



Carta dei Servizi **2009/10**



Con la stesura della Carta dei Servizi 2009 - 2010 ci impegniamo a far conoscere i servizi offerti, gli impegni assunti, gli strumenti per facilitare l'accesso e le regole che stanno alla base del nostro rapporto con l'utenza, nonché i modi, i tempi e i luoghi in cui vengono fornite le prestazioni.

Questa Carta è quindi per noi un documento molto ricercato che intende assicurare trasparenza ed accessibilità ai servizi, fornendo ai proprio portatori d'interesse piena informazione sulle possibilità offerte dalla cooperativa ed una partecipazione attiva all'operato della stessa, conferendogli il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

Pertanto essa è per SAD:

- Una guida che indica i servizi offerti a favore di persone bisognose, anziani, malati, disabili o persone non autosufficienti.
- Un impegno verso gli utenti e i loro familiari in relazione ai principi generali, alle modalità d'erogazione dei servizi e agli standard di qualità garantiti.
- Un accordo con gli Enti pubblici, in qualità di garanti e regolatori delle modalità di accesso alla rete territoriale dei servizi.
- Un patto con i Servizi pubblici per potenziare ulteriormente il dialogo e la collaborazione nella gestione dei servizi socio-assistenziali.

Crediamo fortemente che la stesura di questo documento possa consolidare un percorso di continua e trasparente verifica nella gestione; un percorso che pone al centro l'utente nel rispetto della sua persona e dei suoi diritti d'informazione e partecipazione.

In futuro ci auguriamo che questa collaborazione con i nostri portatori d'interesse sia costantemente efficace e costruttiva per un miglioramento continuo della qualità dei servizi socio-assistenziali offerti ai cittadini.

Trento, maggio 2009

Il Presidente
Diego Agostini

L'identità della cooperativa

Che cos'è la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza e di onestà, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. S'ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose.

La Carta non è quindi una semplice fotografia dei servizi offerti, ma si propone di dare un segnale concreto della volontà e dell'impegno di porre al centro dell'attività l'utente, nel rispetto delle sue esigenze e della sua persona. Questo impegno si concretizza principalmente rendendo i servizi offerti più accessibili e sviluppando una continua e costante comunicazione con i diversi portatori d'interesse della cooperativa. Nella Carta dei Servizi vengono, infatti, presentate le attività svolte e contemporaneamente enunciati gli standard di qualità e quantità del servizio, volti essenzialmente alla tutela dei diritti del cittadino – utente.

La Carta dei Servizi è quindi un patto che SAD stringe con i cittadini e i propri committenti: rappresenta in altre parole l'impegno della cooperativa a fornire loro certi livelli di servizi e, contemporaneamente, migliorare la qualità dei servizi e il rapporto con le persone che ne usufruiscono.

L'obiettivo principale è, infatti, quello di aiutare il cittadino a richiedere ed ottenere risposte adeguate per la soddisfazione dei suoi bisogni contingenti.

La Carta ha validità biennale 2009 - 2010. In essa sono esplicitati i seguenti contenuti:

- Notizie generali sulla storia, la struttura, la missione e i valori della cooperativa.
- Descrizione e informazione sui servizi che SAD eroga nelle diverse aree d'intervento.
- Definizione degli indicatori di qualità per ogni area d'intervento.
- Misure per la tutela e la partecipazione degli utenti.



Carta dei Servizi **2009/10**





L'identità della cooperativa

CHI È SAD?

SAD è una società cooperativa sociale nata nel 1990 grazie all'impulso di un piccolo gruppo di volontari decisi a trasformare il proprio impegno sociale in un servizio professionale, in modo da poter rispondere in maniera affidabile e continuativa ai bisogni di natura socio-assistenziale che emergono con crescente intensità nella società attuale.

QUALI SERVIZI OFFRE?

SAD, in continuità e in collaborazione con i soggetti pubblici e privati presenti sul territorio, offre servizi socio-assistenziali molto diversificati: assistenza domiciliare giornaliera e serale, consegna pasti a domicilio, gestione di strutture presenti sul territorio (Centro diurno e Centro servizi).

A CHI SI RIVOLGE?

La cooperativa è costantemente orientata alla soddisfazione dei bisogni e delle attese di anziani, disabili, malati e di persone temporaneamente non autosufficienti presenti sul territorio trentino, negli ambiti di propria competenza.

QUAL È L'OBIETTIVO PRINCIPALE DEL SUO OPERATO?

Lo scopo principale della cooperativa è quello di aiutare 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.



L'identità della cooperativa

SAD società cooperativa sociale

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente: Diego Agostini

Vicepresidente: Daniela Bottura

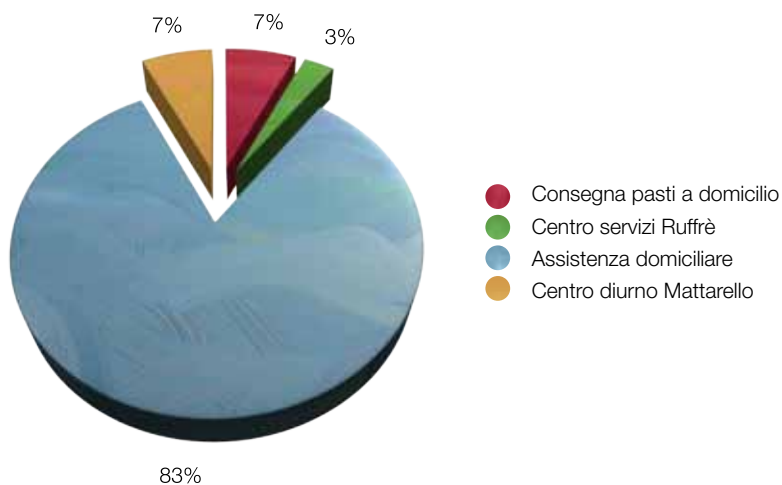
Consiglieri: Lorenzo Roccabruna, Anna Dallona, Anna Gallinari

