

14 FEBBRAIO 2022



*Cooperativa
Sociale Assistenza*

CARTA DEI SERVIZI

SOMMARIO

INTRODUZIONE.....	3
1. LA CARTA DEI SERVIZI	3
1.1.Cos'è la carta dei servizi.....	3
1.2.A chi è rivolta.....	3
1.3.Obiettivi della carta dei servizi?.....	3
2. LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO	4
2.1.La normativa.....	4
2.2.I principi fondamentali	4
3. PUBBLICAZIONE DELLA CARTA	5
LA COOPERATIVA SOCIALE ASSISTENZA	6
4. VISION, MISSION E VALORI	6
4.1.Vision.....	6
4.2.Mission.....	6
4.3.Valori.....	6
5. LA NOSTRA STORIA.....	7
6. LA GOVERNANCE	8
7. ORGANIGRAMMA	Errore. Il segnalibro non è definito.
8. LE NOSTRE RISORSE: LE PERSONE.....	9
9. AMBITO TERRITORIALE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	9
10. CON CHI COLLABORIAMO	9
10.1. Stakeholder beneficiari.....	10
10.2. Stakeholder interni.....	10
10.3. Stakeholder esterni	10
11. PRINCIPALI CERTIFICAZIONI ED AUTORIZZAZIONI	11
12. RAPPORTI CON L'UTENZA.....	11
12.1. Indagine di soddisfazione.....	11
12.2. Reclami, osservazioni e suggerimenti	12
13. MONITORAGGIO	12
14. I NOSTRI SERVIZI.....	12
I NOSTRI SERVIZI.....	14
15. SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE IN CONVENZIONE	14
16. PASTI A DOMICILIO (o presso mense attrezzate)	22
17. SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE PRIVATA	24
18. ATTIVITÀ MOTORIA PER ANZIANI.....	25
19. SOGGIORNI CLIMATICI IN CONVENZIONE.....	26
20. GESTIONE CENTRI DIURNI.....	27
21. GESTIONE CENTRI SERVIZI	27

22. GESTIONE RSA	27
23. INIZIATIVE E ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE/FORMAZIONE E DI SOSTEGNO SOCIALE E RELAZIONALE.....	27
FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI.....	29
MODULO COMUNICAZIONE.....	34

INTRODUZIONE

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1. Cos'è la carta dei servizi

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

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

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

nell'ottica di un miglioramento continuo.

1.2. A chi è rivolta

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

1.3. Obiettivi della carta dei servizi?

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

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

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

La carta dei servizi è utile alla cooperativa per:

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

1.4. **Rispetto delle prescrizioni contenute.**

Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta dei Servizi può essere fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e nei casi più gravi con la risoluzione del contratto.

2. LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

2.1. **La normativa**

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

Riferimenti	Oggetto norma
D.P.C.M. 27/01/1994	"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" o "decreto Ciampi"
D.P.C.M 21/12/1995	"Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carte dei servizi pubblici"
L. 328/2000	"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
L.P. 13/2007	"Politiche sociali nella provincia di Trento"
Direttiva del Ministero per la funzione pubblica 24/03/2004	"Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"
Delibera n.32 del 20 gennaio 2016	"Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali" ANAC
Delibera provinciale n.1182 del 6/7/2018	"Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socio- assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali"
Delibera provinciale n. 2474 del 21/12/2018	"Direttive provinciali per la gestione e il finanziamento dei Centri diurni per l'anno 2019 e ulteriori disposizioni in ordine a progetti in materia di demenze e iniziative a sostegno della domiciliarità - area anziani"

2.2. **I principi fondamentali**

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

- ❖ **principio di uguaglianza:** l'erogazione del servizio deve essere ispirata all'uguaglianza dei diritti degli utenti. **Uguaglianza intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione** (per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche) e non come adozione di un servizio omologato su tutti gli utenti. Il rispetto delle diversità di ognuno e dei particolari bisogni personali è garantito attraverso la realizzazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)
- ❖ **principio di imparzialità:** le modalità di accesso e l'erogazione del servizio devono avvenire nel rispetto dei **criteri di obiettività, giustizia e imparzialità**. La cooperativa è tenuta a eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto

- ❖ **principio di continuità:** salvo cause di forza maggiore, l'erogazione del servizio deve essere *continua, regolare e senza interruzioni*.
- ❖ **principio di scelta:** Garantire al cittadino di *poter scegliere tra i soggetti* che erogano il servizio di cui ha bisogno; deve quindi essere messo nelle condizioni di conoscere l'offerta dei servizi
- ❖ **principio di partecipazione:** L'utente, e/o i suoi familiari, è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda. Ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per migliorare il suo servizio, può fornire eventuali richiami/reclami
- ❖ **principio di efficacia ed efficienza:** l'attività dei soggetti erogatori si basa su criteri di *efficacia ed efficienza nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio*. La cooperativa lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione

3. PUBBLICAZIONE DELLA CARTA

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

È possibile richiedere una copia cartacea presso i nostri uffici:

Uffici

Sede di Tione di Trento

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

Sede di Cavalese

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

Sedi operative

Centro Diurno Tione

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

Centro Diurno Villa Rendena

Via del Municipio, 4 38094 Porte di Rendena (TN)

Residenza San Vendemmiano

Loc. Maso Baia 1 Fraz. Ivano Fracena, 38059 Castel Ivano (Tn))

LA COOPERATIVA SOCIALE ASSISTENZA

Cooperativa Sociale Assistenza è una cooperativa di tipo A e B che offre **servizi socio assistenziali, culturali ed educativi** dal 1992.

Destinatari dei servizi svolti dalla cooperativa sono le **persone in stato di bisogno** (o i loro nuclei familiari) che necessitano di interventi di promozione umana, integrazione sociale, assistenza domiciliare.

4. VISION, MISSION E VALORI

4.1. Vision

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

4.2. Mission

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

Cooperativa Sociale Assistenza si impegna a:

- ❖ realizzare interventi di promozione umana ed integrazione sociale
- ❖ garantire servizi qualitativamente elevati che trovano specifica motivazione in riferimento all'età, alle condizioni personali e familiari degli utenti, dei loro nuclei familiari e dei caregivers
- ❖ mantenimento e possibilmente al recupero rieducativo delle capacità residue dell'utente
- ❖ sensibilizzazione delle comunità locali in cui opera al fine di renderle più consapevoli, attente e disponibili all'accoglienza ed al sostegno delle persone in stato di bisogno

4.3. Valori

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

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

I valori che ci ispirano:

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

5. LA NOSTRA STORIA

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

1992

1999

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

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

2007

2009

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

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

2012

2013

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

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

2015

2016

Cooperativa Sociale Assistenza aderisce al progetto "**Pronto Serenità**" (diventato poi "**Trentino Cura**") per la gestione privata del Servizio di assistenza domiciliare.

Cooperativa Assistenza, apre la RSA San Vendemmiano a Castel Ivano.

È il primo progetto di collaborazione tra un ente pubblico (APSP Borgo Valsugana) e un ente privato del Settore. La RSA diventa un punto di supporto importante nel territorio trentino durante la pandemia Covid-19.

