



CARTA DEI SERVIZI



DA PIÙ DI
30 ANNI
CON VOI

fai sorridere la vita

SUL TERRITORIO PER L'ASSISTENZA
E LA CURA ALLA PERSONA

INDICE

Perché una carta dei servizi	pp. 4
Cooperativa FAI	pp. 6
SERVIZI ALLA PERSONA	pp. 11
1. Sportello famiglie	pp. 13
2. Assistenza e cura	pp. 15
3. Gestione della casa	pp. 19
CARATTERISTICHE, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI	pp. 20
Attività in convenzione con l'ente pubblico	pp. 24
Assistenza erogata privatamente	pp. 39

PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** vuole essere lo strumento principale attraverso il quale la **Cooperativa FAI** favorisce la conoscenza dei progetti realizzati, informa sulle risorse e le attività a disposizione e sulle modalità di accesso e di intervento negli ambiti di azione individuati.

Oltre a questi obiettivi, in parte condivisi con il Bilancio Sociale della Cooperativa, la Carta dei Servizi ha un altro fondamentale scopo, e cioè quello di essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi. Le norme di riferimento per la Carta dei Servizi sono la Direttiva Ciampi del 27/1/1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici" e la Legge 8 novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

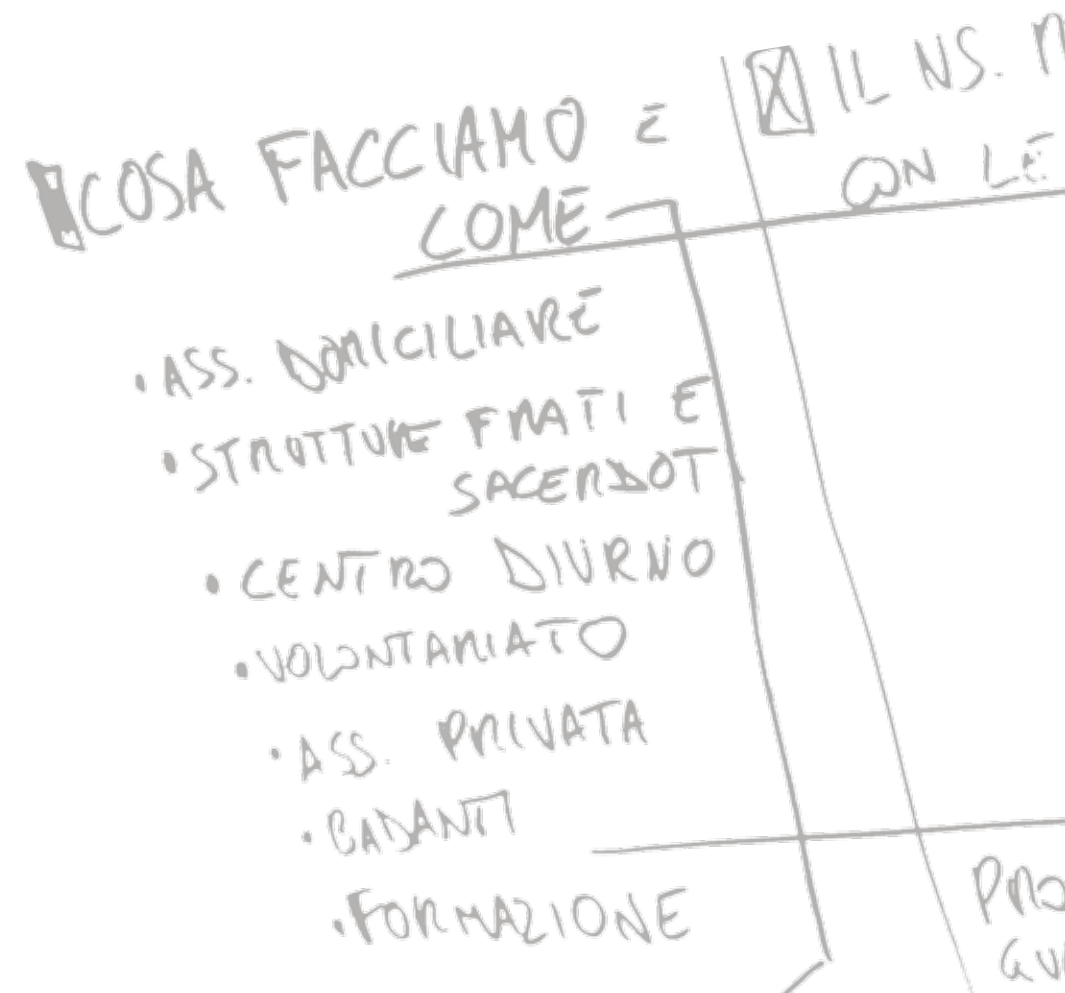
La carta dei servizi rappresenta l'impegno della **Cooperativa FAI** nel definire e tutelare i diritti di coloro che beneficiano dei servizi offerti dalla Cooperativa, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi
- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- tempestività delle risposte
- correttezza e regolarità gestionale

Allo scopo di tradurre operativamente tali principi è stato ritenuto necessario impegnarsi nella creazione di una Carta dei Servizi della Cooperativa, ovvero sia uno strumento idoneo a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi
- gestire i reclami

Essendo il primo tentativo di stesura di una Carta dei Servizi nella trentennale storia della Cooperativa, si è deciso di partire dai soci e dai collaboratori, istituendo un gruppo di lavoro che ha ricostruito nel dettaglio i servizi della Cooperativa e le varie fasi di cui sono composti. Il lavoro, che ha coinvolto 11 persone in diversi incontri, è stato in questo senso particolarmente importante ed ha contribuito a rendere la Carta dei Servizi un prodotto collettivo della **Cooperativa FAI**.



La Cooperativa FAI è una Cooperativa sociale di tipo A che offre diversi e qualificati servizi di cura e di assistenza rivolti alle famiglie ed ai suoi componenti: minori, adulti e anziani.

I servizi sono svolti presso il domicilio o in strutture ospedaliere e residenziali. La finalità degli interventi è quella di migliorare la qualità di vita delle persone con ridotta autonomia (a causa anzianità, invalidità, malattie, dimissioni ospedaliere o di infortuni) e offrire sollievo alle loro famiglie.