FORZA LAVORO

42 soci

54 dipendenti

SERVIZI EROGATI (% persone impiegate)



CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ/MARCHI

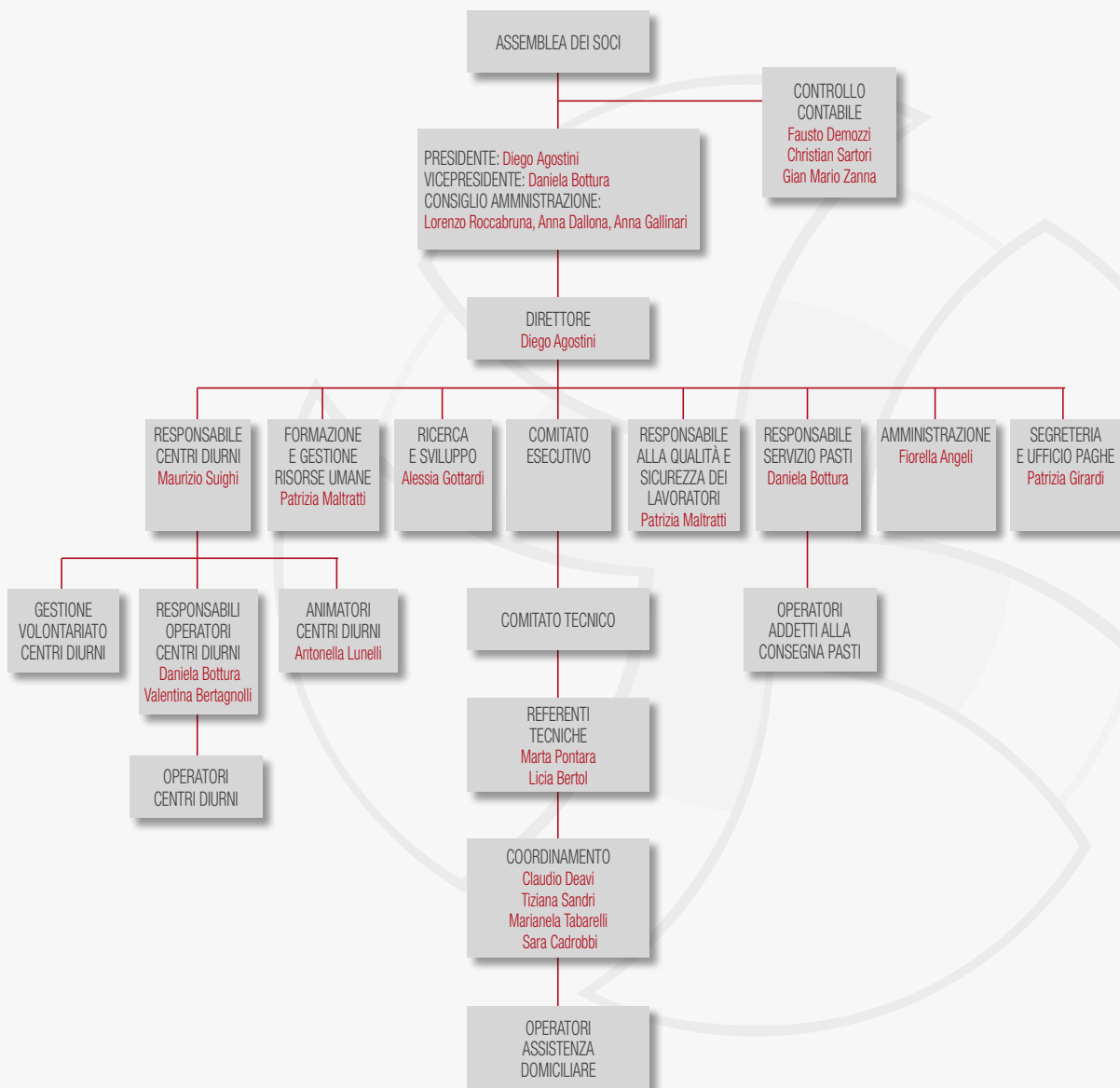
■ **UNI EN ISO 9001: Vision 2000** per il servizio di assistenza domiciliare, gestione, progettazione ed erogazione di servizi di centri diurni per anziani

■ **Work & Family** per la conciliazione lavoro/famiglia



L'identità della cooperativa

La definizione della responsabilità



L'identità della cooperativa

Missione e valori di riferimento

SAD ha avviato nel corso del 2008 un importante percorso di elaborazione di una "Carta dei comportamenti", con l'obiettivo di favorire la costruzione di una nuova più solida e moderna identità di tutti coloro che collaborano con la cooperativa e agevolare l'affermarsi di un forte senso di appartenenza.

Questo percorso di autoanalisi parte da una delimitazione e definizione dei principi guida della cooperativa, per giungere quindi alla precisazione dei comportamenti e delle azioni che sostengono ed accompagnano l'agire sociale.

La volontà è quella di creare uno strumento

vivo, di stimolo e sollecitazione, vincolo e impegno per tutti coloro che stanno in SAD.

Ciò scaturisce principalmente da un forte senso di responsabilità nei confronti dei propri utenti e delle loro famiglie, alle quali ci si rivolge quotidianamente con rispetto e cura per offrire un servizio socio-assistenziale di elevata qualità.