2020

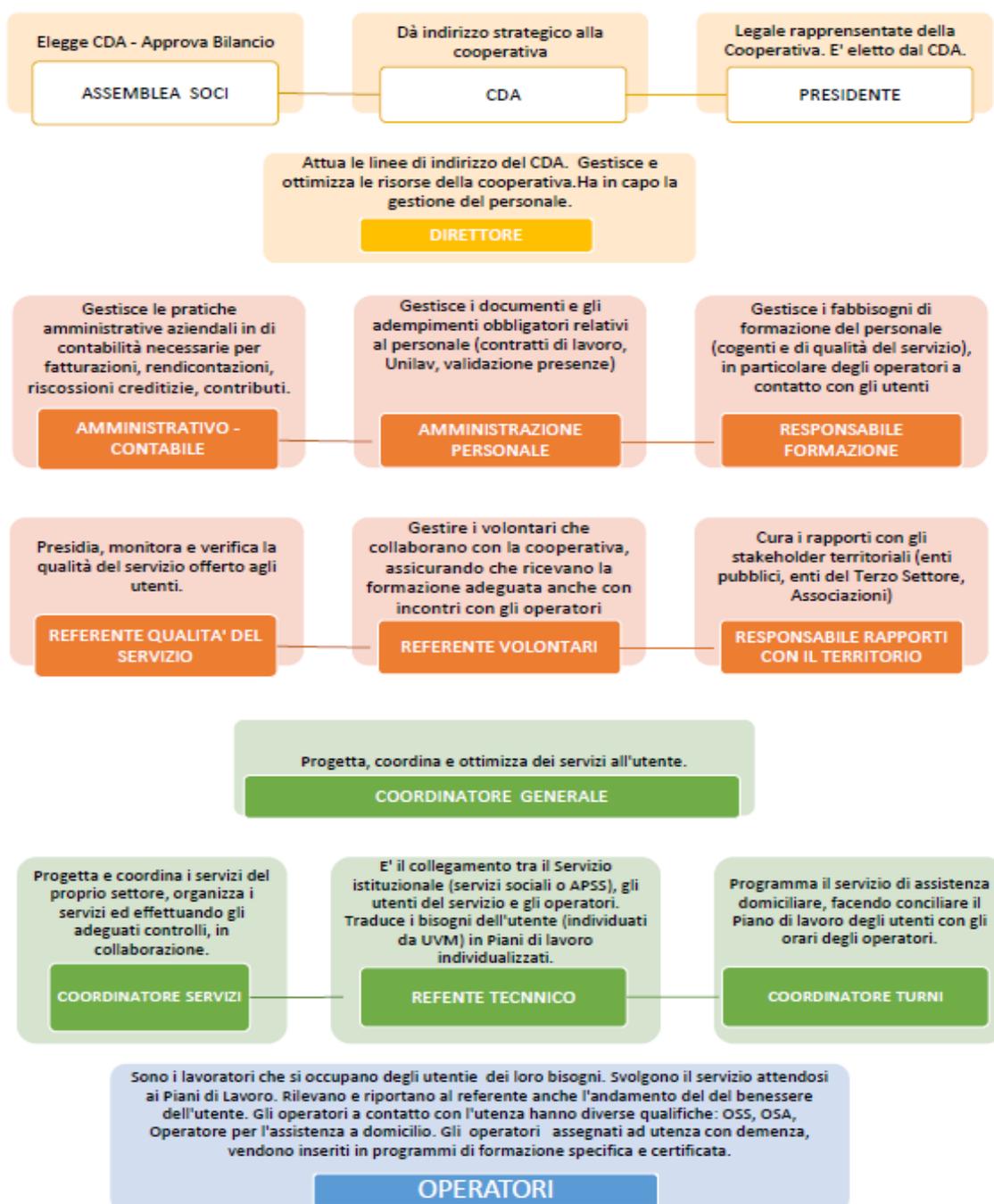
6. LA GOVERNANCE

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

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

7. FUNZIONIGRAMMA

L'organigramma, il funzionigramma-mansionario completi sono disponibili sul sito www.coopassistenza.net | Chi siamo | Governance



8. LE NOSTRE RISORSE: LE PERSONE

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

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

9. AMBITO TERRITORIALE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

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



10. CON CHI COLLABORIAMO

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

10.1. **Stakeholder beneficiari**

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

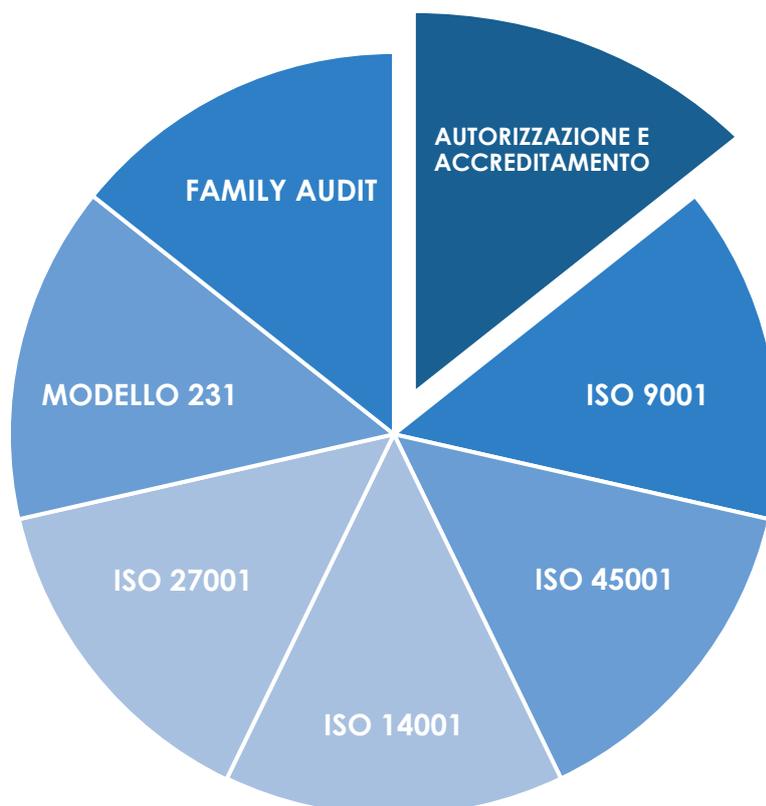
10.2. **Stakeholder interni**

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

10.3. **Stakeholder esterni**

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

11. PRINCIPALI CERTIFICAZIONI ED AUTORIZZAZIONI



12. RAPPORTI CON L'UTENZA

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

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

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

12.1. Indagine di soddisfazione

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

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

12.2. **Reclami, osservazioni e suggerimenti**

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

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

- chiamando l'ufficio di **Cooperativa Sociale Assistenza** sede di Tione:
al numero tel. 0465 322222
attivo da lunedì a venerdì dalle ore 08.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00
- chiamando l'ufficio di **Cooperativa Sociale Assistenza** sede di Cavalese:
al numero tel. 0462 231142
attivo da lunedì a venerdì dalle ore 08.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.30
- scrivendo all'indirizzo postale della sede di Tione:
Via D. Chiesa, 2/A – 38079 Tione di Trento (TN)
- scrivendo all'indirizzo postale della sede di Cavalese:
Via Pizzegada, 18 – 38033 Cavalese (TN)
- inviando una e-mail alla sede di Tione:
info@coopassistenza.net
- inviando una e-mail alla sede di Cavalese:
info.fiemme@coopassistenza.net
- inviando una e-mail alla struttura Residenza San Vendemmiano
rsv@coopassistenza.net

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

13. **MONITORAGGIO**

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

14. **I NOSTRI SERVIZI**

Cooperativa Sociale Assistenza offre i seguenti servizi:

1. Servizi di assistenza domiciliare in convenzione
2. Pasti a domicilio
3. Servizi di assistenza domiciliare privata
4. Attività motoria per anziani
5. Soggiorni climatici in convenzione
6. Gestione centri diurni per anziani (vedi Carta dei Servizi "CENTRI DIURNI")
7. Gestione Centri Servizi (carta dei servizi dedicata)
8. Gestione RSA San Vendemmiano (carta dei servizi dedicata)

I NOSTRI SERVIZI

I Servizi offerti da **Cooperativa Sociale Assistenza**, sono:

- Servizi di Assistenza Domiciliare in convenzione
- Servizi di Pasti a domicilio (o presso mense attrezzate)
- Servizio di Assistenza Domiciliare Privata
- Attività Motoria per Anziani
- Soggiorni Climatici per anziani
- Gestione Centri Diurni per anziani
- Gestione Centri Servizi
- Gestione RSA
- Promozione iniziative e attività di informazione e formazione

15. SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE IN CONVENZIONE

Per servizi di assistenza domiciliare si intendono il complesso delle **prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie** svolte da personale qualificato **presso il domicilio della persona**.