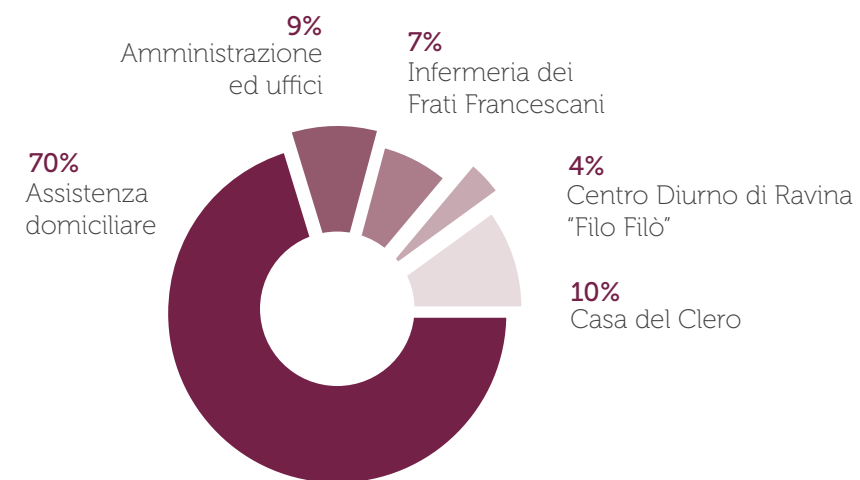
I servizi sono quindi flessibili ed erogati in base ad esigenze specifiche da personale qualificato. La Cooperativa FAI, infatti, cura la professionalità dei propri lavoratori tramite un costante impegno a realizzare iniziative di formazione ed aggiornamento professionale, di tutela della salute e di integrazione sociale.

Nel realizzare le proprie attività FAI promuove lo spirito cooperativo condividendone profondamente principi e regole, quali:

- perseguire l'interesse generale della Comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei Cittadini, con particolare riferimento ai soggetti socialmente svantaggiati, mediante l'utilizzo delle risorse umane e materiali a disposizione;
- applicare e diffondere i principi di solidarietà e fratellanza;
- incidere con il proprio impegno e passione nelle politiche territoriali.

La Cooperativa FAI al 31 dicembre 2013 era formata da 83 soci lavoratori e 46 dipendenti per un totale di 129 persone impiegate.

SUDDIVISIONE DEL PERSONALE FAI PER AREE PRODUTTIVE



LA QUALITÀ DEI SERVIZI



FAI è cresciuta molto negli anni e per gestire la complessità dei servizi, le nuove esigenze e garantire sempre alti livelli di qualità ha avviato, a partire dal 2002, il processo di certificazione del sistema di gestione della qualità dei propri servizi secondo la norma ISO 9001 2008. Il percorso, che ha coinvolto inizialmente il servizio di assistenza domiciliare, è stato esteso nel 2013 anche ad altri servizi quali il Centro Diurno e l'Infermeria Frati Francescani.

La certificazione di qualità prevede l'utilizzo di un metodo di lavoro basato su alcuni aspetti chiave:

- l'attenzione al Cliente e alla sua piena soddisfazione;
- la visione dell'Azienda come un insieme di processi tra loro in stretta relazione;
- fornire prodotti / servizi che rispondano in modo costante e rispettino i requisiti fissati, cioè le richieste del Cliente, dell'Organizzazione e delle Leggi vigenti;
- perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni.

FAI gestisce il proprio sistema qualità in collaborazione con il Consorzio Consolida attraverso l'adesione al PROGETTO MULTISITO. Tale progetto coinvolge diverse Cooperative che svolgono attività comparabili e possono quindi lavorare assieme su alcuni aspetti relativi alla qualità dei servizi. In questo senso Con.Solida svolge un'attività di garante verso l'Ente che assegna la certificazione, contribuendo anche a costruire le condizioni di paragone tra le stesse Cooperative per il miglioramento continuo delle prestazioni.

159001:2008

IL BENESSERE DEL PERSONALE



L'attenzione costante che FAI indirizza alla creazione di un ambiente di lavoro favorevole per i propri collaboratori ha fatto sì che la cooperativa abbia intrapreso il processo di adesione allo standard **FAMILY AUDIT** che ha portato all'ottenimento della certificazione base nel 2013.

Lo standard FAMILY AUDIT è uno strumento gestionale che ha l'obiettivo di promuovere un cambiamento culturale e organizzativo all'interno delle realtà lavorative. Tale finalità viene perseguita attraverso l'adozione di politiche del personale orientate al benessere dei propri dipendenti e delle loro famiglie per la conciliazione tra le esigenze familiari con e quelle lavorative.



SERVIZI ALLA PERSONA

la nostra
esperienza al
servizio della
persona

Può succedere a tutti di avere dei momenti in cui è necessario il supporto e l'aiuto degli altri e spesso l'organizzazione del lavoro e i tempi della vita contemporanea non permettono a familiari e conoscenti di prendersi cura delle necessità delle persone vicine in stato di bisogno.

Intuendo questo sviluppo della società contemporanea, 30 anni fa è nata la Cooperativa FAI, con l'obiettivo di offrire un supporto di qualità alle famiglie, dall'assistenza diretta alla persona alla cura della casa e al disbrigo delle faccende quotidiane.

I servizi offerti dalla Cooperativa FAI riguardano principalmente tre ambiti:

1. SPORTELLO FAMIGLIE
2. ASSISTENZA E CURA
3. GESTIONE DELLA CASA



0461 911509



1. SPORTELLO FAMIGLIE

Il panorama dei servizi di assistenza alla persona è cambiato notevolmente nel tempo, ampliandosi e allargandosi, e una delle difficoltà maggiori per una famiglia che oggi si trova ad avere la necessità di un supporto è quella di riuscire ad orientarsi all'interno di un sistema di servizi sempre più complesso.

Consapevole di questi cambiamenti e comprendendo le difficoltà cui le famiglie possono andare incontro, FAI ha deciso di mettere la propria esperienza trentennale a disposizione di tutti coloro che hanno bisogno di un aiuto nell'assistenza alla persona, attraverso lo "Sportello Famiglie".

Lo Sportello Famiglie è un servizio gratuito che mette a disposizione un Call Center di prima assistenza per ascoltare le necessità di chi chiama e individuare i riferimenti più appropriati.

Infatti, in caso di anzianità, malattia, dimissioni ospedaliere o infortunio, ciò che serve è trovare chi ascolta le vostre esigenze e vi aiuta a individuare le soluzioni più appropriate.

Dopo il primo contatto sarà possibile fissare un appuntamento in Cooperativa o al domicilio, prenotando una visita con un responsabile della Cooperativa FAI a disposizione per analizzare i bisogni di assistenza.