La mission dichiarata e fortemente condivisa dalla cooperativa è, infatti, la volontà di fornire **assistenza sociale con professionalità e cura**. Nella definizione di questo percorso la cooperativa ha scelto di partire dalla mission per esplicitare semplici e chiari principi ad essa collegati.

Nel seguente grafico è possibile visualizzare la struttura valoriale alla base dell'operato di SAD.





I servizi offerti

ASSISTENZA DOMICILIARE:

- Cura e igiene della persona e dell'ambiente
- Cure integrative e sostitutive familiari
- Cure palliative
- Allettamento serale



Il servizio di assistenza domiciliare, che costituisce l'attività principale della cooperativa, offre assistenza (cura e aiuto alla persona, governo della casa e attività di sostegno psico-sociale e relazionale) direttamente a casa della persona bisognosa. I destinatari sono gli anziani, ma anche gli inabili adulti, i portatori di handicap, le persone a rischio sanitario e le persone con un basso grado di autosufficienza.

Tra i vari servizi erogati dalla cooperativa, oltre all'assistenza domiciliare, sono nati nel corso degli anni due servizi collaterali, sorti

per rispondere ai nuovi bisogni della cittadinanza: le cure palliative e quello dell'assistenza domiciliare serale. Quest'ultimo è orientato alla valorizzazione della vita sociale del disabile e dell'anziano e al sostegno della sua rete familiare ed amicale.

Il servizio di cure palliative è rivolto invece ad utenti malati terminali; esso vede la cooperativa impegnata nella tempestiva organizzazione di una risposta a bisogni assistenziali spesso complessi e con un contorno familiare bisognoso di supporto e sostegno sia fisico, sia morale.

CONSEGNA PASTI A DOMICILIO



Il servizio pasti consiste nella distribuzione dei pasti a domicilio per tutti quegli utenti che ne fanno richiesta attraverso la segnalazione ai Servizi sociali territoriali di riferimento. Il servizio pasti è rivolto a tutti i soggetti bisognosi d'aiuto residenti nel Comune di Trento e nel Comprensorio Valle dell'Adige.

I servizi offerti

CENTRO DIURNO ANZIANI
MATTARELLO



Il Centro diurno di Mattarello è una struttura semiresidenziale a carattere diurno, nella quale sono erogati servizi socio-assistenziali ad anziani residenti nel Comune di Trento (Mattarello), autosufficienti o con un parziale grado di compromissione delle capacità funzionali e anche a persone anziane non autosufficienti o con gravi disabilità.

Il servizio offre diversi servizi che necessitano di significativi momenti di programmazione dell'équipe di lavoro, incontri che vengono organizzati settimanalmente.

CENTRO SERVIZI ANZIANI RUFFRÈ



Da aprile 2005 SAD gestisce il Centro servizi di Ruffrè. Gli utenti di Ruffrè sono persone anziane residenti nell'Alta Val di Non, in condizioni di autosufficienza o leggera non autosufficienza, che gestiscono da soli l'accesso al Centro. Particolare attenzione è posta all'individualità e all'unicità dell'anziano ospite del Centro: tutti gli interventi proposti sono, infatti, personalizzati e promuovono il senso di autostima per far sì che l'anziano si senta il protagonista della propria esistenza, il creatore del proprio progetto di vita.

Oltre ai sopraelencati servizi, la cooperativa è impegnata in altri interventi a carattere non continuativo che prevedono:

- l'assistenza domiciliare presso i soggiorni marini per conto del Comprensorio della Valle di Fassa e per il Comune di Trento;
- l'assistenza ospedaliera in convenzione con l'Azienda per i Servizi Sanitari;
- servizi di cura alla persona in ambito R.S.A.



Assistenza domiciliare

L'assistenza domiciliare è il servizio principale della cooperativa sia in termini di risorse umane impiegate, sia di utenti in carico. Questo è un tipo di servizio erogato direttamente a casa dell'utente, che comprende diverse prestazioni di natura socio-assistenziale, secondo le specifiche necessità della persona che la richiede. Erogato 365 giorni l'anno, il servizio domiciliare è caratterizzato da varie modalità di cura e assistenza dedicate alle persone bisognose, anziani, malati, disabili o persone non autosufficienti in modo che vengano completamente e adeguatamente soddisfatte le loro necessità individuali. Questi interventi sono forniti dalla cooperativa secondo piani programmati di assistenza, definiti con la partecipazione delle figure professionali interessate al singolo caso. Questo servizio assicura, in particolare, l'aiuto necessario per le cure e l'igiene della persona, per la cura dell'alloggio e la gestione del menage quotidiano, per l'integrazione sociale e per le attività di segretariato sociale, in un'ottica di mantenimento o ripristino delle capacità funzionali e della vita di relazione.



LA PRESA IN CARICO

Possono fruire degli interventi di assistenza domiciliare persone o nuclei familiari residenti nel Comune di Trento o nel Comprensorio C5 che, indipendentemente dalle condizioni economiche o sociali ed essendo privi di adeguata e sufficiente assistenza, necessitano di sostegno, in via temporanea o continua, in relazione al verificarsi di deficienza funzionale o di situazioni che comportino il rischio di emarginazione.

L'individuazione degli utenti del servizio di assistenza domiciliare spetta all'assistente sociale che, su segnalazione del medico di base o su richiesta del singolo cittadino o/e dei suoi familiari, verifica lo stato di bisogno e propone la soluzione più idonea.

