Piano di autocontrollo igienico-sanitario (HACCP).

■ Obiettivi

- Garantire una corretta alimentazione a persone non più in grado di prepararsi il pasto autonomamente o prive di una rete familiare di supporto.
- Mantenere l'autonomia dell'utente nella propria abitazione e con le modalità di vita abituali.
- Prevenire e lenire specifiche situazioni di bisogno.
- Evitare per quanto più possibile l'istituzionalizzazione dell'utente.

■ Destinatari

Anziani, disabili o persone in momentaneo stato di bisogno che non sono in grado di prepararsi il pranzo autonomamente e non possiedono un sostegno familiare durante questa fase della giornata.

■ Zone di competenza

- Comuni di Trento, Aldeno, Cimone e Garniga Terme
- Comunità Rotaliana-Königsberg



Consegna pasti a domicilio

■ Attivazione del servizio

Per l'attivazione del servizio occorre presentare domanda presso il Servizio socio-assistenziale dell'Ente gestore o presso l'assistente sociale di zona che provvederà alla valutazione del bisogno e dei requisiti.

Per ulteriori informazioni sulla procedura e per conoscere i recapiti dei Servizi socio-assistenziali dei diversi committenti, si rimanda al sito internet della Cooperativa, www.cooperativasad.it, anche tramite barcode. Attraverso il barcode è inoltre possibile verificare lo stato degli indicatori di qualità, presentati di seguito.



■ Gestione del servizio

La Cooperativa, ricevuta e accettata la richiesta d'inizio del servizio, provvede all'inserimento del nuovo utente in un "giro" di consegna, in base al suo domicilio.

Il ritiro del pasto è effettuato direttamente dall'operatore addetto al servizio, che, dotato degli appositi dispositivi igienici monouso, si reca presso la struttura preposta alla preparazione del cibo e carica i bauletti termici sull'automezzo. Il cibo è chiuso in appositi contenitori nominativi, più la frutta e il pane, che sono sigillati in sacchetti monodose. Ogni pasto è quindi consegnato in un set composto da diversi contenitori per cibi isotermici, che è assegnato solo a quello specifico utente, il quale lo restituisce alla Cooperativa alla consegna successiva. Ogni utente ha quindi due set "nominativi".

L'utente, settimanalmente o giornalmente (in base alla comodità personale), sceglie il menù sulla base di almeno tre alternative per primo, secondo e dessert.

L'operatore provvede quindi al trasporto e alla consegna presso il domicilio del richiedente, tassativamente entro due ore dal confezionamento del pasto.



Fattore di qualità	Indicatore	Misurazione	Livello di prestazione*
Gestione dei percorsi			
Attivazione del servizio	Rispetto dei tempi previsti	Rispetto dei tempi stabiliti dalle convenzioni (vedi sito internet della Cooperativa)	98%
Presenza di imprevisti (incidenti, foratura mezzo)	Rispetto dei tempi previsti	Compilazione dell'apposito modulo: - giorno, ora del prelievo dei contenitori - ora di consegna dell'ultimo contenitore	100%
Rispetto della norma (haccp)	Consegna entro 2 ore dal confezionamento		100%*
Gestione delle consegne			
Igiene e sicurezza	Rispetto delle norme previste (HACCP)	Utilizzo regolare dei dispositivi previsti	100%
	Personalizzazione degli strumenti per singolo utente	Presenza di 2 set nominativi	100%
	Pulizia del mezzo	- interno: quotidiana a cura e responsabilità dell'operatore	100%
		- esterno: almeno 1 volta al mese	95%
Professionalità degli operatori	Conoscenza e applicazione di norme e procedure	Partecipazione alla formazione specifica, programmata almeno 4 volte l'anno	100%

(*valore minimo accettabile)



■ Cos'è



Il centro diurno "Sempreverde" di Mattarello è una struttura semiresidenziale a carattere diurno nella quale sono erogati servizi socio-sanitari ad anziani domiciliati nel Comune di Trento che presentano diversi livelli di autonomia e compromissione delle capacità funzionali. In particolare, il Centro propone diverse tipologie di prestazioni, finalizzate alla soddisfazione dei bisogni, siano essi di primaria necessità, siano essi ricreativi e di socializzazione, attraverso la definizione di piani d'intervento individuali in un contesto di gruppo.