Lo Sportello Famiglie offre:

- informazioni sui servizi di assistenza alla persona
- consulenza per individuare i riferimenti e le professionalità idonee a rispondere ai propri bisogni di assistenza
- orientamento per l'individuazione di ausili
- un aiuto per pianificare la post-degenza garantendo la continuità assistenziale
- la possibilità di fissare un primo incontro di consulenza gratuita - anche presso il proprio domicilio - con il Referente Familiare FAI

Al termine di questa prima fase di consulenza gratuita e in accordo con le indicazioni dei responsabili FAI, il cliente sarà indirizzato verso il servizio più adeguato rispetto alle esigenze espresse. FAI è in grado di attivare entro 24 ore i propri operatori per rispondere alle richieste di assistenza.



2. ASSISTENZA E CURA

Referente familiare

Per rispondere ai bisogni di assistenza FAI può mettere a disposizione della famiglia un referente in grado di accompagnarla costantemente nella gestione del lavoro di cura. Il referente conosce ogni specifica situazione ed è quindi in grado di interfacciarsi con la famiglia per gestire le diverse e mutevoli necessità che si vengono a creare nel lavoro di cura.

Assistenza domiciliare e ospedaliera

È un servizio volto a garantire il benessere e la cura delle persona, che viene aiutata nel mantenere la propria autonomia, presso il domicilio o in altre strutture. Gli operatori FAI possono sostituire la famiglia per qualche ora o per periodi più lunghi, offrendo un servizio che si adatta alle specifiche esigenze.

Possano fruire del servizio tutte le persone o nuclei familiari che necessitano di sostegno, in via temporanea o continuativa, a breve o lungo termine nel Comune di Trento ed in zone limitrofe. Eroghiamo questo servizio sia in convenzione con l'ente pubblico che privatamente:

Assistenza alla persona in convenzione con l'ente pubblico

La Cooperativa FAI svolge il servizio di **Assistenza Domiciliare** principalmente in convenzione con enti pubblici (Comune di Trento, l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari ecc.) che segnalano alla Cooperativa i servizi da attivare, aumentare o ridurre.

Per l'attivazione del servizio e le sue caratteristiche è possibile rivolgersi ai Poli Sociali (strutture territoriali del Servizio di Attività Sociali).

Inoltre la Cooperativa eroga, attraverso una convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, i servizi di **Assistenza Domiciliare Integrata e Cure Palliative**. Si tratta di servizi dedicati a persone con patologie complesse o che non rispondono più a trattamenti specifici e sono volti a migliorare la qualità della vita degli assistiti e delle loro famiglie garantendo loro supporto e cura.

Per maggiori informazioni e dettagli sui servizi si veda pag. 24.

Assistenza alla persona erogata privatamente

Può essere realizzata presso il domicilio o presso altre strutture (quali ospedali, case di riposo) e può essere svolta sia nella fascia diurna che in quella notturna.

Per maggiori informazioni e dettagli sui servizi si veda pag. 39.

Centro diurno

Il centro diurno "Filo Filò", situato a Ravina di Trento, è una struttura semi-residenziale che accoglie, per l'intero arco della giornata, persone anziane residenti nel Comune di Trento. Essere accolti in un centro diurno significa avere a disposizione personale specializzato che provvede al servizio pasti, svolge attività di animazione, effettua sessioni di ginnastica dolce e provvede al trasporto da e per l'abitazione.

Il Centro è aperto ad una grande varietà di persone anziane, da quelli autonomi (anche parzialmente) che semplicemente si rivolgono al centro per trovare quella compagnia che altrimenti mancherebbe loro, ad anziani portatori di patologie o disagio più o meno marcato, compatibilmente con la tipologia dei servizi offerti.

L'accesso alla struttura è garantito dalla collaborazione della Cooperativa FAI con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.

Per maggiori informazioni e dettagli sui servizi si veda pag. 33.

Assistente familiare (badante)

Per affrontare con competenza e professionalità la necessità della ricerca e della scelta di una badante, la Cooperativa FAI ha dato vita ad un servizio di informazione e supporto alle famiglie. Attraverso questo servizio FAI svolge un'importante funzione di garanzia per le famiglie stesse, agevolandole nell'inserimento dell'assistente familiare al domicilio, garantendo un servizio continuo e senza interruzioni, anche nei casi di emergenze improvvise, e sgravando le famiglie dalle incombenze di gestione del rapporto di lavoro con la badante.

Assistenza alla persona in strutture residenziali

Casa del Clero

È un servizio di assistenza alla persona, nello specifico sacerdoti anziani, che si svolge presso la Casa del Clero in Corso III Novembre 46 che occupa gli ultimi tre piani del Seminario Maggiore.

Il servizio è garantito 24 ore su 24 ed è erogato dalla Cooperativa integrandosi con altri servizi, forniti da terzi (come il servizio di sanificazione) o direttamente dalla Casa del Clero (come i servizi sanitari e di ristorazione).

L'equipe che si occupa della Casa del Clero è formata da un coordinatore interno e da un gruppo di dodici operatori (OSS e ausiliari) che si occupano principalmente dell'assistenza alla persona, mentre due operatori si alternano nella gestione della lavanderia.



Il coordinatore è quotidianamente presente, fornisce supervisione e supporto agli operatori e garantisce lo scambio di informazioni con il committente necessario per la gestione del servizio.

Obiettivi

Obiettivo principale del servizio è la cura degli aspetti socio-assistenziali degli ospiti, con particolare attenzione a quelli relazionali.

Cura degli aspetti assistenziali non ha in questo caso il significato di limitarsi al soddisfacimento di uno o più bisogni, ma ogni operatore deve assumersi responsabilmente tutto il vissuto, le esperienze, la cultura, la mentalità e il bisogno di religiosità di ciascun sacerdote ospite.

Quindi, particolare attenzione è rivolta al mantenimento di un ambiente "familiare" e curato, ricco di attenzioni e di calore umano che si realizza quotidianamente nella relazione -professionale e umana- tra operatori e ospiti.

Destinatari

Sacerdoti anziani.

Infermeria dei Frati Francescani

L'Infermeria dei Frati Francescani è situata a Trento, in Via Belvedere San Francesco n.1, in un prestigioso edificio affacciato sulla città e ristrutturato nel 2005. L'infermeria accoglie i Frati anziani bisognosi di cura e la Cooperativa FAI copre l'assistenza 24 ore su 24, parte in convenzione con il Comune di Trento e parte privatamente.

Gli operatori impegnati presso l'Infermeria dei Frati Francescani sono nove, che si distribuiscono sui tre turni di servizio - mattino, pomeriggio, notte - garantendo la copertura di tutte le fasce della giornata.