Per quanto riguarda il Comune di Trento, il procedimento d'ammissione al servizio è subordinato alla presentazione di apposita domanda, che deve essere inoltrata presso l'Ufficio servizi sociali comunale o direttamente all'assistente sociale di zona:

- **Gardolo - Meano**
Via S. Anna 5/A - GARDOLO
T 0461/950928 - F 0461/990766
- **Centro storico - Piedicastello**
Bondone - Sardagna
Corso Buonarrotti, 45/1 - TRENTO
T 0461/421549 - F 0461/435281
- **S. Giuseppe - S. Chiara - Ravina**
Romagnano
Via Perini, 15 - TRENTO
T 0461/923018 - F 0461/911247
- **Oltrefersina - Mattarello**
Via Clarina, 2/1 - TRENTO
T 0461/917666 - F 0461/398406
- **Argentario - Povo - Villazzano**
Via della Resistenza, 61/F - POVO
T 0461/811205 - F 0461/819224

Assistenza domiciliare

L'assistente sociale è quindi la figura cardine chiamata alla valutazione e all'istruzione delle domande corredate da documentazione concernente la situazione del richiedente.

La lista d'attesa, redatta periodicamente dal Comune di Trento, è quindi trasmessa alla cooperativa.

Le persone del Comprensorio C5 devono invece rivolgersi all'assistente sociale di riferimento facente capo al Comprensorio Valle dell'Adige, sede di Lavis o sede di Mezzolombardo; sarà poi incarico della stessa informare tramite fax la cooperativa dell'eventuale presa al carico del caso.

Il Comitato Tecnico della cooperativa, composto dalle referenti tecniche e dal coordinamento, compete la valutazione dell'avvio di nuovi utenti, la scelta del servizio e delle modalità più adatte da attivare, l'assegnazione degli incarichi di servizio agli operatori e la gestione degli orari degli utenti in carico.

Raccolte tutte le informazioni necessarie, è data quindi conferma al Comune e/o al Comprensorio dell'attivazione del servizio e viene costruito il Piano assistenziale. Il documento registra la pianificazione degli interventi da effettuare verso l'utente (diventa definitivo entro un mese). Tale documento è costantemente aggiornato sulla base della permanenza o della trasformazione dei bisogni dell'utente.

Almeno una volta l'anno la Referente Tecnica fa una visita domiciliare per verificare l'andamento del servizio; inoltre, più volte l'anno si confronta con l'assistente domiciliare e con l'assistente sociale per monitorare l'andamento del servizio di ogni cliente, come previsto dal Sistema Qualità ISO 9001: 2000 certificato.

SOSPENSIONE E DIMISSIONI DELLA PRESA IN CARICO

Per quanto riguarda la cessazione di un servizio erogato, la procedura definisce che la sospensione è comunicata dall'assistente sociale in caso di decesso, ingresso in casa di riposo o decisione dell'utente; altrimenti, in caso di ferie o ricovero ospedaliero, la sospensione temporanea è comunicata direttamente dall'utente o da un familiare.

Le cure palliative

L'erogazione dei servizi domiciliari è in alcune situazioni particolarmente delicata, o per l'urgenza della richiesta o per la natura stessa della prestazione richiesta e del bisogno segnalato: ciò comporta una semplificazione della modalità sopra descritta. È il caso delle cure palliative.

Le cure palliative si occupano 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 migliorare la qualità della vita





Assistenza domiciliare

dei malati e delle loro famiglie che si trovano ad affrontare le problematiche associate a malattie inguaribili, assicurando ad essi cura, sostegno morale e un'assistenza continua e globale.

L'avvio del servizio avviene su segnalazione telefonica dell'assistente sociale, cui segue un'immediata analisi delle disponibilità degli operatori per dare inizio al servizio il prima possibile. Segue a breve un controllo della situazione per verificarne la coerenza con la segnalazione iniziale.

Servizio serale

L'assistenza domiciliare serale è invece orientata a supportare soggetti non autosufficienti, soprattutto con disabilità fisica, le cui difficoltà impediscono il soddisfacimento delle normali esigenze relazionali, esponendoli quindi al rischio di emarginazione. Fornisce quindi uno specifico aiuto riguardante la cura ed igiene personale, il sostegno in diverse attività di preparazione per la notte, la mobilità, il controllo dell'assunzione di terapie farmacologiche e la sicurezza ambientale. L'obiettivo di questo specifico servizio è, infatti, quello di "allungare", per quanto possibile, la durata della giornata di queste persone che necessitano di ulteriori momenti d'incontro, socializzazione e d'aiuto. Tali



interventi sono erogati dalle ore 19.00 alle ore 23.00, tutti i giorni della settimana e per tutto l'anno. Gli accessi hanno la durata massima di mezz'ora e prevedono la presenza di due operatori.

Il servizio serale è richiesto secondo la procedura dell'assistenza domiciliare. La domanda è valutata dall'assistente sociale di riferimento che dà comunicazione diretta dell'esito alla cooperativa. L'utente può richiedere l'intervento anche il sabato e la domenica, nei giorni e negli orari graditi purché compatibili con la disponibilità effettiva del servizio.