I servizi domiciliari si suddividono in diverse tipologie di intervento:

❖ **Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)**

❖ **SAD in Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)**

❖ **SAD in Assistenza Domiciliare Integrata Cure Palliative (ADI-CP)**

❖ **SAD in Assistenza Domiciliare per Persone con Demenza (ADPD)**

Gli **obiettivi** perseguiti per tutti i servizi di assistenza domiciliare sono:

- Mantenere, rafforzare e ripristinare l'autonomia di vita nell'abitazione e nel nucleo familiare dell'utente
- Prevenire i rischi di disgregazione sociale e isolamento
- Rimuovere le condizioni di emarginazione
- Ridurre i collocamenti non necessari nelle strutture residenziali a favore di interventi nell'abitazione dell'utente con progetti personalizzati

Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)

È un **servizio di assistenza**, rivolto a persone singole **residenti o domiciliate** con scelta medica sul territorio, **erogata direttamente a casa dell'utente**.

Gli interventi si svolgono a casa delle persone con lo **scopo di aiutarle a superare le varie difficoltà quotidiane**, cercando di mantenere una propria autonomia.

L'operatore di assistenza domiciliare si prende cura dell'assistito sotto tutti gli aspetti sia dal **punto di vista fisico** che **psicologico** che **relazionale**.

TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI

Cura e aiuto della persona

- ❖ Igiene personale (bagno/doccia, spugnature a letto, manicure, pedicure, capelli, ecc.)
- ❖ Alzata/messa a letto (trasferimento da letto a carrozzina/comoda/doccia)
- ❖ Aiuto nel confezionamento e nella somministrazione dei pasti
- ❖ Accompagnamento per il disbrigo di commissioni di interesse personale (visita medica, pratiche varie, ecc.)
- ❖ Monitoraggio per la corretta assunzione della terapia orale
- ❖ Supporto nel mantenimento delle autonomie motorie e aiuto nella deambulazione.

Governo della casa

- ❖ Riordino, pulizie ed igiene dell'abitazione (esclusi interventi di risanamento igienico sanitario e/o disinfestazione)
- ❖ Cura delle condizioni igieniche della stanza e del bagno
- ❖ Pulizia degli effetti personali, del vestiario e della biancheria, lavatura, stiratura e rammendo
- ❖ Spesa per generi di prima necessità
- ❖ Altre incombenze per la gestione della casa
- ❖ Cambio biancheria e rifacimento del letto e riordino della stanza

Trasporto e accompagnamento

- ❖ Trasporto per accesso ai servizi e alle strutture socio-assistenziali e sanitarie (visite mediche, ricoveri, ecc.) all'interno del territorio della Comunità di Valle, se non in grado di recarsi da solo e se non ci siano altre risorse familiari o di volontariato

DESTINATARI

- ❖ Persone anziane
- ❖ Soggetti con handicap o con problemi di salute mentale
- ❖ Famiglie problematiche con figli minorenni
- ❖ In generale persone con ridotte capacità funzionali, sia di tipo fisico che socio-relazionale, che, indipendentemente dalle condizioni economiche e sociali ed essendo privi di adeguata e sufficiente assistenza, necessitano di sostegno, in via temporanea o continuativa, in relazione al verificarsi di situazioni di deficienza funzionale, da qualsiasi causa dipendente, o di situazioni che comportino il rischio di emarginazione

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- ❖ 7 giorni su 7
- ❖ 365 giorni l'anno
- ❖ Fascia oraria: dalle 07.00 alle 21.00

La durata di ogni singolo accesso presso gli utenti è determinata da quanto previsto dal Piano Assistenziale Individualizzato (**PAI**).

FIGURE COINVOLTE

- ❖ Coordinatore del Servizio di riferimento della cooperativa
- ❖ Referente Tecnico della cooperativa
- ❖ Coordinatore dei turni della cooperativa
- ❖ Operatori della cooperativa - Assistenti domiciliari della cooperativa
- ❖ Assistente sociale della Comunità di Valle
- ❖ Medico di famiglia
- ❖ Infermiere dell'APSS
- ❖ Altro personale qualificato

MODALITÀ DI ACCESSO

- ❖ L'utente contatta il Servizio Socio Assistenziale di competenza (**Comunità di Valle**): l'assistente sociale della Comunità di Valle, accertato lo stato di bisogno, redige un Piano Assistenziale Individualizzato (**PAI**) iniziale nel quale vengono esposti i bisogni e gli obiettivi da raggiungere nell'assistenza all'utente
- ❖ Il Servizio Sociale analizza i singoli PAI che vengono poi valutati in base alle priorità
- ❖ La Comunità comunica a **Cooperativa Assistenza** gli interventi da attivare consegnando i relativi PAI (nei quali è stabilita la data di attivazione del servizio domiciliare) che verranno utilizzati come strumento iniziale per l'impostazione del Piano di Lavoro Individualizzato (**PLI**). Si tratta di uno strumento informatizzato interno alla cooperativa in cui sono previste le attività, osservazioni e specifiche particolari, verifiche e monitoraggio del percorso.
- ❖ Il referente tecnico e il coordinatore individuano gli **operatori** da inviare sulla base di diversi fattori: la zona geografica di riferimento, le caratteristiche personali e professionali dell'operatore, la sua qualifica, ecc.
- ❖ La Comunità provvede a informare l'utente e/o i caregivers dell'attivazione del servizio e la relativa data
- ❖ La cooperativa attiva il SAD **entro 4 giorni** dalla comunicazione ricevuta dalla Comunità. (Le richieste di motivata urgenza possono essere attivate in tempi minori)
- ❖ Il PAI viene poi modificato dall'assistente sociale in accordo con l'utente e/o familiari ogni qualvolta ve ne sia la necessità. Un eventuale incremento orario del servizio viene concesso con le stesse modalità dell'attivazione del SAD da parte della Comunità

MODALITÀ E COSTO

- ❖ La persona che usufruisce del servizio contribuisce con una quota di compartecipazione che deriva dall'indicatore della condizione economica familiare (**ICEF**) pagato direttamente alla Comunità di Valle

CONTATTI

www.coopassistenza.net

Tione di Trento

Tel. 0465 322222 | info@coopassistenza.net

Cavalese

Tel. 0462 231142 | info.fiemme@coopassistenza.net

Servizio Socio Assistenziale Comunità delle Giudicarie

Tel. 0465 339526 | serviziosocioassistenziale@comunitadellegiudicarie.it

Servizio Socio Assistenziale Comunità Territoriale della Val di Fiemme

Tel. 0462 241391 | sociale@comunitavaldifiemme.tn.it

SAD in Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e SAD in Assistenza Domiciliare Integrata Cure Palliative (ADI-CP)

Si tratta di un servizio **SAD** in favore di persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti in carico alle Unità Operative Cure Primarie dell'**Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento (APSS)**, per i quali sono stati attivati i percorsi di Assistenza Domiciliare Integrata (**ADI**) e Assistenza Domiciliare Integrata Cure Palliative (**ADI-CP**). Tale servizio riguarda l'erogazione di prestazioni di tipo socio assistenziale che consistono per la maggior parte in igiene, cura e mobilitazione della persona e, in caso di necessità, anche in aiuto nel confezionamento e assunzione dei pasti, attività di riordino e pulizia degli ambienti di vita della persona.

L'**Assistenza Domiciliare Integrata** è una forma assistenziale finalizzata al mantenimento al domicilio di persone con bisogni sanitari complessi. Richiede un programma di assistenza integrato tra diverse figure professionali: medico o pediatra di famiglia, infermiere, assistente domiciliare ed eventualmente assistente sociale.