Obiettivi

Gli operatori della FAI hanno l'obiettivo di mantenere il più alto grado di autonomia degli ospiti in un ambiente a loro familiare, prendendosi cura delle necessità della persona e del loro spazio di vita.

Destinatari

Frati anziani.

3. GESTIONE DELLA CASA

Pulizie, riordino e piccola manutenzione

La Cooperativa offre un servizio di pulizia e riordino della casa, stiratura e piccola sartoria. Qualora si rendano necessari interventi di riparazione e assistenza tecnica saranno attivati gli artigiani convenzionati con la Cooperativa.

Commissioni e disbrigo pratiche

FAI assiste i propri utenti nei rapporti con gli uffici, le agenzie e gli sportelli sul territorio.

Gli operatori possono effettuare diverse commissioni come la consegna e il ritiro di documenti.

Ecologia domestica

Prendersi cura significa anche avere la certezza che i propri cari vivano in ambienti sicuri e salubri. Raccolta differenziata, corretta aerazione, illuminazione e salubrità generale degli ambienti domestici sono alcuni degli elementi che i nostri operatori tengono sotto controllo per contribuire alla sostenibilità ecologica delle abitazioni.



CARATTERISTICHE, INDICATORI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

NOTA METODOLOGICA

Per descrivere nel dettaglio gli standard di qualità offerti da FAI, alcuni servizi sono stati suddivisi in tre macro fasi:

1. **Avvio**
2. **Erogazione**
3. **Valutazione**

La **fase di avvio** è quella che va dal primo contatto del cliente con i responsabili della Cooperativa all'attivazione del servizio. Questa fase descrive in linea generale gli adempimenti burocratici ed organizzativi che ogni servizio prevede al momento dell'attivazione.

Dopo il primo accesso presso il domicilio si entra nella successiva fase, quella dell'**erogazione del servizio**. Questa fase riguarda tutti gli aspetti relativi alla realizzazione del servizio, così come la gestione delle eventuali variazioni a cui il servizio stesso può andare incontro. La fase di erogazione si esaurisce con l'interruzione della relazione contrattuale tra FAI ed il fruitore del servizio.

La fase di **valutazione** accompagna quella di erogazione e racchiude tutte le attività periodiche di monitoraggio volte a garantire la qualità del servizio stesso.

La valutazione avviene attraverso strumenti diversi, dal questionario al colloquio personale, e vuole porsi anche come un momento di confronto tra cliente e la Cooperativa.

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

L'individuazione delle fasi e delle sotto fasi ha una duplice finalità: da una parte rappresentare la complessità organizzativa dei servizi offerti, dall'altra comprendere con precisione dove e a che punto della catena organizzativa possono verificarsi criticità o interruzioni.

Ogni fase così individuata viene inserita all'interno di una tabella e sviluppata attraverso quattro categorie: Obiettivo operativo, Indicatore di misurazione, Valore Soglia e Percentuale di accettabilità.

Con obiettivo operativo si intende l'obiettivo specifico a cui tendono le operazioni proprie di quella singola fase; nella categoria indicatore di

misurazione abbiamo inserito l'oggetto specifico, e misurabile, collegato all'obiettivo operativo; il valore soglia è una quantità, solitamente espressa in termini temporali, che indica lo standard della Cooperativa FAI nel raggiungere l'obiettivo operativo. La Cooperativa FAI, sulla base della propria esperienza nell'erogazione dei servizi, è in grado inoltre di indicare la percentuale di accettabilità, ossia la percentuale di successo con cui mediamente la Cooperativa raggiunge l'obiettivo operativo, misurato attraverso l'indicatore di misurazione specifico, nel valore soglia specifico.

L'esempio qui sotto ci aiuta a capire il meccanismo con cui è stata costruita la Carta dei Servizi e in altre parole può essere letta in questo modo: la Cooperativa FAI è in grado di attivare un servizio entro 14 giorni, nel 90% dei casi.

OBIETTIVO OPERATIVO	INDICATORE DI MISURAZIONE	VALORE SOGLIA TEMPO	PERCENTUALE DI ACCETTABILITÀ
---------------------	---------------------------	---------------------	------------------------------

1.1 PRESA IN CARICO E ATTIVAZIONE

Rispondere alla richiesta di attivazione di un servizio	Tempo di attivazione	Entro 14 giorni	90%
---	----------------------	-----------------	-----

Ora che abbiamo capito come si legge la Carta dei Servizi, possiamo dunque intuirne l'importanza in termini di trasparenza del rapporto con i propri clienti, che sapranno cosa aspettarsi dalla Cooperativa nel momento in cui entrano in relazione con essa.



ATTIVITÀ IN CONVENZIONE CON L'ENTE PUBBLICO

ASSISTENZA DOMICILIARE

E' un servizio di cura che si realizza presso il domicilio seguendo un **Piano di lavoro individualizzato** concordato dalla persona interessata e dall'assistente sociale del Comune di Trento.

Le attività sono svolte da personale qualificato e garantite tutti i giorni dell'anno.

Servizi offerti

I servizi offerti possono comprendere diverse attività: l'igiene alla persona (l'igiene intima, il bagno-doccia, il taglio unghie, i pediluvi, il cambio), l'aiuto nella mobilitazione con e senza l'utilizzo di ausili meccanici, nella somministrazione di farmaci preparati, nella preparazione e somministrazione dei pasti e nel riordino dell'abitazione. Un altro importante ambito del servizio è quello del sostegno relazionale: i nostri operatori si prendono carico delle necessità di relazione delle persone, ascoltando e stimolando il dialogo, nel rispetto delle esigenze di ogni persona, Nell'ottica del mantenimento delle persone nella propria comunità di riferimento, gli operatori FAI accompagnano i propri assistiti sul territorio per piacevoli passeggiate, disbrigo di piccole commissioni (spesa, ritiro farmaci) e visite mediche. Nei casi in cui l'assistito non sia in grado, anche temporaneamente, di affrontare lo spostamento, l'operatore FAI è in grado di garantire lo svolgimento di alcune commissioni per conto dell'assistito.

AVVIO

La fase di avvio è quella che va dalla richiesta di attivazione del servizio da parte del committente alla presenza di un Piano di Lavoro Individualizzato coerente con la situazione dell'utente. Comprende dunque tutte le procedure che sono necessarie e propedeutiche al primo accesso.

EROGAZIONE

Con il primo accesso si passa nella fase di erogazione, che comprende le attività legate allo svolgimento del servizio, dagli aspetti organizzativi alla gestione delle variazioni e delle richieste.