Il Centro diurno di Mattarello si pone in una posizione intermedia nella rete dei servizi per gli anziani, fra i servizi di assistenza domiciliare e le strutture residenziali, mirando alla riduzione del ricorso precoce all'istituzionalizzazione e alla prevenzione dei processi di deriva verso la perdita dell'autonomia.

■ Obiettivi

- Accogliere e prendersi cura dell'anziano durante il giorno.
- Favorire il benessere psicofisico delle persone anziane.
- Attivare e/o mantenere le capacità residue della persona.
- Consentire all'anziano di conservare la permanenza nella propria abitazione.
- Proporre un luogo di aggregazione, che prevenga in maniera concreta il problema dell'isolamento e dell'emarginazione.

■ Destinatari

Tutti i cittadini che vivono una condizione di difficoltà.

■ Prestazioni erogate

- Trasporto individualizzato
- Lettura dei quotidiani
- Ginnastica dolce
- Pranzo
- Doccia assistita
- Animazione
- Igiene e cura della persona
- Gite e uscite sul territorio

■ Ubicazione

Mattarello, via Don Dario Trentini 6

■ Apertura struttura

Dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.30

■ Attivazione del servizio

Il cittadino o un familiare interessato all'iscrizione al Centro deve rivolgersi a un "attivatore di tipo istituzionale" (medico di base, servizio sociale, specialista ospedaliero in caso di persona ricoverata), che compilerà ed invierà la modulistica all'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari. A seguito della richiesta, si attiva l'Unità Valutativa Multidisciplinare presso l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari che ha il compito di accertare lo stato di bisogno e il grado di non autosufficienza della persona interessata, di definire il profilo funzionale e di elaborare il progetto personalizzato d'intervento.

Per ulteriori informazioni sulla procedura e per conoscere i recapiti dei Servizi socio-assistenziali, si rimanda al sito internet della Cooperativa, www.cooperativasad.it, anche tramite barcode. Attraverso il barcode è inoltre possibile verificare lo stato degli indicatori di qualità, presentati di seguito.



■ Inserimento nel Centro

Prima dell'inserimento nel Centro, l'ospite compie una prima visita di conoscenza, attraverso la quale ha modo di osservare luoghi, tempi, attività e conoscere gli altri ospiti e il personale della Cooperativa. In seguito, qualora l'anziano trovi il Centro di proprio gradimento, avviene l'inserimento alla presenza dell'assistente sociale di riferimento. Nella riunione settimanale effettuata dall'èquipe di lavoro del Centro, si decidono le modalità di accoglienza del nuovo ospite e sono assegnate le responsabilità agli operatori. Dopo 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'èquipe definisce i contenuti del P.I. (Progetto Individualizzato); per ogni ospite si redige, infatti, un percorso individualizzato che esplicita gli interventi idonei per mantenere e migliorare le sue capacità residue.

Tale strumento è importantissimo, perché permette di concentrare l'attenzione su ogni singolo individuo dando un senso pragmatico all'agire dell'operatore. A tal fine sono considerate le aree di autonomia e le aree problematiche di ogni singolo utente, in modo da fissare una serie di azioni, obiettivi ed indicatori di verifica, da monitorare nel tempo e, all'occorrenza, modificare. Ogni sei mesi è riconsiderata la situazione d'ogni singolo ospite, attraverso la revisione della Scheda di osservazione e del Progetto Individualizzato. Periodicamente sono effettuati degli incontri di verifica con l'assistente sociale, l'anziano e la sua famiglia. Durante la riunione settimanale effettuata dal personale impiegato presso il Centro, si dedica molto spazio alla programmazione settimanale degli interventi, all'approfondimento delle criticità emerse e all'analisi degli eventuali scostamenti tra obiettivi e risultati.