L'**Assistenza Domiciliare Integrata Cure Palliative** è un servizio finalizzato a mantenere la persona al proprio domicilio in alternativa al ricovero ospedaliero. È un servizio di aiuto e cura dedicata alle persone con malattie cronico-degenerative o neoplastiche in fase avanzata/terminale nell'ottica del raggiungimento della migliore qualità di vita possibile al proprio domicilio.

I principali obiettivi delle cure domiciliari ADI e ADI-CP sono:

- Evitare o contenere la perdita di autonomia delle persone
- Migliorare la qualità di vita nelle persone con patologie croniche, in fase avanzata di malattia e nel fine vita
- Evitare i ricoveri ospedalieri inappropriati e supportare l'assistenza a domicilio evitando o ritardando l'istituzionalizzazione

TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI

- ❖ Cura e aiuto della persona
- ❖ Mobilitazione
- ❖ Governo della casa
- ❖ Supporto all'infermiere dell'APSS

DESTINATARI

I destinatari degli interventi sono persone, **residenti/domiciliate** con scelta medica in Provincia Autonoma di Trento, affette da **malattie invalidanti acute o croniche**, parzialmente o totalmente non autosufficienti, che, a causa della malattia, necessitano di cure mediche, infermieristiche e riabilitative erogate in maniera coordinata al proprio domicilio.

L'assistenza domiciliare si rivolge prevalentemente a:

- ❖ Persone in condizioni anche temporanee di particolare fragilità clinica, in particolare situazioni multiproblematiche ai fini di prevenire il ricovero ospedaliero
- ❖ Persone con bisogni di continuità assistenziale, in fase di dimissione dall'ospedale o da una struttura residenziale territoriale
- ❖ Persone con quadri clinici che richiedono un monitoraggio continuativo e un adeguamento delle terapie compatibili con la permanenza a domicilio
- ❖ Persone con stati avanzati di malattia, in fase di fine vita, in stato vegetativo o di minima coscienza

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- ❖ 7 giorni su 7
- ❖ 365 giorni l'anno
- ❖ Fascia oraria: dalle 07.00 alle 21.00

La durata minima di ogni singolo accesso è stabilita in 30 minuti con moduli aggiuntivi di 15 minuti.

FIGURE COINVOLTE

- ❖ Coordinatore del Servizio di riferimento della cooperativa
- ❖ Referente Tecnico della cooperativa
- ❖ Coordinatore dei turni della cooperativa
- ❖ Operatori della cooperativa - Assistenti domiciliari della cooperativa
- ❖ Medico di famiglia
- ❖ Infermiere dell'APSS
- ❖ Assistente sociale della Comunità di Valle
- ❖ Altro personale qualificato

MODALITÀ DI ACCESSO

- ❖ Requisiti indispensabili per l'attivazione delle cure domiciliari sono:
 - presenza di familiari, altri caregivers o risorse informali adeguate ai bisogni assistenziali della persona
 - condivisione della progettualità da parte della persona e della rete di familiari/caregivers
- ❖ Il servizio viene richiesto 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 (**UVM**) presso l'APSS 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 di intervento
- ❖ Il **PAI** individua:
 - gli obiettivi e gli interventi sanitari e sociali
 - le modalità di coinvolgimento della persona e della famiglia
 - le modalità per l'attivazione, monitoraggio e verifica dei servizi
 - i tempi necessari per l'attivazione del progetto e la sua durata
 - il *case manager* (professionista APSS o assistente sociale della Comunità di Valle) che svolge un ruolo di riferimento per la famiglia, per la cooperativa e per l'UVM
- ❖ L'**UVM** comunica l'attivazione, la modifica, la sospensione o la cessazione dell'erogazione dei servizi SAD in ADI e ADI-CP a **Cooperativa Assistenza** e consegna i relativi PAI
- ❖ **Cooperativa Assistenza** attiva il servizio **entro 48 ore** dalla comunicazione da parte dell'UVM. Nei casi di urgenza l'attivazione può avvenire entro 24 ore

MODALITÀ E COSTO

- ❖ La persona che usufruisce del servizio contribuisce con una quota di compartecipazione che deriva dall'indicatore della condizione economica familiare (**ICEF**)

CONTATTI

www.coopassistenza.net

Tione di Trento

Tel. 0465 322222 | info@coopassistenza.net

Cavalese

Tel. 0462 231142 | info.fiemme@coopassistenza.net

Per informazioni sui servizi e per segnalazioni di bisogni o difficoltà nell'assistenza è possibile rivolgersi al

Punto Unico di Accesso (PUA) del territorio di residenza.

Gli indirizzi, i recapiti e gli orari del PUA sono consultabili

all'indirizzo web: www.apss.tn.it/-/pua-punto-unico-di-accesso

SAD in Assistenza Domiciliare per Persone con Demenza (ADPD)

L'assistenza domiciliare per persone con demenza (ADPD) è una tipologia di **assistenza a domicilio** pensata per sostenere e formare la famiglia nella cura della **persona affetta da demenza o morbo di Alzheimer** all'interno del suo ambiente di vita.

L'**ADPD** è efficace se garantita nell'ottica di una presa in carico globale della persona, costruendo un PAI attento al rispetto dei bisogni dell'utente e della rete familiare.

I servizi che fanno parte della specifica offerta assistenziale sono: Assistenza domiciliare mirata, Assistenza domiciliare di tregua, Assistenza domiciliare urgente, Stimolazione cognitiva, Stimolazione motoria, Supporto psicologico e counseling, Affiancamento e supporto dell'assistente familiare.

I servizi vengono attivati in base al caso specifico secondo le modalità e solo se previsti nel Piano Assistenziale Individualizzato **PAI**.

TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI

1. Assistenza domiciliare mirata

Prevede la cura della persona, il sostegno e il coinvolgimento nelle attività di vita quotidiana con la finalità di mantenere l'autonomia e le capacità residue. Le **attività di cura** della persona e di sostegno devono essere coerenti con i programmi di stimolazione cognitiva e motoria strutturati per la persona e sono delle opportunità di addestramento dei caregivers alla gestione dei programmi stessi.

Nell'assistenza domiciliare mirata sono comprese anche le attività previste per il servizio SAD in ADI e ADI-CP.

È previsto un numero minimo di 6 ore settimanali di assistenza domiciliare. Il numero massimo di ore sarà compatibile con le risorse disponibili per l'UVM, ma non dovrà comunque superare le 30 ore settimanali.

- ❖ Cura e aiuto della persona
- ❖ Mobilizzazione
- ❖ Governo della casa
- ❖ Supporto all'infermiere dell'APSS

2. Assistenza domiciliare di tregua

L'assistenza domiciliare di tregua, che ricomprende gli interventi previsti dal servizio di assistenza domiciliare mirata, comporta un'integrazione di massimo 4 ore al mese programmabili per esigenze di sollievo del caregiver (esempio mezza giornata di riposo).

3. Assistenza domiciliare urgente

Consiste nel servizio di assistenza domiciliare mirata attivato con modalità di urgenza, entro massimo 24 ore dalla segnalazione, per rispondere nell'immediato e per un tempo limitato a situazioni impreviste, non procrastinabili (es. assenza per malattia/ricovero del caregiver).

4. Stimolazione cognitiva

Si tratta di programmi a domicilio di stimolazione cognitiva centrati sulla persona e personalizzati, finalizzati al mantenimento o, laddove possibile, al miglioramento dei processi cognitivi correlati a diversi domini (es. funzionale, occupazionale, affettivo, comportamentale, ecc.).