VALUTAZIONE

La fase di valutazione comprende le attività che coinvolgono l'utenza e la Cooperativa nel monitoraggio e nella valutazione del servizio. Nello specifico la gestione delle segnalazioni pervenute a FAI dall'utenza, la somministrazione di un questionario di valutazione del servizio, le visite periodiche al domicilio e i colloqui, anche telefonici, con la famiglia degli assistiti.

RECLAMI. Per segnalazioni in merito all'andamento del servizio è possibile contattare la Cooperativa FAI al numero 0461-911509.

FASI DEL SERVIZIO

OBIETTIVO OPERATIVO	INDICATORE DI MISURAZIONE	VALORE SOGLIA - TEMPO	PERCENTUALE DI ACCETTABILITÀ
---------------------	---------------------------	-----------------------	------------------------------

1. AVVIO DEL SERVIZIO

1.1 Presa in carico e attivazione

Rispondere alla richiesta di attivazione di un servizio da parte del Comune	Tempo di attivazione	Entro 14 giorni	90%
---	----------------------	-----------------	-----

1.2 Verifica del fabbisogno e indicazione delle attività da svolgere durante il servizio

Stesura del Piano di Lavoro Individualizzato (PLI)	Presenza del PLI coerente con il fabbisogno	Entro 10 giorni	100%
--	---	-----------------	------

OBIETTIVO OPERATIVO	INDICATORE DI MISURAZIONE	VALORE SOGLIA -TEMPO	PERCENTUALE DI ACCETTABILITÀ
---------------------	---------------------------	----------------------	------------------------------

2. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Elaborazione Turni

Mettere gli operatori nelle migliori condizioni per organizzare la propria settimana lavorativa	Presenza del "Turno" settimanale	Entro il venerdì della settimana precedente	100%
---	----------------------------------	---	------

2.2 Gestione Variazioni del Servizio

Le variazioni rispetto al normale corso del servizio (come elaborato in fase 2.1) possono essere di due tipi: dovute ad esigenze della Cooperativa e dell'operatore, oppure dovute ad esigenze dell'utenza.

Nel primo caso FAI garantisce nei limiti del possibile la regolarità del servizio, avvisando l'utente della variazione prima dell'inizio del servizio. Nel secondo caso è buona regola chiamare entro le 17.00 del giorno precedente per avvisare della variazione.

Consentire la regolarità del servizio	Servizio regolare ed informazioni condivise	Utente informato della variazione entro l'inizio del servizio	100%
---------------------------------------	---	---	------

2.3 Accesso al Domicilio

Presentazione del servizio all'utenza	Conoscenza da parte dell'utente dei contenuti del servizio	Entro il primo accesso	100%
---------------------------------------	--	------------------------	------

2.4 Aggiornamento del PLI

2.4.1 Individuazione di nuove tipologie di bisogno nell'utenza

Garantire un Piano di Lavoro Individuale coerente con i bisogni nel tempo	PLI coerente ed aggiornato	Entro 10 giorni dall'individuazione del nuovo bisogno	100%
---	----------------------------	---	------

2.4.2 Verifica periodica interna della situazione assistenziale

Garantire un Piano di Lavoro Individuale coerente con i bisogni nel tempo	PLI coerente ed aggiornato	Una volta all'anno	100%
---	----------------------------	--------------------	------

OBIETTIVO OPERATIVO	INDICATORE DI MISURAZIONE	VALORE SOGLIA -TEMPO	PERCENTUALE DI ACCETTABILITÀ
---------------------	---------------------------	----------------------	------------------------------

2.4.3 Verifica della situazione con l'Assistente Sociale del Comune di Trento

Garantire un Piano di Lavoro Individuale coerente con i bisogni nel tempo	PLI coerente ed aggiornato	Una volta al mese	90%
---	----------------------------	-------------------	-----

3. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

3.1 Gestione segnalazioni

Accogliere ed elaborare le segnalazioni pervenute	Soluzione del problema	Entro 15 giorni	90%
---	------------------------	-----------------	-----

3.2 Questionario di valutazione della soddisfazione degli utenti

Avere un ritorno sull'attività da parte degli utenti	Relazione aggiornata sui livelli di soddisfazione degli utenti	Una volta all'anno	100%
--	--	--------------------	------

3.3 Visita domiciliare [o contatto telefonico] dei referenti tecnici

Avere un'indicazione qualitativa dell'andamento del servizio	Aggiornamento della cartella personale dell'utente	Una volta all'anno	100%
--	--	--------------------	------

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA CURE PALLIATIVE

Il servizio Assistenza domiciliare Integrata (ADI) è finalizzato al mantenimento al domicilio di persone con patologie complesse che richiedono un intervento integrato coinvolgendo diverse figure professionali (assistente sociale, assistente domiciliare, medico di base, infermiere). Il servizio Cure Palliative, invece, è la forma assistenziale domiciliare dedicata a pazienti con malattie che non rispondono più a trattamenti specifici.

Entrambi i servizi, svolti in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, hanno la finalità di aiutare il malato e la sua famiglia nel delicato percorso di cura e di assistenza e sono garantiti tutti i giorni dell'anno.

Servizi offerti

I servizi offerti possono comprendere diverse attività: l'igiene alla persona (come l'igiene intima, il bagno-doccia, il taglio unghie, i pediluvii, il cambio), l'aiuto nella mobilitazione con e senza l'utilizzo di ausili meccanici, nella somministrazione di farmaci preparati, nella preparazione e somministrazione dei pasti e nel riordino dell'abitazione.

Particolare attenzione viene dedicata al sostegno relazionale degli utenti e dei loro familiari che vengono supportati e aiutati dai nostri operatori nell'affrontare il percorso di assistenza.

AVVIO

La fase di avvio è quella che va dalla richiesta di attivazione del servizio da parte del committente alla presenza di un Piano di Lavoro Individualizzato coerente con la situazione dell'utente. Comprende dunque tutte le procedure che sono necessarie e propedeutiche al primo accesso.

EROGAZIONE

Con il primo accesso si passa nella fase di erogazione, che comprende le attività legate allo svolgimento del servizio, dagli aspetti organizzativi alla gestione delle variazioni e delle richieste.

VALUTAZIONE

La fase di valutazione comprende le attività che coinvolgono l'utenza e la Cooperativa nel monitoraggio e nella valutazione del servizio. Nello specifico la gestione delle segnalazioni pervenute a FAI dall'utenza, la somministrazione di un questionario di valutazione del servizio, le visite periodiche al domicilio e i colloqui, anche telefonici, con la famiglia degli assistiti.

RECLAMI. Per segnalazioni in merito all'andamento del servizio è possibile contattare la Cooperativa FAI al numero 0461-911509.