■ Servizi offerti:

Trasporto

Il servizio di trasporto si effettua su richiesta dell'ospite ed è erogato direttamente o in collaborazione con organizzazioni specializzate.

È garantito l'arrivo al Centro entro le 9.30; al termine delle attività, verso le 17.00, l'ospite è accompagnato al proprio domicilio.

Doccia assistita

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

Ginnastica dolce

Tutte le mattine, per almeno un'ora, è svolta una lezione di ginnastica dolce costituita da una varietà di esercizi appositamente selezionati in base ai bisogni e alle esigenze degli ospiti partecipanti.

Lettura del quotidiano

Durante l'attività d'animazione mattutina, è fatta, da parte di un operatore, la lettura partecipata del giornale.

Pranzo

Il pranzo di mezzogiorno è servito sulla base delle scelte e delle indicazioni date da ogni singolo ospite: il giorno di frequenza precedente, l'ospite ha la possibilità di decidere il proprio menù scegliendo fra tre primi e tre secondi. Completano l'offerta contorno, verdura cruda o cotta, frutta e/o dolce, caffè.

Animazione pomeridiana

Tutti i pomeriggi, dalle 15.00 alle 17.00, gli operatori del Centro propongono diverse attività, progetti e interventi di animazione, attraverso i quali offrire ai propri utenti svariate opportunità di svago, di crescita personale, di sviluppo e/o di mantenimento delle proprie capacità. L'animazione è organizzata attraverso una pianificazione di diverso livello: una macro-programmazione semestrale e una duplice micro-programmazione, settimanale e quotidiana. In questo modo, pur all'interno di una piattaforma di contenuti e tempificazioni decise, è possibile agire con una certa flessibilità in conformità a ragioni contingenti, ma soprattutto tenendo conto delle verifiche settimanali e quindi del gradimento da parte degli ospiti. Molta attenzione è dedicata alle iniziative che valorizzano i collegamenti con la Comunità e con il territorio.

Fattore di qualità	Indicatore	Misurazione	Livello di prestazione *
Accoglienza			
Gradualità dell'inserimento	Incontri esplicativi e preparatori	Presenza di 2 momenti precedenti la presa in carico	90%
Condivisione dei servizi e della attività proposte	Adesione formalmente sottoscritta	Presenza di un "Contratto di frequenza" sottoscritto dall'utente	100%
Conoscenza			
Conoscenza delle informazioni riguardanti l'ospite e condivisione all'interno dell'èquipe	Comunicazione formale delle informazioni rilevanti	Informazioni esposte nella riunione d'èquipe settimanale immediatamente antecedente l'inserimento	95%
Programmazione individualizzata			
Adeguatezza della proposta di partecipazione alle attività e frequenza al Centro	Condivisione e validazione del P.I. nell'èquipe	Presenza delle considerazioni nel Verbale della riunione d'èquipe settimanale	90%
		Presenza del P.I.	
		Presenza del "Diario ospiti"	
Trasporto			
Adeguatezza dei tempi	Orario arrivo al Centro	Prima delle 9.30 arrivo al Centro	90%
	Orario ritorno presso il domicilio	Partenza per il rientro non prima delle 17.00	90%

(*valore minimo accettabile)