Lo **psicologo della cooperativa**:

- Conduce degli esercizi di stimolazione cognitiva
- Addestra gli operatori e i familiari/caregivers alla stimolazione cognitiva per attivare alcune funzioni specifiche: attenzione, orientamento nello spazio e nel tempo, memoria a breve e a lungo termine, linguaggio, ecc.
- Caregivers e assistenti domiciliari sono coinvolti nella prosecuzione del programma di stimolazione e sono tempestivamente informati di eventuali variazioni, indicazioni, controindicazioni

5. Stimolazione motoria

Il **fisioterapista della cooperativa**:

- Effettua la valutazione iniziale dell'ambiente domestico, finalizzata a rimuovere gli elementi di rischio e rendere più sicuro il contesto di vita quotidiana
- Nel corso dei primi incontri redige il programma di intervento
- Effettua rivalutazioni periodiche dell'efficacia dell'intervento con cadenza definita nel PAI
- Caregivers e assistenti domiciliari sono coinvolti e addestrati nell'attuazione del programma di stimolazione motoria e sono tempestivamente informati di eventuali variazioni, indicazioni, controindicazioni

6. Supporto psicologico e counseling

Lo psicologo della cooperativa svolge degli interventi a domicilio di **formazione a familiari e caregivers**, mirati al caso specifico, sugli aspetti peculiari della patologia e sulle manifestazioni comportamentali presentate dall'utente, sulla gestione dell'assistenza e di supporto al contenimento dei disturbi del comportamento.

È un **supporto specifico** volto ad **aiutare i caregivers** a superare i momenti di disagio causati dal compito di assistenza e di difficoltà nell'evoluzione della malattia, a seguito di eventi specifici e/o in caso di cambiamento del contesto familiare e relazionale.

Di norma gli interventi sono erogati in modo frazionato in occasione dell'attivazione del servizio e successivamente in base a quanto previsto dal PAI fino ad un **massimo di 8 ore annuali** per ciascun utente.

7. Affiancamento e supporto dell'assistente familiare

Prevede l'**affiancamento** dell'assistente familiare remunerata dalla famiglia ("**badante**") nel gestire il lavoro di cura che le viene affidato e un **supporto** a individuare gli aspetti critici dell'attività assistenziale sia sotto il profilo operativo sia negli aspetti relazionali.

L'intervento viene realizzato in occasione dell'attivazione del servizio complessivo o in altri momenti ritenuti idonei (ad esempio: cambio dell'assistente familiare).

Il servizio è quantificabile in un **massimo di 8 ore annuali**.

DESTINATARI

- ❖ I destinatari sono persone alle quali è stata diagnosticata una demenza che presentano dei disturbi del comportamento impegnativi e gravosi da gestire quali ad esempio agitazione, aggressività, irritabilità, disinibizione, alterazione del ritmo sonno veglia, affaccendamento motorio, che sono causati dalla malattia

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- ❖ 7 giorni su 7
- ❖ 365 giorni l'anno

Servizi n. 1, 2, 3, 7

- ❖ Fascia oraria: dalle 07.00 alle 18.00

In base a specifiche del PAI i servizi n. 1, 2, 3, 7 possono essere erogati nelle fasce orarie:

- dalle 18.00 alle 22.00
- dalle 22.00 alle 07.00.

La durata minima di ogni singolo accesso è stabilita in 60 minuti con moduli aggiuntivi di 15 minuti.

Servizi n. 4, 5, 6

- ❖ Fascia oraria: vengono erogati, secondo una pianificazione concordata con i familiari, nei giorni feriali e nella fascia oraria diurna (indicativamente fra le 8.00 e le 18.00).

Ogni singolo accesso può avere una durata di 45 o di 60 minuti.

FIGURE COINVOLTE

- ❖ Coordinatore del Servizio di riferimento della cooperativa
- ❖ Referente Tecnico della cooperativa
- ❖ Coordinatore dei turni della cooperativa
- ❖ Operatori della cooperativa e Assistenti domiciliari qualificati della cooperativa
- ❖ Psicologo e altro personale qualificato della cooperativa
- ❖ Assistente sociale della Comunità di Valle
- ❖ Caposala Cure Domiciliari dell'APSS
- ❖ Medici del Centro Disturbi Cognitivi e Demenze e di famiglia
- ❖ Infermiere dell'APSS

MODALITÀ DI ACCESSO

- ❖ Il servizio viene attivato dal Medico Geriatra del Centro per i Disturbi Cognitivi e le Demenze (**CDGD**)
- ❖ Prima visita al domicilio dell'utente da parte dall'équipe composta da infermiere professionale dell'APSS, referente tecnico di **Cooperativa Assistenza** e assistente sociale della Comunità di Valle:
 - confronto sugli obiettivi
 - pianificazione di una bozza del PAI con l'organizzazione degli orari settimanali

- presentazione dei servizi
- ❖ L'APSS attiva l'Unità Valutativa Multidisciplinare che ha il compito di formalizzare l'attivazione del progetto personalizzato di intervento
- ❖ Il referente tecnico della cooperativa incontra gli operatori che svolgeranno il servizio per dividerne la tipologia, le problematiche e gli obiettivi
- ❖ Lo psicologo della cooperativa incontra gli operatori per addestrarli alla stimolazione cognitiva
- ❖ Per monitorare il servizio, oltre a periodici incontri di supervisione con gli operatori interessati e di restituzione all'APSS, vengono svolte rivalutazioni semestrali di ogni utente
- ❖ **Cooperativa Assistenza** attiva il servizio **entro 72 ore** dalla comunicazione da parte dell'UVM. Nei casi di urgenza l'attivazione può avvenire entro 24 ore

MODALITÀ E COSTO

- ❖ La persona che usufruisce del servizio contribuisce con una quota di compartecipazione che deriva dall'indicatore della condizione economica familiare (**ICEF**).

CONTATTI

www.coopassistenza.net

Tione di Trento

Tel. 0465 322222 | info@coopassistenza.net

Cavalese

Tel. 0462 231142 | info.fiemme@coopassistenza.net

Per informazioni sui servizi e per segnalazioni di bisogni o difficoltà nell'assistenza è possibile rivolgersi al

Punto Unico di Accesso (PUA) del territorio di residenza.

Gli indirizzi, i recapiti e gli orari del PUA sono consultabili

all'indirizzo web: www.apss.tn.it/-/pua-punto-unico-di-accesso

16. PASTI A DOMICILIO (o presso mense attrezzate)

È un servizio di **consegna pasto presso il domicilio** della persona che prevede interventi personalizzati secondo le specifiche esigenze di ogni utente.

TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI

- ❖ Pasto a domicilio
- ❖ Consumazione pasto presso i centri
- ❖ Controlli monitoraggi (es. raccolta variazioni richieste, raccolta di segnalazioni, ecc.) e verifiche

DESTINATARI

- ❖ Persone singole residenti nel territorio della Comunità che, indipendentemente dalle condizioni economiche e sociali, hanno difficoltà a gestire in autonomia il momento del pasto e necessitano di sostegno
- ❖ Il sostegno può essere necessario in via temporanea o continuativa

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- ❖ 7 giorni su 7

- ❖ 365 giorni l'anno
- ❖ Fascia oraria: pranzo
- ❖ (non è prevista l'erogazione del pasto serale)

FIGURE COINVOLTE

- ❖ Coordinatore del Servizio di riferimento della cooperativa
- ❖ Referente Tecnico della cooperativa
- ❖ Coordinatore dei turni della cooperativa
- ❖ Operatori della cooperativa e Assistenti domiciliari della cooperativa
- ❖ Assistente sociale della Comunità di Valle
- ❖ Altro personale qualificato

MODALITÀ DI ACCESSO

- ❖ L'utente contatta il Servizio Sociale della **Comunità di Valle**
- ❖ L'**assistente sociale** effettua una visita domiciliare e realizza una valutazione dei bisogni: predispone un piano e attribuisce un punteggio
- ❖ La richiesta entra in **graduatoria** e, in base al punteggio ottenuto, il servizio viene attivato
- ❖ L'utente deve tempestivamente comunicare, entro le ore 9.00 del giorno stesso (al Servizio Sociale oppure direttamente alla cooperativa o all'operatore che consegna il pasto il giorno precedente), sospensioni temporanee del servizio per visite mediche, malattie, ecc. In caso contrario il pasto viene addebitato ugualmente
- ❖ In caso di sospensioni lunghe (es. per ricoveri) la ripresa del servizio va sempre concordata con l'assistente sociale
- ❖ Allergie, intolleranze, diete particolari per patologie vanno comunicate all'assistente Sociale tramite certificato medico
- ❖ Variazioni al menù settimanale possono essere richieste avvisando anticipatamente la cucina o la cooperativa

MODALITÀ E COSTO

- ❖ Il costo del servizio deriva dall'indicatore della condizione economica familiare (**ICEF**) da consegnare alla Comunità di Valle

CONTATTI

www.coopassistenza.net

Tione di Trento

Tel. 0465 322222 | info@coopassistenza.net

Cavalese

Tel. 0462 231142 | info.fiemme@coopassistenza.net

Servizio Socio Assistenziale Comunità delle Giudicarie

Tel. 0465 339526 | serviziosocioassistenziale@comunitadellegiudicarie.it

Servizio Socio Assistenziale Comunità Territoriale della Val di Fiemme

Tel. 0462 241391 | sociale@comunitavaldifiemme.tn.it

17. SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE PRIVATA

L'attività di assistenza domiciliare privata si propone come integrazione ai servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione per dare una risposta ai bisogni delle persone non più autosufficienti o in condizioni di fragilità.