FASI DEL SERVIZIO

OBIETTIVO OPERATIVO	INDICATORE DI MISURAZIONE	VALORE SOGLIA - TEMPO	PERCENTUALE DI ACCETTABILITÀ
---------------------	---------------------------	-----------------------	------------------------------

1. AVVIO DEL SERVIZIO

1.1 Presa in carico e attivazione

Rispondere alla richiesta di attivazione di un servizio	Tempo di attivazione del servizio	Entro 3 giorni	100%
---	-----------------------------------	----------------	------

1.2 Verifica del fabbisogno e indicazione delle attività da svolgere durante il servizio

Stesura del Piano di Lavoro Individualizzato (PLI)	Presenza del PLI coerente con il fabbisogno	Entro il primo accesso	100%
--	---	------------------------	------

2. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Elaborazione Turni

Mettere gli operatori nelle migliori condizioni per organizzare la propria settimana lavorativa	Presenza del "Turno" settimanale	Entro il venerdì della settimana precedente	100%
---	----------------------------------	---	------

OBIETTIVO OPERATIVO	INDICATORE DI MISURAZIONE	VALORE SOGLIA -TEMPO -	PERCENTUALE DI ACCETTABILITÀ
---------------------	---------------------------	------------------------	------------------------------

2.2 Gestione Variazioni del Servizio

Data la natura del servizio le richieste di variazione vengono accolte sulla base di valutazioni effettuate sulle singole situazioni

2.3 Accesso al Domicilio

Presentazione del servizio all'utenza	Conoscenza da parte dell'utente o dei familiari dei contenuti del servizio	Entro il primo accesso	100%
---------------------------------------	--	------------------------	------

2.4 Aggiornamento del PLI

2.4.1 Individuazione di nuove tipologie di bisogno nell'utenza da parte degli operatori

Garantire un Piano di Lavoro Individuale coerente con i bisogni nel tempo	PLI coerente ed aggiornato	Entro 5 giorni dall'individuazione del nuovo bisogno	100%
---	----------------------------	--	------

2.4.2 Verifica periodica della situazione assistenziale

Garantire un Piano di Lavoro Individuale coerente con i bisogni nel tempo	PLI coerente ed aggiornato	Sulla base del bisogno	100%
---	----------------------------	------------------------	------

3. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

3.1 Gestione segnalazioni

Accogliere ed elaborare le segnalazioni pervenute	Soluzione del problema	Entro 15 giorni	90%
---	------------------------	-----------------	-----

3.2 Visita domiciliare – o colloquio telefonico – dei referenti tecnici

Avere un'indicazione qualitativa dell'andamento del servizio	Aggiornamento della cartella personale dell'utente	Una volta all'anno	100%
--	--	--------------------	------





CENTRO DIURNO “FILO FILO”

Il centro diurno è una struttura semi-residenziale che accoglie, per l'intero arco della giornata, persone anziane residenti nel comune di Trento con limitata autonomia (in grado di provvedere autonomamente alle proprie necessità primarie, ma che si trovano in condizione di solitudine), persone parzialmente autosufficienti o con gravi disabilità, compatibilmente con la tipologia dei servizi offerti.

Gli obiettivi

- favorire la socializzazione, l'attivazione e il mantenimento delle capacità degli ospiti che si rivolgono alla struttura
- sviluppare relazioni interpersonali, creando un ambiente aperto al territorio
- favorire il più possibile la permanenza degli ospiti nel loro ambiente di vita sostenendo nel contempo le famiglie di appartenenza, evitando o ritardando il ricorso al collocamento in strutture residenziali

La capienza della struttura è di 15 ospiti contemporaneamente presenti. Durante il pranzo, con il servizio di mensa aperto tra le ore 11.45 e le 13.15, il centro diurno può accogliere un massimo di 20 persone.

Servizi offerti

TRASPORTO - Il servizio prevede il viaggio da casa al centro e ritorno con pulmini attrezzati anche al trasporto disabili con la presenza di un accompagnatore.

PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE - è disponibile un infermiere che quotidianamente svolge nel centro attività di prevenzione e controllo sanitario.

SERVIZIO MENSA - il servizio prevede la colazione, il pranzo e la merenda. Per quanto riguarda il pranzo, l'ospite decide il menù giorno per giorno, avendo la possibilità di poter scegliere sempre tra diverse portate.

ATTIVITÀ MOTORIA - L'attività motoria mira ad una riattivazione psico-fisica globale, importante perché innesca un meccanismo di miglioramento della vita. Viene proposta quotidianamente da un'insegnante qualificato.

DOCCIA ASSISTITA - l'ospite può usufruire della doccia assistita con il supporto degli operatori della Cooperativa FAI.

ATTIVITÀ LUDICO / RICREATIVE - sono coordinate quotidianamente da un'educatrice con il supporto degli operatori e dei volontari e sono finalizzate al mantenimento ed allo sviluppo delle abilità degli ospiti su diversi piani: relazionale, espressivo e manuale. Vengono proposti i seguenti tipi di attività: ludico-ricreative ed espressive (teatro, canti, mini-olimpiadi, gite), manuali (costruzione di manufatti di diversa fattura, pittura), cognitive (giochi di gruppo, cruciverba).

Inoltre è prevista l'attività religiosa (recita del Rosario a cura delle volontarie) che di venerdì pomeriggio (dalle 15.00 alle 16.15) è aperta al pubblico.

USCITE SUL TERRITORIO - Soprattutto nel periodo primaverile- estivo vengono programmate brevi uscite sul territorio (verso il Belvedere, presso la chiesa) che durano alcune ore oppure uscite che interessano l'arco dell'intera giornata e prevedono l'utilizzo dei mezzi di trasporto. Solitamente la scelta verte su mete non troppo distanti e cerca di andare incontro ad eventuali interessi o richieste da parte dell'utenza.

Contatti

Il Centro Diurno "Filo Filò" è in Via Belvedere 4 a Ravina di Trento, all'interno di un immobile di recente costruzione che si sviluppa su tre piani resi accessibili da un ascensore interno.

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.30

Per informazioni è possibile contattare il numero 0461/392066.

AVVIO - PRESA IN CARICO DELL'OSPITE E PIANIFICAZIONE INDIVIDUALIZZATA

La fase di avvio comprende le attività che precedono l'entrata nella struttura dell'ospite. Ci si occupa in questa fase della risposta alla

richiesta di attivazione del servizio e, successivamente, alla formulazione di un progetto di intervento individualizzato.