Fattore di qualità	Indicatore	Misurazione	Livello di prestazione *
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 sull'applicativo e-GEST Ripetizione nel tempo della richiesta per lo stesso servizio	95%
Superamento della percezione puramente igienica dell'attività, attraverso l'auto-valorizzazione estetica	Richiesta di erogazione del servizio (non professionale) di acconciatura e cura estetica	Registrazione dell'attività sul "Diario ospiti"	95%
Ginnastica dolce			
Adeguatezza della proposta di attività fisica rispetto ai bisogni e alle caratteristiche degli ospiti	Soddisfazione espressa nel dialogo con l'operatore al momento del servizio o nelle verifiche periodiche	Registrazione nel Verbale di Verifica individuale Ripetizione nel tempo della richiesta per lo stesso servizio	100%
Letture del quotidiano			
Partecipazione attiva degli ospiti	Quantità e frequenza degli interventi	Valutazione dell'operatore presente	95%
Pranzo			
Possibilità di personalizzazione	Presenza di diverse offerte	Menù individuale scelto di volta in volta	100%
Qualità del servizio e del cibo	Soddisfazione dell'ospite	Soddisfazione espressa nel dialogo con l'operatore durante il servizio	95%
		Soddisfazione espressa con l'operatore nelle verifiche periodiche	90%
		Questionario di rilevazione	100%
	Frequenza dei controlli e delle comunicazioni al fornitore	Controlli quotidiano da parte dell'operatore presente	100%
		Almeno 1 incontro all'anno con il fornitore per verifiche e segnalazioni	100%

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: - semestrale - settimanale registrato nel verbale d'èquipe	100%
Verifica del livello di soddisfazione da parte degli ospiti	Soddisfazione degli ospiti	Valutazione di ogni singolo ospite, su una scala di 4 giudizi: scarso, sufficiente, buono, ottimo	80% (almeno buono)
Verifiche del progetto PI			
Validità e attualità delle osservazioni	Frequenza di aggiornamento degli strumenti	Almeno 1 volta ogni sei mesi revisione e aggiornamento della Scheda di osservazione e del Progetto Individualizzato	100%
		Diario dell'ospite, compilato dall'operatore almeno 1 volta alla settimana	100%
Animazione pomeridiana			
Partecipazione attiva degli ospiti	Quantità degli ospiti coinvolti	Resoconto degli operatori nel verbale di riunione	90% degli ospiti inseriti al Centro
Qualità percepita	Gradimento degli ospiti	Registrazione del livello di partecipazione	90%
	Gradimento dei familiari	Verbale di verifica allargata 1 volta all'anno	90%
Elasticità dei programmi	Grado di soddisfazione degli ospiti rispetto alle attività e ai programmi	Registrazione delle eventuali modifiche ai programmi nel verbale di riunione	100%



■ Cos'è



Il centro servizi “La Quercia” di Ruffrè è una struttura semiresidenziale che offre servizi e iniziative sociali a favore di persone anziane autosufficienti o con leggera non autosufficienza domiciliate in Valle di Non, che gestiscono liberamente il loro accesso al servizio.

Ciò che caratterizza la struttura del centro servizi di Ruffrè, dall’ambientazione, all’intreccio di relazioni, alle attività quotidiane è, quanto più possibile, un clima familiare, che l’anziano contribuisce a creare con la sua partecipazione attiva e non vincolante. Il Centro servizi è, infatti, concepito come parte integrante della quotidianità dell’ospite, come un luogo accogliente e protettivo, come polo di aggregazione sociale in cui trova ciò che può aiutarlo a conservare e potenziare le proprie autonomie.

Nella struttura che ospita il Centro, si trovano al primo piano sei “alloggi protetti”, che accolgono persone autosufficienti che manifestano particolari bisogni socio-assistenziali.

■ Obiettivi

- Promuovere la cultura della qualità della vita attraverso la valorizzazione continua delle capacità residue della persona.
- Dare una risposta concreta ed adeguata a specifici bisogni primari.
- Proporre un luogo di aggregazione e di socializzazione, che prevenga in maniera concreta il problema dell’isolamento e dell’emarginazione.
- Offrire sostegno agli anziani e alle loro famiglie nella gestione quotidiana delle situazioni di difficoltà.

■ Destinatari

Persone anziane autosufficienti residenti nella Valle di Non, che gestiscono liberamente il loro accesso al Centro.