Assistenza domiciliare

VARIABILE	INDICATORE	MISURAZIONE	ACCETTABILITÀ
Presenza in carico			
Tempestività	Tempi massimi per la presa in carico	7 giorni per rispondere al Committente, dal ricevimento della segnalazione	98% previo rispetto da parte del Comune di Trento degli accordi sulla tempistica
		7 giorni per attivare il servizio, dalla risposta data al Committente	100%
Coerenza del piano assistenziale con i bisogni dell'utente	Conoscenza delle informazioni necessarie alla stesura del piano assistenziale	Approfondimento attraverso il fascicolo dell'utente	100%
		Colloquio con l'assistente sociale	100%
		Colloquio di partenza servizio con i famigliari	100%
Erogazione del servizio			
Accordo e collaborazione sui contenuti del piano assistenziale	Conoscenza da parte dell'utente e degli operatori sull'attività da svolgere	Presenza nella prima visita della R.Tecnica	99%
Coerenza del piano assistenziale con i bisogni dell'utente	Coerenza delle informazioni con situazione reale	Verifica alla prima visita	100%
	Coerenza del piano e del servizio erogato con l'evoluzione dei bisogni	Verifica dopo un mese Verifica in itinere, periodiche e all'accorrenza	100%
Percezione di inadeguatezza del servizio	Presenza di lamentele e/o reclami formali o informali	Raccolta, registrazione e gestione secondo procedure	100%
Il servizio in emergenza			
Tempestività nell'avvio del servizio	Semplificazione della procedura prevista	Tempi di attivazione entro 1 giorno comunicazione ad assumere il caso ed entro 3 giorni l'attivazione del servizio	97%
Efficacia e qualità del servizio a livello standard	Riesame del servizio tramite colloquio telefonico con AS	Tempo di riesame: entro 15 giorni	90% disponibilità dei famigliari ad accogliere la verifica



Consegna pasti a domicilio



Il servizio pasti a domicilio prevede il recapito di un pasto completo di primo, secondo, contorno, frutta e pane, presso l'abitazione del richiedente. Il pasto è consegnato giornalmente, utilizzando appositi contenitori individuali, secondo le norme in materia d'igiene alimentare. In sintonia con gli obiettivi del servizio domiciliare, anche la consegna pasti è volta a dare risposte assistenziali al fine di favorire al cittadino bisognoso autonomia di vita nella propria abitazione e nel proprio ambiente familiare, di prevenire e lenire situazioni di bisogno e di evitare per quanto più possibile la sua istituzionalizzazione.

Il servizio è rivolto a tutti quegli utenti che ne fanno richiesta attraverso la segnalazione ai servizi sociali territoriali di riferimento. Gli utenti residenti del Comune di Trento fanno domanda direttamente al Comune; gli utenti dei Comuni della Piana Rotaliana richiedono il servizio al Comprensorio Valle dell'Adige, presso le sedi di riferimento di Mezzolombardo e di Lavis.

La consegna dei pasti avviene fra le

10.30 e le 13.00. Visto l'elevato numero di utenti che usufruiscono di questo servizio, si effettuano contemporaneamente le consegne servendosi di più automezzi, che compiono percorsi diversi. In ogni giro sono consegnati mediamente 26/27 pasti (che possono aumentare, quando gli indirizzi di residenza di alcuni utenti coincidono).

Questo tipo d'organizzazione permette la consegna del primo pasto di ogni giro circa cinque minuti dopo la preparazione e dell'ultimo, tassativamente, entro le due ore dalla partenza. In questo modo si attende al vincolo della fornitura del pasto entro un massimo di due ore dal suo confezionamento.

La qualità del cibo è garantita dall'utilizzo dei migliori strumenti tecnici: i contenitori sono ermetici per prevenire la fuoriuscita di



Consegna pasti a domicilio

cibo, nonostante i normali scuotimenti derivanti dal trasporto. Sono inoltre dotati di dispositivi d'accumulo termico, in grado di mantenere la temperatura che la pietanza possiede nel momento del confezionamento.

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è attivato per le persone segnalate dall'Ente pubblico a SAD, previo parere positivo dell'assistente sociale.

I tempi previsti dal contratto d'appalto prevedono che il servizio inizi entro un mese dalla comunicazione dell'Ente pubblico; in realtà la cooperativa riesce molto spesso a contenere questo tempo in una settimana.

Una volta accettata la richiesta, SAD programma i percorsi affinché la consegna del pasto avvenga nel rispetto dei vincoli temporali.

GESTIONE DEL SERVIZIO

Il ritiro del pasto presso la RSA "Don Bosco" è effettuato direttamente dall'operatore addetto al servizio, che, dotato degli appositi dispositivi igienici monouso, ritira i pasti. 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 di contenitori per cibi isoteromici, che è assegnato solo a quello specifico utente, il quale lo restituisce alla cooperativa alla consegna successiva. In questo modo ognuno ha due set "nominativi".

L'utente, settimanalmente o giornalmente (in base alla comodità personale), sceglie il menù sulla base di almeno 3 alternative per primo, secondo e dessert.





Consegna pasti a domicilio

VARIABILE	INDICATORE	MISURAZIONE	ACCETTABILITÀ
Gestione dei percorsi			
Attivazione del servizio	Rispetto dei tempi previsti	Entro 1 mese dalla comunicazione dell'ente pubblico	100%
Presenza di imprevisti	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% nei casi eccezionali di non rispetto è prevista l'apertura di una non conformità
Gestione delle consegne			
Igiene e sicurezza	Rispetto delle norme previste	Utilizzo regolare dei dispositivi previsti	100%
	Personalizzazione degli strumenti per singolo utente	Presenza di 2 set personalizzati	100%
	Separazione dei contenitori usati sul mezzo di trasporto	Presenza di pannello separatore mobile	100%
		Utilizzo regolare dei dispositivi previsti	100%
		Rispetto di procedure speciali per riconsegna di set sporco	100%
	Pulizia del mezzo	- interno: quotidiana a cura e responsabilità dell'operatore	100%
		- esterno: almeno 1 volta la mese	100%
Professionalità degli operatori	Conoscenza e applicazione di norme e procedure	Partecipazione alla formazione specifica, erogata almeno 4 volte l'anno	95%
Correttezza del prelievo per quantità e qualità	Presenza/assenza di eventuali errori	Segnalazione di utenti/famigliari e registrazione in agenda	100%

Centro diurno Mattarello

Da maggio 2003 la cooperativa si occupa del Centro diurno di Mattarello, struttura semi-residenziale a carattere diurno nella quale sono erogati servizi socio-assistenziali ad anziani residenti nel Comune di Trento autosufficienti o con un parziale grado di compromissione delle capacità funzionali e anche a persone anziane non autosufficienti o con gravi inabilità. Questo Centro 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.