EROGAZIONE

Con il primo accesso dell'ospite nella struttura si passa nella fase di erogazione, che comprende tutte le attività tipiche dello svolgimento del servizio, dalle attività quotidiane svolte all'interno della struttura agli adempimenti burocratici ed organizzativi che vengono affrontati dagli operatori all'interno della struttura.

VALUTAZIONE

La fase di valutazione comprende tutte le attività relative al monitoraggio del servizio, quali: la gestione delle segnalazioni pervenute a FAI dall'utenza, le verifiche sulla situazione dei singoli ospiti, i colloqui con le famiglie degli assistiti, la somministrazione di un questionario di soddisfazione del servizio e la rendicontazione periodica delle attività della struttura.

RECLAMI. Per segnalazioni in merito all'andamento del servizio è possibile contattare la Cooperativa FAI al numero 0461-392066.

FASI DEL SERVIZIO

OBIETTIVO OPERATIVO	INDICATORE DI MISURAZIONE	VALORE SOGLIA - TEMPO	PERCENTUALE DI ACCETTABILITÀ
---------------------	---------------------------	-----------------------	------------------------------

1. PRESA IN CARICO DELL'OSPITE E PIANIFICAZIONE INDIVIDUALIZZATA

1.1 Presa in carico e attivazione

Inserimento della persona all'interno della struttura	Presenza fisica della persona in struttura	In accordo con le esigenze dell'utenza	100%
---	--	--	------

OBIETTIVO OPERATIVO	INDICATORE DI MISURAZIONE	VALORE SOGLIA - TEMPO -	PERCENTUALE DI ACCETTABILITÀ
---------------------	---------------------------	-------------------------	------------------------------

1.2 Valutazione del fabbisogno e indicazione delle attività da svolgere durante il servizio

Erogare un servizio adeguato ai fabbisogni dell'ospite	Presenza del Piano Individualizzato	Entro 60 giorni dall'inserimento	100%
--	-------------------------------------	----------------------------------	------

1.3 Monitoraggio e verifica del Piano Individualizzato

Valutare il grado di aggiornamento del PI	PI aggiornato	A cadenza semestrale	100%
---	---------------	----------------------	------

2. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Gestione delle presenze giornaliere

Raccolta delle informazioni riguardo le presenze individuali	Erogazione regolare dei servizi (trasporto, pasto, doccia assistita)	Informazioni giornaliere raccolte entro le 8.30	100%
--	--	---	------

2.2 Trasporto

Il servizio prevede il viaggio da casa al centro e ritorno con pulmini attrezzati anche al trasporto disabili e dotati di sedile singolo con la presenza di un accompagnatore

Accompagnare gli ospiti da e verso il centro diurno	Trasporto in orario	In base al piano di frequenza	100%
	Presenza sul mezzo dell'accompagnatore	Durante ogni tratta	100%

2.3 Servizio pasti

Il servizio prevede la colazione, il pranzo e la merenda

Garantire la ristorazione quotidiana in accordo con le esigenze dei singoli	Soddisfazione dell'ospite	Valutazione quotidiana con l'ospite e verifiche periodiche	80% degli ospiti soddisfatti
	Conformità rispetto agli standard igienico-alimentari vigenti	Verifiche periodiche della corretta applicazione del piano di autocontrollo	100%

OBIETTIVO OPERATIVO	INDICATORE DI MISURAZIONE	VALORE SOGLIA - TEMPO -	PERCENTUALE DI ACCETTABILITÀ
---------------------	---------------------------	-------------------------	------------------------------

2.4 Attività motoria

Mira ad una riattivazione psico-fisica globale viene proposta giornalmente ed è gestita da un insegnante qualificato

Riattivazione psico-fisica globale	Coinvolgimento degli ospiti durante le attività	Valutazione mensile dell'operatore FAI che partecipa alle attività	80% di soddisfazione dell'ospite
		Valutazione periodica con l'ospite ed i familiari	80%
	Professionalità dell'esperto	Presenza di Istruttore con qualifica ISEF	100%

2.5 Doccia assistita

L'ospite e gli anziani esterni al centro possono usufruire della doccia assistita con il supporto da parte degli operatori di FAI.

Mantenimento di uno standard igienico-sanitario ed estetico adeguato	Soddisfazione dell'ospite	Valutazione periodica con l'ospite e i familiari	100% (di valutazioni positive di chi usufruisce del servizio)
Soddisfacimento delle richieste di doccia assistita	Erogazione del servizio	Garanzia dell'erogazione in coerenza con il calendario	100%

2.6 Attività ludico-ricreative

Il servizio è realizzato da un'educatrice ogni pomeriggio di apertura del centro con il supporto degli operatori e dei volontari ed è finalizzato al mantenimento ed allo sviluppo delle abilità degli ospiti sui diversi piani: relazionale, espressivo e manuale.

Mantenimento e sviluppo delle abilità ludico-espressivo, delle abilità manuali e cognitive	Soddisfazione degli ospiti	Valutazione periodica con l'ospite e i familiari	90% (di valutazioni positive di chi usufruisce del servizio)
--	----------------------------	--	--

OBIETTIVO OPERATIVO	INDICATORE DI MISURAZIONE	VALORE SOGLIA -TEMPO -	PERCENTUALE DI ACCETTABILITÀ
---------------------	---------------------------	------------------------	------------------------------

2.7 Uscite sul territorio

Vengono programmate regolarmente brevi uscite sul territorio; in questo caso non viene attivato il servizio di trasporto e l'attività si risolve nelle ore pomeridiane. Uscite che invece interessano l'arco dell'intera giornata e prevedono l'utilizzo dei mezzi di trasporto sono le gite estive.

Creare momenti di socializzazione e di svago per gli ospiti	Soddisfazione degli ospiti	Valutazione periodica con l'ospite e i familiari	90%
---	----------------------------	--	-----

3. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Gestione segnalazioni

Accogliere ed elaborare le segnalazioni pervenute	Soluzione del problema	Entro 3 giorni	90%
---	------------------------	----------------	-----

3.2 Questionario di valutazione della soddisfazione degli utenti

Avere un ritorno sull'attività del Centro Diurno da parte degli utenti	Relazione aggiornata sui livelli di soddisfazione degli utenti	Una volta all'anno	100%
--	--	--------------------	------

3.3 Monitoraggio e verifica del Piano Individualizzato

Valutare il grado di aggiornamento del PI	PI aggiornato	A cadenza semestrale	100%
---	---------------	----------------------	------

3.4 Incontro con familiari e assistenti sociali

Monitoraggio del servizio attraverso un confronto con l'utenza	Verbale di riunione	Una volta all'anno	100%
--	---------------------	--------------------	------

3.5 Rendicontazione annuale sul servizio

Mantenere l'organizzazione interna aggiornata sul centro ai fini del miglioramento costante	Presenza della relazione finale	Una volta all'anno	100%
---	---------------------------------	--------------------	------

ASSISTENZA ALLA PERSONA EROGATA PRIVATAMENTE

FAI può erogare servizi di assistenza alla persona anche privatamente. A seguito dei contatti preliminari intercorsi con la famiglia, FAI è in grado di attivare nei tempi richiesti - se necessario anche entro 24 ore - gli operatori per rispondere alle richieste di assistenza.