■ Prestazioni erogate

- Trasporto individualizzato
- Bus navetta (lunedì e mercoledì)
- Pranzo
- Corsi di ginnastica dolce
- Estetista (lunedì)
- Bagno assistito (martedì)
- Parrucchiera (mercoledì)
- Igiene e cura della persona
- Animazione pomeridiana
- Gite e uscite sul territorio

■ Ubicazione

Ruffrè/Mendola, Maso Poar, 10

■ Apertura struttura

Dal lunedì al venerdì, dalle 11.00 alle 17.30

■ Attivazione del servizio

Le attività e i servizi proposti dal personale impiegato presso il Centro si dividono tra quelli ad accesso libero, quelli che prevedono un'iscrizione con successiva prenotazione delle prestazioni e quelli che necessitano, per essere attivati, dell'invio da parte del Servizio sociale della Comunità della Valle di Non. Le attività di animazione sono "libere" e pertanto non necessitano d'iscrizione; l'interessato può quindi presentarsi direttamente al Centro dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 17.30 e partecipare alle iniziative proposte. Per usufruire del servizio di estetista, parrucchiera e ginnastica dolce è necessario, invece, avere più di sessantacinque anni ed essere residente in Valle di Non; questi servizi richiedono iscrizione da effettuarsi precedentemente presso il Centro. Infine, per usufruire del servizio "alloggi protetti", del pasto e del bagno assistito, l'interessato è obbligato a rivolgersi all'assistente sociale di riferimento reperibile presso gli uffici della Comunità della Valle di Non.

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi alla Comunità della Valle di Non o direttamente presso il Centro servizi "La Quercia".

Per approfondire le procedure e per conoscere i recapiti dei Servizi socio-assistenziali di zona, si rimanda al sito internet della Cooperativa: www.cooperativasad.it. Attraverso il barcode è inoltre possibile verificare lo stato degli indicatori di qualità, presentati di seguito.



■ Servizi offerti:

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'èquipe del Centro. Tale servizio ripercorre il giro delle fermate del servizio pubblico dell'Alta Valle di Non.

C'è inoltre la possibilità di richiedere il servizio di trasporto per fruire del pasto presso il Centro o in caso di inabilità nella mobilità. Tale servizio, effettuato con un mezzo della Cooperativa, può essere richiesto tutti i giorni della settimana.



Ginnastica dolce

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

Bagno assistito

Il Centro, attrezzato con strutture e dispositivi adeguati, su richiesta dell'ospite e valutazione dell'assistente sociale di riferimento, garantisce, almeno una volta in settimana, l'assistenza necessaria alla 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

Questo servizio, attivato dal Servizio Sociale sulla base delle valutazioni fatte dall'assistente sociale di riferimento, offre la possibilità di usufruire del pasto presso il Centro.

Animazione pomeridiana

Ogni pomeriggio, dalle 14.00 alle 17.00, sono previste diverse attività di animazione.

L'animazione è organizzata attraverso una pianificazione mensile, che tiene comunque conto, anche in itinere, delle richieste e delle iniziative che partono dagli stessi ospiti: la pianificazione dettagliata degli interventi, che scaturisce dalle verifiche settimanali effettuate dall'èquipe del Centro, si configura quindi come una base di proposte su cui s'innestano le libere iniziative degli ospiti.

Il servizio alloggi protetti

Nella struttura che ospita il Centro, sono ubicati, sopra al piano terreno adibito al Centro servizi, sei appartamenti perfettamente arredati, due da tre posti e quattro da due posti.

Gli inquilini che utilizzano questi alloggi sono persone autosufficienti che però necessitano, per un breve periodo, di un appoggio e di un aiuto esterno. Essi possono fruire liberamente di tutte le attività proposte dal Centro. Possono inoltre avvalersi del servizio domiciliare e di lavanderia.

L'erogazione di questo servizio avviene in conformità a considerazioni circostanziate e contingenti: sono i bisogni del singolo ospite a determinare le "modalità d'uso", affinché il supporto assistenziale si riduca al minimo indispensabile e, al contempo, siano messe in atto tutte le azioni di sostegno all'autonomia residuale.