INSERIMENTO NEL CENTRO

Innanzitutto, prima dell'inserimento al Centro, l'ospite compie una prima visita di conoscenza, attraverso la quale ha modo di osservare luoghi, tempi, attività e fare una prima conoscenza con gli ospiti.

In seguito, qualora l'anziano trovi il Centro di proprio gradimento, avviene l'inserimento alla presenza dell'assistente sociale: attraverso un "Contratto di frequenza", l'ospite concorda i tempi e le modalità della propria frequenza.

Nella riunione settimanale, attraverso la lettura del "Fascicolo utente" e della "Scheda sanitaria", l'équipe decide le migliori modalità di accoglienza rispetto alla persona da inserire e sono assegnate le responsabilità agli operatori. Dopo circa 45 giorni dalla presa in carico, attraverso la compilazione della "Scheda di osservazione", si decidono i contenuti del P.I. (Progetto Individualizzato); per ogni ospite si redige, infatti, un progetto individualizzato che si pone come obiettivo il miglioramento o il mantenimento della sua condizione. 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 di ogni singolo ospite, attraverso la revisione della scheda di osservazione e del Progetto Individualizzato.

SERVIZI OFFERTI AL CENTRO:

Il bagno assistito

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



Centro diurno Mattarello

La ginnastica dolce

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

La lettura del quotidiano

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

L'animazione pomeridiana

Tutti i pomeriggi, dalle 15.00 alle 17.00, sono previste diverse attività di animazione.

L'animazione viene organizzata attraverso una pianificazione di diverso livello: una macro-programmazione semestrale e una duplice micro-programmazione, settimanale e quotidiana.

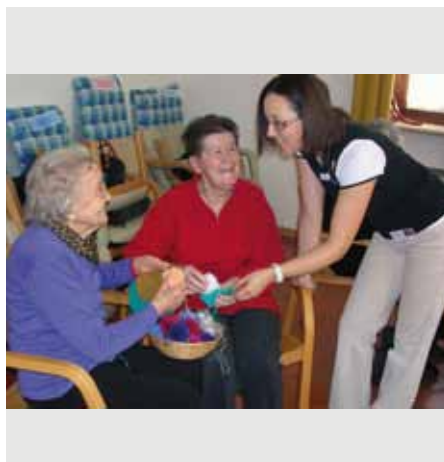
In questo modo, pur all'interno di una piattaforma di contenuti e tempificazioni decise, è possibile agire con una certa flessibilità, in base a ragioni contingenti, ma soprattutto tenendo conto delle verifiche settimanali e quindi del gradimento da parte degli ospiti.

Nel piano semestrale degli eventi, si valorizzano i collegamenti con la Comunità e con il territorio; si prevedono, infatti, ogni anno almeno:

- 4 gite;
- una grande festa con il coinvolgimento di altre realtà territoriali;
- feste comandate e compleanni degli ospiti.

Parallelamente, sono presenti alcuni appuntamenti periodici (mensili), che inseriscono il Centro nella vita sociale del territorio e fuori di esso:

- un incontro con le scuole elementari;



- un incontro con le scuole medie "M. Ausiliatrice" (Salesiani);
- un incontro con il Circolo Pensionati;
- la partecipazione a diverse funzioni religiose.

Il trasporto

Il servizio di trasporto si effettua su richiesta dell'ospite ed è erogato in collaborazione con la cooperativa "La Ruota".

È garantito l'arrivo al Centro prima che le attività abbiano inizio e, solo al termine delle stesse, l'ospite è accompagnato al proprio domicilio.

Oltre al personale alla guida del mezzo, è sempre presente anche un accompagnatore.

Il 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 3 primi e 3 secondi (svincolati fra loro). Completano l'offerta contorno, verdura cruda o cotta, frutta e/o dolce, caffè.

Centro diurno Mattarello

VARIABILE	INDICATORE	MISURAZIONE	ACCETTABILITÀ
Accoglienza			
Gradualità dell'inserimento	Incontri esplicativi e preparatori	Presenza di 2 momenti precedenti la presa in carico	90%
Condivisione della proposta e adeguatezza rispetto alla percezione dei propri bisogni da parte dell'utente	Adesione formalmente sottoscritta	Presenza di un "Contratto di frequenza" sottoscritto dall'utente	100%
Conoscenza			
Conoscenza delle informazioni riguardanti l'ospite e tempestività di diffusione all'interno dell'èquipe	Comunicazione formale delle informazioni rilevanti	Informazioni esposte nella riunione d'èquipe settimanale immediatamente antecedente l'inserimento o precedenti	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 Presenza del P.I. Presenza del "Diario ospiti"	100%
Bagno assistito			
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	95%
			* si ritiene che la variabile in oggetto sia tenuta in debita considerazione anche nei casi in cui l'ospite non voglia utilizzare il servizio