I servizi di assistenza domiciliare privata ricomprendono il complesso delle **prestazioni socio-assistenziali** svolte dal personale di **Cooperativa Assistenza presso il domicilio dell'utente in via privata**, previa sottoscrizione di un contratto.

Il servizio privato si pone da un lato come estensione/potenziamento del servizio svolto in convenzione per i residenti; dall'altro è rivolto a tutti gli utenti non residenti che si trovano sul nostro territorio di competenza per ferie e/o soggiorni climatici.

Si tratta quindi di un servizio di aiuto e cura della persona presso il domicilio o la struttura dove soggiorna, che prevede interventi personalizzati secondo le specifiche esigenze di ogni utente.

TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI

- ❖ Cura della persona (igiene personale)
- ❖ Aiuto domestico e cura della casa
- ❖ Sostegno relazionale
- ❖ Mobilizzazione
- ❖ Accompagnamento (es. passeggiate)
- ❖ Commissioni (es. spesa)
- ❖ Controlli e monitoraggi (es. assunzione farmaci)

DESTINATARI

- ❖ Persone che necessitano di sostegno in relazione al verificarsi di uno stato di totale o parziale non autosufficienza, in via temporanea o continuativa

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- ❖ 7 giorni su 7
- ❖ 365 giorni l'anno
- ❖ Fascia oraria: dalle 07.30 alle 19.00

FIGURE COINVOLTE

- ❖ Coordinatore del Servizio di riferimento della cooperativa
- ❖ Referente Tecnico della cooperativa
- ❖ Coordinatore dei turni della cooperativa
- ❖ Operatori della cooperativa e Assistenti domiciliari della cooperativa

MODALITÀ DI ACCESSO

- ❖ L'utente contatta direttamente **Cooperativa Assistenza**
- ❖ Il referente della cooperativa si relaziona con l'utenza definendo i bisogni, le modalità ed i tempi di intervento

MODALITÀ E COSTO

- ❖ La prestazione svolta è completamente a carico dell'utenza. I costi dei vari servizi sono reperibili presso la Cooperativa.

CONTATTI

www.coopassistenza.net

Tione di Trento

Tel. 0465 322222 | info@coopassistenza.net

Cavalese

Tel. 0462 231142 | info.fiemme@coopassistenza.net

18. ATTIVITÀ MOTORIA PER ANZIANI

Sono dei corsi di attività motoria avviati su diverse sedi al fine di favorire la cultura e la pratica dell'**attività fisica** come momento di **prevenzione** e di **benessere** della popolazione anziana.

TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI

- ❖ Corsi di **ginnastica dolce** per persone anziane

DESTINATARI

- ❖ Persone che hanno compiuto i **70 anni di età** al momento della domanda e sono in grado di accedere autonomamente alla struttura per la pratica dell'attività motoria

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- ❖ Generalmente durante da ottobre a primavera per due volte a settimana per circa 40 ore. Da ottobre a marzo due volte a settimana per un totale di **40 ore**

FIGURE COINVOLTE

- ❖ Coordinatore del Servizio di riferimento della cooperativa
- ❖ Operatori della cooperativa
- ❖ Assistente sociale della Comunità di Valle
- ❖ Personale qualificato in possesso di Diploma ISEF o Laurea Triennale in Scienze Motorie
- ❖ Impiegato amministrativo della cooperativa

MODALITÀ DI ACCESSO

- ❖ La **Comunità di Valle**, tramite pubblicazione online, affissioni e volantinaggio, pubblica ogni anno le date e le modalità di iscrizione ai vari corsi, organizzati su tutto il territorio giudicariense
- ❖ Le domande, tramite apposito modulo, vanno presentate:
 - Al Servizio Socio Assistenziale della Comunità di Valle
 - Presso le sedi del Servizio Sociale di zona
- ❖ I moduli possono essere scaricati dal sito internet della Comunità di Valle www.comunitadellegiudicari.it.

MODALITÀ E COSTO

- ❖ Il costo del corso, da saldare anticipatamente, viene deciso dalla Comunità di Valle. Non sono previsti rimborsi per le giornate di assenza

CONTATTI

www.coopassistenza.net

Tione di Trento

Tel. 0465 322222 | info@coopassistenza.net

Servizio Socio Assistenziale Comunità delle Giudicarie

Tel. 0465 339526 | serviziosocioassistenziale@comunitadellegiudicarie.it

19.SOGGIORNI CLIMATICI IN CONVENZIONE

Il servizio prevede l'organizzazione di un **soggiorno protetto al lago** per persone parzialmente o totalmente non autosufficienti e persone ultra settantenni.

TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI

- ❖ Soggiorno climatico lacustre presso un hotel convenzionato con la Comunità di Valle e relativo trasporto
- ❖ Servizio di assistenza garantito con accompagnatori
- ❖ Servizio infermieristico sul posto

DESTINATARI

- ❖ **Utenti per cui sono già stati attivati servizi di assistenza** tramite il Servizio Sociale o tramite il Servizio Sanitario (assistenza domiciliare, frequenza centri diurni, ecc.), ospiti delle Case di Riposo, persone invalide o minori in carico al Servizio Sociale
- ❖ Possono fare domanda anche **ultra settantenni** per **posti vacanti** (priorità ai residenti nella Comunità di Valle)

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- ❖ Dai **9** agli **11 giorni** nel periodo maggio/giugno di ogni anno

FIGURE COINVOLTE

- ❖ Coordinatore del Servizio di riferimento della cooperativa
- ❖ Operatori della cooperativa e altro personale qualificato Assistenti accompagnatori della cooperativa
- ❖ Assistente sociale della Comunità di Valle
- ❖ Assistente amministrativo della Comunità di Valle

MODALITÀ DI ACCESSO

- ❖ La **Comunità di Valle**, tramite pubblicazione online, affissioni e volantinaggio, pubblicizza ogni anno le date e le modalità di iscrizione al soggiorno climatico sul Lago di Garda
- ❖ Le domande, tramite apposito modulo, vanno presentate:
 - Al Servizio Socio Assistenziale della Comunità di Valle
 - Presso le sedi del Servizio Sociale di zona
 - Presso gli Uffici Comunali

- ❖ Le persone non autosufficienti devono essere accompagnate e assistite da un loro accompagnatore durante tutta la permanenza al soggiorno

MODALITÀ E COSTO

- ❖ Il costo dell'albergo in pensione completa viene pagato direttamente in loco; il costo del trasporto viene fatturato all'utente direttamente dalla Comunità

CONTATTI

www.coopassistenza.net

Tione di Trento

Tel. 0465 322222 | info@coopassistenza.net

Servizio Socio Assistenziale Comunità delle Giudicarie

Via P. Gnesotti, 2 - 38079 Tione di Trento (TN)

Tel. 0465 339526 | serviziosocioassistenziale@comunitadellegiudicarie.it

20. GESTIONE CENTRI DIURNI

Per i centri diurni la cooperativa ha elaborato la **Carta dei Servizi Centro Diurno** scaricabile al sito www.coopassistenza.net.