Fattore di qualità	Indicatore	Misurazione	Livello di prestazione*
Pianificazione e organizzazione iniziative			
Organizzazione e distribuzione equilibrata degli eventi nel tempo	Pianificazione	Presenza di un piano mensile: - registrato nel verbale d'èquipe - consegnato a mano a ciascun ospite - affissione nei luoghi di maggiore passaggio	100%
Ricezione degli stimoli degli animatori e dell'èquipe	Presenza di proposte provenienti dagli ospiti	Registrazione di ogni proposta nel verbale di riunione mensile	90%
Trasporto			
Adeguatezza dei tempi per il trasporto privato	Orario	Prima delle 14.15 arrivo al Centro	95%
		Partenza per il rientro tra le 17 e le 17.20	90%
Ginnastica dolce			
Adeguatezza della proposta di attività fisica rispetto ai bisogni e alle caratteristiche degli ospiti	Professionalità dell'esperto	Presenza di attestato di Diploma I.S.E.F.	100%
	Soddisfazione espressa nel dialogo con l'operatore al momento del servizio o nelle verifiche periodiche	Registrazione nel Verbale di Verifica, almeno 2 volte al mese. Ripetizione nel tempo della richiesta per lo stesso servizio	100%
Bagno assistito			
Soddisfazione per il servizio ricevuto	Soddisfazione espressa nel dialogo con l'operatore al momento del servizio o nelle verifiche periodiche	Registrazione dell'attività su appositi strumenti da parte dell'èquipe	90%
	Ripetizione nel tempo della richiesta per lo stesso servizio		95%

(*valore minimo accettabile)



Fattore di qualità	Indicatore	Misurazione	Livello di prestazione *
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	90%
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	100%
Servizio alloggi protetti			
Effettiva custodia degli inquilini che richiedono il servizio	Possibilità di rapporto con operatori in qualsiasi momento	Registrazione della presenza degli operatori nell'orario di servizio e di accessibilità al numero emergenze	100%
	Accessibilità ai servizi previsti	Registrazione delle richieste e dell'erogazione dei servizi: - assistenza domiciliare - pasto - lavanderia	100%

La Cooperativa s'impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati attraverso la valutazione sistematica di reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori dei servizi offerti, nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta.

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

Essi possono esercitare il proprio diritto attraverso:

Lettera in carta semplice indirizzata al responsabile alla qualità
e inviata o consegnata alla sede della cooperativa SAD,

Via Gramsci 21, 38123 Trento

o via fax al numero **0461/234445**

Compilazione e sottoscrizione del modulo di reclamo 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:
erica.ciola@cooperativasad.it

Comunicazione telefonica alla sede del centro diurno "Sempreverde" di Mattarello
allo **0461/945890**

Comunicazione telefonica alla sede del centro servizi "La Quercia" di Ruffrè
allo **0463/870168**

Tutti i reclami saranno verificati e per ciascuno di esso
sarà fornita adeguata risposta e soluzione.

Modulo reclamo

All'attenzione della Responsabile della qualità

Il reclamo è presentato da:

.....
.....
.....

Motivo del reclamo:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Trento,

Firma



SAD

Società Cooperativa Sociale

via Gramsci, 21 - Trento
Tel. 0461 239596 - Fax 0461 234445
info@cooperativasad.it
www.cooperativasad.it

Centro diurno "Sempreverde"

Mattarello - Via don Trentini, 6
Tel. 0461 945890
centro.mattarello@cooperativasad.it

Centro servizi "La Quercia"

Ruffrè - Località Maso Poar, 10
Tel. 0463 870168
centro.ruffre@cooperativasad.it



via Gramsci, 21 - Trento
Tel. 0461 239596 - Fax 0461 234445
info@cooperativasad.it
www.cooperativasad.it