Centro diurno Mattarello

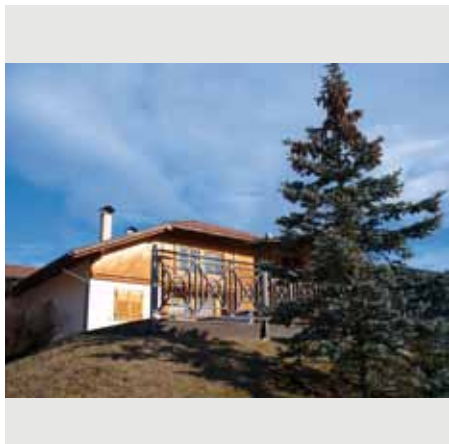
VARIABILE	INDICATORE	MISURAZIONE	ACCETTABILITÀ
Ginnastica dolce			
Adeguatezza della proposta di attività fisica rispetto ai bisogni e alle caratteristiche degli ospiti	Professionalità dell'esperto	Presenza di attestato di Diploma I.S.E.F.	100%
	Soddisfazione espressa nel dialogo con l'operatore al momento del servizio o nelle verifiche periodiche	Registrazione nel Verbale di Verifica individuale Ripetizione nel tempo della richiesta per lo stesso servizio	100%
Letture del quotidiano			
Partecipazione attiva degli ospiti	Quantità degli ospiti coinvolti rispetto ai presenti	Valutazione dell'operatore presente	85% dei presenti
	Quantità e frequenza degli interventi	Valutazione dell'operatore presente	Esaurimento degli argomenti, delle domande, delle osservazioni
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 nel verbale individuale;	90%
	Gradimento di familiari	Verbale di verifica allargata 2 volte all'anno	90%
Realizzazione degli eventi pianificati	Registrazione formale	Resoconto degli operatori nel verbale di riunione	100%
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%
Trasporto			
Adeguatezza dei tempi	Orario	Prima delle 9.30 arrivo al Centro.	90%
		Partenza per il rientro non prima delle 17.00	99%
Qualità del viaggio	Accompagnamento	Effettiva presenza sul mezzo di un accompagnatore, come da contratto	90%

Centro diurno Mattarello

VARIABILE	INDICATORE	MISURAZIONE	ACCETTABILITÀ
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 al momento del servizio o nelle verifiche periodiche	90%
		Verbale di verifica individuale	100%
		Questionario di rilevazione	100% degli utenti presenti
	Frequenza dei controlli e delle comunicazioni al fornitore	Controlli quotidiano da parte dell'operatore presente	100%
		Incontri periodici con il fornitore per verifiche e segnalazioni	100%
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	Soddisfazione degli ospiti	Valutazione di ogni singolo ospite, su una scala di 4 giudizi: scarso, sufficiente, buono, ottimo	80% (almeno buono)
Verifiche di progetto PI			
Validità e attualità delle osservazioni	Frequenza di aggiornamento degli strumenti	Almeno 1 volta ogni sei mesi revisione e aggiornamento dei due strumenti	100%
		Diario, compilato dall'operatore almeno 1 volta alla settimana	100%



Centro servizi Ruffrè



Da aprile 2005 la cooperativa gestisce anche il Centro servizi di Ruffrè.

La realtà del Centro servizi di Ruffrè è molto diversa da quella del Centro diurno di Mattarello, perchè differente è la tipologia di utenti che frequentano i due Centri. Diversamente da Mattarello, gli ospiti di Ruffrè sono persone anziane in condizioni di autosufficienza o leggera non autosufficienza, che gestiscono da sole l'accesso al Centro e questo fa sì che anche la strategia d'intervento, basandosi sui bisogni caratteristici, sia diversa. L'obiettivo principale di questo servizio è, infatti, quello di promuovere il Centro quale polo di aggregazione sociale, sostenendo e incoraggiando le iniziative che scaturiscono dalla voglia e dall'impegno degli stessi ospiti.

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 deve sentire come proprio e che 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 protetto, in cui trova ciò che può aiutarlo a conservare e potenziare le proprie autonomie, anche in funzione di quanto è necessario al proprio benessere al rientro quotidiano presso il proprio domicilio.

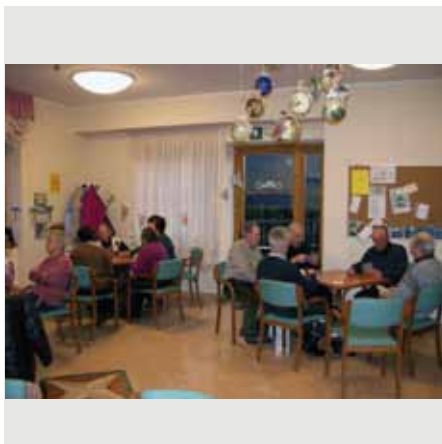
SERVIZI OFFERTI AL CENTRO:

L'animazione pomeridiana

Tutti i pomeriggi, dalle 14.00 alle 17.30, sono previste diverse attività animative.

L'animazione è organizzata attraverso una pianificazione mensile e quotidiana. Per la natura del Centro, dei servizi erogati e le caratteristiche degli ospiti (età media non avanzata, presenza di abilità diverse), si privilegia un approccio a bassa soglia d'ingresso e partecipazione. Questo significa, in termini di animazione, una forte disponibilità a valorizzare le iniziative che partono dagli ospiti stessi.

La pianificazione, che tiene conto delle verifiche settimanali e quindi del gradimento da



Centro servizi Ruffrè

parte degli anziani, tende a configurarsi come una base di proposte su cui s'innestano le libere iniziative di questi ultimi. Queste proposte trovano ampio sostegno da parte del Centro in termini logistici e organizzativi per quegli elementi che non possono essere gestiti dagli ospiti stessi.

Sono comunque sempre presenti:

- una grande festa all'anno;
- una gita;
- festeggiamenti dei compleanni degli ospiti;
- feste comandate.

La ginnastica dolce

In primavera ed in autunno vengono orga-

nizzati dei corsi di ginnastica dolce (costituita da una varietà d'esercizi appositamente selezionati in base ai bisogni e alle esigenze degli ospiti partecipanti), erogati da un insegnante professionale, della durata di circa tre mesi.

Per una maggiore efficacia della proposta, si organizzano 4 sottogruppi, ciascuno dei quali fruisce di una lezione di un'ora, una volta in settimana, per 10 settimane.