21. GESTIONE CENTRI SERVIZI

Al momento non gestito

22. GESTIONE RSA

Vedi sezione apposita sul sito

23. INIZIATIVE E ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE/FORMAZIONE E DI SOSTEGNO SOCIALE E RELAZIONALE

Cooperativa Sociale Assistenza si impegna inoltre nella promozione e proposta di iniziative e attività svolte a favore dell'utenza in collaborazione con i famigliari, caregivers, volontari, della cittadinanza e della comunità.

Di seguito le iniziative e le attività che Cooperativa Sociale Assistenza promuove e propone:

- iniziativa di informazione/formazione sulla attività elementari dell'accudimento e della mobilitazione delle persone non autosufficienti a domicilio a favore dei caregiver e dei familiari (almeno 1 volta all'anno)
- iniziative di informazione all'anno sulle possibilità ed iniziative di invecchiamento attivo ed una di informazione e di orientamento nell'accesso ai servizi disponibili sul territorio a favore delle persone anziane e dei loro caregivers (almeno 1 volta all'anno)

- iniziative di supporto nelle attività di assistenza a domicilio, allo scopo di garantire al caregiver tempo per sé, per la propria vita di relazione e lavorativa
- Iniziative di sostegno relazionale a supporto dell'attività dei caregiver, dei familiari e dei volontari (almeno 1 volta all'anno)
- Iniziative a favore degli utenti e dei caregiver per l'alfabetizzazione nell'utilizzo delle tecnologie che sono oggi a disposizione diretta degli utenti per il controllo di alcuni parametri sanitari o per il supporto alle attività quotidiane (almeno 1 volta all'anno)
- Iniziative di promozione della cultura del cohousing o del welfare di condominio o del welfare di quartiere, a supporto degli utenti (almeno 1 volta all'anno)
- attività ricreative e/o culturali e/o motorie a favore degli utenti, anche in collaborazione con altre organizzazioni, finalizzate a promuovere l'inclusione sociale e lo scambio inter-generazionale.
- iniziative di promozione e sostegno del welfare di quartiere/comunità, allo scopo di sviluppare la risposta territoriale ai bisogni dei cittadini-utenti e/o favorire l'inclusione e la coesione sociale
- iniziative di sensibilizzazione della cittadinanza alla collaborazione in progetti di utilità sociale anche inter-generazionali (cittadinanza attiva);
- iniziative di responsabilizzazione dei cittadini-utenti, beneficiari di sostegni economici e/o di interventi assistenziali, in azioni e/o progetti di utilità sociale anche nei confronti di altri utenti, secondo i principi di reciprocità o di condizionalità.

FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

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

1. La **presa in carico**: comincia con il primo contatto da parte del Servizio Sociale Territoriale con i responsabili della cooperativa e prosegue con l'attivazione del servizio.
2. La **fase di erogazione**: riguarda tutti gli aspetti di realizzazione del servizio, così come la gestione delle eventuali variazioni a cui può andare incontro.
3. Il **monitoraggio e la valutazione del servizio offerto**: racchiude tutte le attività periodiche di monitoraggio, volte a garantire la qualità del servizio. Avviene attraverso le riunioni di coordinamento e i frequenti contatti telefonici con gli operatori e gli assistenti sociali e vuole porsi anche come un momento di confronto tra l'utente e la cooperativa.
4. Altre attività di informazione e formazione a supporto di utenti, famigliari, caregivers e anche della comunità.

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

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

1. Fattori di qualità

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

2. Standard di qualità

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

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

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

3. Indicatori di qualità

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

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

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

4. Valutazione

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

SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE IN CONVENZIONE: SAD - SAD IN ADI E ADI-CP - SAD IN ADPD				
FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ		VALUTAZIONE
		INDICATORE QUANTITATIVO	INDICATORE QUALITATIVO	
Servizio	Valore atteso	Tempi/quantità	Impegni/programmi/documenti	Servizio garantito
PRESA IN CARICO DELL'UTENTE E PIANIFICAZIONE INDIVIDUALIZZATA				
Presa visione del PAI	Il PAI deve rispondere ai bisogni dell'utente	A ogni attivazione	Attenta analisi del PAI da parte del referente tecnico e confronto telefonico con l'assistente sociale/l'infermiere dell'APSS	100%
Inserimento del PAI nel software gestionale e creazione del PLI	PLI: traduzione del PAI in un piano operativo su misura dell'utente, chiaramente leggibile dall'operatore e dai caregivers familiari	A ogni attivazione	Stesura del PLI da parte del referente tecnico e condivisione con l'operatore domiciliare	100%
Scelta dell'assistente domiciliare presso un nuovo utente	Assistente domiciliare idoneo in base a diversi fattori: zona geografica, caratteristiche personali e professionali dell'operatore,	A ogni attivazione	Confronto fra referente tecnico e coordinatore per la scelta dell'operatore	100%
Tempi di attivazione	Attivazione del SAD entro i limiti stabiliti dalla convenzione con la	Entro 4 giorni	Entro 4 giorni dalla comunicazione della data di attivazione da parte della Comunità	100%
	Attivazione del SAD in ADI e ADI-CP entro i limiti stabiliti dall'APSS	Entro 48 ore	Entro 48 ore dalla comunicazione della data di attivazione da parte dell'APSS. Entro 24 ore in casi di motivata urgenza	100%
	Attivazione del SAD in ADPD entro i limiti stabiliti dall'APSS	Entro 72 ore	Entro 72 ore dalla comunicazione della data di attivazione da parte dell'APSS. Entro 24 ore in casi di motivata urgenza	100%
EROGAZIONE DEL SERVIZIO				
Presentazione del SAD all'operatore	Conoscenza e rispetto del PLI da parte dell'operatore	A ogni attivazione	Analisi del PLI in ogni suo punto da parte dell'operatore assieme al referente tecnico	100%
Attivazione del SAD presso l'utente	Conformità del PLI alla situazione reale dell'utente	A ogni attivazione	Visita congiunta con operatore, referente tecnico e assistente sociale/personale dell'APSS presso l'utente al primo accesso; presentazione PLI	100%
Pianificazione del servizio	Organizzazione e distribuzione delle attività settimanali		Redazione del programma di lavoro settimanale dell'operatore da parte del coordinatore	95%
	Garanzia della continuità del personale assistenziale (SAD)		Pianificazione del turn over degli operatori da parte del coordinatore	90%
	Garanzia della continuità del personale assistenziale (ADI e ADI-CP)		Turn over di un numero massimo di 5 operatori come da convenzione con APSS	100%
	Garanzia della durata e della puntualità del servizio		Timbratura dell'operatore a ogni inizio e fine SAD per documentare i tempi del servizio	95%
Soddisfazione bisogni dell'utente	Erogazione del servizio		Rispetto del PLI	100%
FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ		VALUTAZIONE
Servizio	Valore atteso	Tempi/quantità	Impegni/programmi/documenti	
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO				
Gestione segnalazioni e reclami	Soluzione del problema	Entro 15 giorni	Raccolta e gestione secondo procedura interna (vedi modulo comunicazione)	95%
Monitoraggio costante da parte della cooperativa				
Monitoraggio del PLI	PLI coerente e aggiornato	In costante aggiornamento	Colloqui telefonici del referente tecnico con gli operatori e con utente e/o caregivers	90%
		Almeno una volta al mese	Riunioni di coordinamento con referente tecnico e assistenti domiciliari	95%
		Ogni 4 mesi	Partecipazione alle riunioni di coordinamento da parte dell'assistente sociale (SAD)	95%
		Periodicamente	Partecipazione alle riunioni di coordinamento da parte dell'infermiere (ADI e ADI-CP/ADPD)	95%
Monitoraggio del servizio, della pianificazione, della puntualità	Rispetto del PLI e del programma di lavoro settimanale	Costante	Controllo timbrature operatori con software gestionale	100%
		Costante	Colloqui telefonici del referente tecnico con gli operatori	95%
		Costante	Colloqui telefonici del referente tecnico con utente e/o caregivers	95%
Monitoraggio e valutazione del SAD con la Comunità/APSS	Verifica dei casi con l'assistente sociale/infermiere di riferimento	Ogni 4 mesi	Confronto da parte del referente tecnico con l'assistente sociale (SAD)	95%
		Periodicamente	Confronto da parte del referente tecnico con l'infermiere (ADI e ADI-CP/ADPD)	95%
		Al bisogno	Colloqui telefonici tra referente tecnico e assistente sociale/infermiere	95%
Formazione del personale	Professionalità degli operatori		Impiego di personale in possesso di qualifiche ed esperienza nel servizio di assistenza domiciliare (come previsto da capitolato)	100%
	Predisposizione di un piano formativo	Almeno una volta all'anno	Corso formativo specifico	95%
Verifica del livello di soddisfazione dell'utente	Soddisfazione degli utenti e/o caregivers	Una volta all'anno	Questionario annuale dell'utente/caregivers e relativa raccolta dati	90%
		Al bisogno	Dialogo con l'utente e/o caregivers da parte dell'operatore	95%
Verifica del livello di soddisfazione dell'operatore	Soddisfazione degli operatori	Una volta all'anno	Questionario annuale dell'operatore e relativa raccolta dati	100%
		Al bisogno	Dialogo con l'operatore da parte del referente tecnico	100%

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE PRIVATA				
FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ		VALUTAZIONE
		INDICATORE QUANTITATIVO	INDICATORE QUALITATIVO	
Servizio	Valore atteso	Tempi/quantità	Impegni/programmi/documenti	Servizio garantito
PRESA IN CARICO DELL'UTENTE E PIANIFICAZIONE INDIVIDUALIZZATA				
Progettazione del servizio	Il servizio deve rispondere ai bisogni dell'utente	A ogni richiesta	Attenta analisi dei bisogni dell'utente da parte del referente tecnico	100%
Realizzazione del PLI e inserimento nel software gestionale	PLI: piano operativo su misura dell'utente, chiaramente leggibile dall'operatore e dai caregivers familiari	A ogni attivazione	Stesura del PLI da parte del referente tecnico e condivisione con l'operatore domiciliare	100%
Scelta dell'assistente domiciliare presso un nuovo utente	Assistente domiciliare idoneo in base a diversi fattori: zona geografica, caratteristiche personali e professionali dell'operatore,	A ogni attivazione	Confronto fra referente tecnico e coordinatore per la scelta dell'operatore	100%
Tempi di attivazione	Attivazione del SAD in accordo con le necessità dell'utente/cliente	Nei tempi concordati con il cliente		100%
EROGAZIONE DEL SERVIZIO				
Presentazione del SAD all'operatore	Conoscenza e rispetto del PLI da parte dell'operatore	A ogni attivazione	Analisi del PLI in ogni suo punto da parte dell'operatore assieme al referente tecnico	100%
Attivazione del SAD presso l'utente	Conformità del PLI alla situazione reale dell'utente	A ogni attivazione	Visita congiunta con operatore e referente tecnico presso l'utente al primo accesso; presentazione PLI all'utente e caregivers	100%
Pianificazione del servizio	Organizzazione e distribuzione delle attività settimanali		Redazione del programma di lavoro settimanale dell'operatore da parte del coordinatore	100%
	Garanzia della continuità del personale assistenziale		Pianificazione del turn over degli operatori da parte del coordinatore	95%
	Garanzia della durata e della puntualità del servizio		Timbratura dell'operatore a ogni inizio e fine SAD per documentare i tempi del servizio	95%
Soddisfazione bisogni dell'utente	Erogazione del servizio		Rispetto del PLI	100%
FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ		VALUTAZIONE
Servizio	Valore atteso	Tempi/quantità	Impegni/programmi/documenti	Servizio garantito
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO				
Gestione segnalazioni e reclami	Soluzione del problema	Entro 15 giorni	Raccolta e gestione secondo procedura interna (vedi modulo comunicazione)	95%
Monitoraggio costante da parte della cooperativa				
Monitoraggio del PLI	PLI coerente e aggiornato	In costante aggiornamento	Colloqui telefonici del referente tecnico con gli operatori e con utente e/o caregivers	95%
Monitoraggio del servizio, della pianificazione, della puntualità	Rispetto del PLI e del programma di lavoro settimanale	Costante	Controllo timbrature operatori con software gestionale	100%
		Costante	Colloqui telefonici del referente tecnico con gli operatori	95%
		Costante	Colloqui telefonici del referente tecnico con utente e/o caregivers	95%
Formazione del personale	Professionalità degli operatori		Impiego di personale in possesso di qualifiche ed esperienza nel servizio di assistenza domiciliare (come da accordi contrattuali)	100%
	Predisposizione di un piano formativo	Almeno una volta all'anno	Corso formativo specifico	90%
Verifica del livello di soddisfazione dell'utente	Soddisfazione degli utenti e/o caregivers	Una volta all'anno	Questionario annuale dell'utente/caregivers e relativa raccolta dati	100%
		Al bisogno	Dialogo con l'utente e/o caregivers da parte dell'operatore	95%
Verifica del livello di soddisfazione dell'operatore	Soddisfazione degli operatori	Una volta all'anno	Questionario annuale dell'operatore e relativa raccolta dati	100%
		Al bisogno	Dialogo con l'operatore da parte del referente tecnico	100%

PASTI A DOMICILIO (o presso mense attrezzate)				
FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ		VALUTAZIONE
		INDICATORE QUANTITATIVO	INDICATORE QUALITATIVO	
Servizio	Valore atteso	Tempi/quantità	Impegni/programmi/documenti	Servizio garantito
EROGAZIONE DEL SERVIZIO				
Pianificazione del servizio	Garanzia della puntualità del servizio		Gestione della programmazione del servizio da parte dell'impiegato della cooperativa	95%
Soddisfazione bisogni dell'utente	Erogazione del servizio		Rispetto programmazione	100%
	Rispetto menù: allergie, intolleranze, diete particolari	Costante	Comunicazione telefonica con il fornitore da parte dell'impiegato della cooperativa	100%
Qualità del servizio	Frequenza dei controlli e della comunicazione al fornitore	Controllo quotidiano	Controllo da parte dell'operatore presente alla consegna del pasto	95%
		Costante	Comunicazione telefonica con il fornitore per scambio informazioni, verifiche, segnalazioni	95%
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO				
Gestione segnalazioni e reclami	Soluzione del problema	Entro 15 giorni	Raccolta e gestione secondo procedura interna (vedi modulo comunicazione)	95%
Monitoraggio del servizio, della pianificazione, della puntualità	Rispetto del programma di consegna	Costante	Colloqui telefonici dell'impiegato della cooperativa con gli operatori	95%
		Costante	Colloqui telefonici dell'impiegato della cooperativa con utente e/o caregivers	95%
Verifica del livello di soddisfazione dell'utente	Soddisfazione degli utenti e/o caregivers	Una volta all'anno	Questionario annuale dell'utente/caregivers e relativa raccolta dati	100%
		Al bisogno	Dialogo con l'utente e/o caregivers da parte dell'operatore; colloqui telefonici dell'impiegato della cooperativa con utente e/o caregivers	100%

MODULO COMUNICAZIONE

All'attenzione della Direzione

La richiesta è presentata da:

Cognome e nome _____

Residente a _____

in Via/Piazza _____ n. _____

Telefono _____ Indirizzo e-mail _____

In qualità di:

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

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

- Reclamo
- Segnalazione
- Suggerimento

Oggetto:

Luogo e data

Firma