Il bagno assistito

Il Centro, attrezzato con strutture e dispositivi adeguati, su richiesta dell'ospite, garantisce, almeno una volta in settimana, l'assistenza necessaria alla completa igiene della persona.





Centro servizi Ruffrè



L'estetista e la parrucchiera

La cooperativa si occupa di organizzare e fissare gli appuntamenti con professioniste del settore.

In particolare, attualmente, il lunedì pomeriggio è erogato il servizio d'estetica, mentre il mercoledì quello di parrucchiera.

Il servizio configura dei costi particolarmente convenienti, sia perché zona svantaggiata, sia per il contributo dell'ente pubblico.

Il trasporto

Il lunedì e il mercoledì, una ditta di trasporti effettua la raccolta degli ospiti ripercorrendo il giro delle fermate del servizio pubblico dell'Alta Valle di Non. Il giro parte alle 13 e si riparte dal Centro non prima delle 17.15.

C'è inoltre la possibilità del servizio trasporto anche per chi intende fruire del pasto presso il Centro o in presenza di qualche esigenza particolare dell'ospite (inabilità nella mobilità). In questo caso il servizio è garantito dalla cooperativa (attraverso l'utilizzo di un pulmino del Comprensorio C6) e può avvenire anche, se richiesto, tutti i giorni, in base alle esigenze.

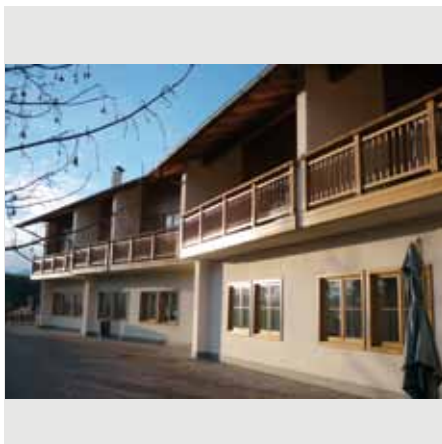
Il servizio alloggi protetti

Nella struttura che ospita il Centro a Ruffrè sono ubicati, sopra al piano terreno del Centro servizi, 6 appartamenti perfettamente arredati, due da 3 posti e quattro da 2.

Gli inquilini che utilizzano questi alloggi sono persone autosufficienti che però richiedono, per un breve periodo, un appoggio e un aiuto esterno. Essi possono fruire liberamente delle attività del Centro, compreso quindi il momento del pranzo. Possono inoltre avvalersi del servizio domiciliare e di lavanderia.

L'assegnazione degli alloggi, del pasto e dell'assistenza domiciliare avviene in seguito a richiesta ai Servizi sociali del Comprensorio.

Anche l'erogazione di questo servizio avviene sulla base di 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 agli spazi di autonomia residuale, che in questa struttura è piuttosto ampia.



Centro servizi Ruffrè

VARIABILE	INDICATORE	MISURAZIONE	ACCETTABILITÀ
Animazione pomeridiana			
Partecipazione attiva degli ospiti	Quantità degli ospiti coinvolti	Resoconto degli operatori nel verbale di riunione (almeno due al mese)	85%
Realizzazione degli eventi pianificati	Registrazione formale	Resoconto degli operatori nel verbale di riunione	100%
Pianificazione e organizzazione eventi			
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; - affisso nei luoghi di maggiore passaggio nel paese.	100%
Ricezione degli stimoli degli animatori e dell'èquipe	Presenza di proposte provenienti dagli ospiti	Registrazione di ogni proposta nel verbale di riunione mensile	100%
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 sull'applicativo E-GEST	90%
	Ripetizione nel tempo della richiesta per lo stesso servizio		90%



Centro servizi Ruffrè

VARIABILE	INDICATORE	MISURAZIONE	ACCETTABILITÀ
Trasporto			
Adeguatezza dei tempi per il trasporto privato	Orario	Prima delle 14.15 arrivo al Centro.	95%
		Partenza per il rientro non prima delle 17.15	95%
Estetica e parrucchiera			
Professionalità della figura artigiana	Qualifica formativa ed esperienza comprovata	Imprenditrici titolari di attività in proprio	100%
Adeguatezza dei tempi di erogazione	Tempestività del servizio	Erogazione del servizio: - nel lunedì immediatamente successivo, per l'estetista; - entro 10 giorni dalla richiesta per la parrucchiera	100%
Adeguatezza della proposta	Gradimento degli ospiti per il servizio	Soddisfazione espressa nel dialogo con l'operatore al momento del servizio o nelle verifiche periodiche	95%
		Ripetizione nel tempo della richiesta per lo stesso servizio	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	100%
		dei servizi: - assistenza domiciliare - pasto - lavanderia	100%

I rapporti con i clienti

La cooperativa garantisce a tutti i cittadini/utenti e ai loro familiari la possibilità di effettuare proposte e/o sporgere reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni, che neghino o limitano, direttamente o indirettamente, la funzione delle attività.

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 Bonelli 2, 30100 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:
Patrizia.maltratti@cooperativasad.it.
- Comunicazione telefonica alla sede del Centro diurno Sempreverde di Mattarello allo 0461/945890.
- Comunicazione telefonica alla sede del Centro servizi di Ruffrè allo 0463/9870168.

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



SAD

Società Cooperativa Sociale

Via Bonelli, 2 - 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 per anziani

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

Coordinamento: Alessia Gottardi

Realizzazione: Litografica Editrice Saturnia - Trento

Modulo reclamo

All'attenzione della Responsabile della qualità
Patrizia Maltratti

Il reclamo è presentato da:

.....
.....

Motivo del reclamo:

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

Trento,

Firma