I nostri servizi sono fruibili a ore, sia nella fascia diurna che in quella notturna, erogati sulla base di esigenze specifiche e svolti da personale qualificato tutti i giorni dell'anno.

Servizi offerti

- Cura della persona e igiene personale
- Assistenza notturna (al domicilio, in ospedale, presso strutture)
- Gestione dimissioni ospedaliere o da Residenze Socio Assistenziali
- Assistenza nei fine settimana e nelle festività in alternanza o in assenza dei familiari
- Aiuto nella deambulazione
- Prestazioni infermieristiche
- Controllo terapie
- Sostegno relazionale e compagnia
- Trasporto e accompagnamento in caso di analisi e visite mediche, sedute riabilitative e cicli di cure
- Gestione degli acquisti alimentari
- Ritiro medicinali
- Preparazione pasti a domicilio
- Monitoraggio del regime alimentare
- Consegna e ritiro vestiario in lavanderia
- Pulizie domestiche ordinarie e straordinarie
- Gestione della raccolta differenziata

- Corretta aerazione, illuminazione e salubrità generale degli ambienti domestici
- Pagamenti bollette, bonifici bancari, compilazione e rinnovo documenti
- Stiratura e piccola sartoria
- Riordino del letto
- Servizio «Vacanze protette»

Contatti

Per attivare il servizio è sufficiente chiamare il numero 0461 911509 e prendere contatto con i nostri responsabili.

AVVIO

La fase di avvio è quella che va dalla richiesta di attivazione del servizio all'avvio. Può prevedere, la stesura di un Piano Interventi coerente con la situazione del cliente. Comprende dunque tutte le procedure che sono necessarie e propedeutiche al primo accesso.

EROGAZIONE

Con il primo accesso presso l'utente si passa alla fase di erogazione, che comprende tutte le attività tipiche dello svolgimento del servizio, dagli aspetti organizzativi agli impegni periodici di aggiornamento sulle condizioni dell'assistito.

VALUTAZIONE

La fase di valutazione comprende le attività che coinvolgono l'utenza e la Cooperativa nel monitoraggio e nella valutazione del servizio. Nello specifico la gestione delle segnalazioni pervenute a FAI dall'utenza, la somministrazione di un questionario di valutazione del servizio, le visite periodiche al domicilio e i colloqui, anche telefonici, con la famiglia degli assistiti.

RECLAMI. Per segnalazioni in merito all'andamento del servizio è possibile contattare la Cooperativa FAI al numero 0461-911509.

FASI DEL SERVIZIO

OBIETTIVO OPERATIVO	INDICATORE DI MISURAZIONE	VALORE SOGLIA -TEMPO -	PERCENTUALE DI ACCETTABILITÀ
---------------------	---------------------------	------------------------	------------------------------

1. AVVIO DEL SERVIZIO

1.1 Presa in carico e attivazione

Rispondere alla richiesta di attivazione di un servizio	Tempo di risposta	Entro 24 ore ¹	90%
Consegnare al cliente tutte le informazioni necessarie per l'avvio del servizio	Stesura contratto	Entro il primo giorno di avvio del servizio	100%

1.3 Valutazione del fabbisogno e indicazione delle attività da svolgere durante il servizio

Stesura di un piano degli interventi conforme alle richieste del cliente	Presenza di un piano coerente con la richiesta del cliente	Entro il primo accesso	100%
--	--	------------------------	------

2. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Elaborazione Turni

Mettere gli operatori nelle migliori condizioni per organizzare la propria settimana lavorativa	Presenza del "Turno" settimanale	Entro il venerdì	100%
---	----------------------------------	------------------	------

2.2 Gestione Variazioni del Servizio

Le variazioni rispetto al normale corso del servizio (come elaborato in fase 2.1) possono essere di due tipi: dovute ad esigenze della Cooperativa e dell'operatore, oppure dovute ad esigenze dell'utenza. Nel primo caso FAI garantisce nei limiti del possibile la regolarità del servizio, avvisando l'utente della variazione prima dell'inizio del servizio. Nel secondo caso è necessario, affinché non venga addebitato il costo del servizio (su questo aspetto ci sono dubbi, probabilmente lo elimineremo), chiamare entro le 17 del giorno precedente per avvisare della variazione.

Consentire la regolarità del servizio	Servizio regolare ed informazioni condivise	Utente informato della variazione entro l'inizio del servizio;	100%
---------------------------------------	---	--	------

2014

DESIGN Sonia Lunardelli - mugrafik

FOTO Matteo De Stefano, Paolo Pedrotti, Archivio FAI

STAMPA Nuove Arti Grafiche

OBIETTIVO OPERATIVO	INDICATORE DI MISURAZIONE	VALORE SOGLIA -TEMPO -	PERCENTUALE DI ACCETTABILITÀ
---------------------	---------------------------	------------------------	------------------------------

2.3 Primo Accesso

Presentazione del servizio, consegna materiale informativo alla presenza eventuale di un referente della Cooperativa.	Conoscenza da parte dell'utente dei contenuti del servizio	Entro il primo accesso	100%
---	--	------------------------	------

2.4 Monitoraggio e aggiornamento del piano degli interventi

Verifica periodica della situazione assistenziale	Coerenza del piano degli interventi con le esigenze del cliente	Una volta al mese con i familiari - telefonicamente o di persona	100%
---	---	--	------

3. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

3.1 Gestione segnalazioni

Accogliere ed elaborare le segnalazioni pervenute	Chiusura della segnalazione	Entro 7 giorni	90%
---	-----------------------------	----------------	-----

3.2 Questionario di valutazione della soddisfazione dei clienti

Avere un ritorno sull'attività da parte degli utenti	Relazione aggiornata sui livelli di soddisfazione degli utenti	A fine intervento o annuale in caso di interventi prolungati	100%
--	--	--	------

3.3 Visita domiciliare

Avere un'indicazione qualitativa dell'andamento del servizio	Aggiornamento della cartella personale dell'utente	Una volta all'anno	100%
--	--	--------------------	------





fai

cooperativa sociale
famiglia anziani infanzia

CONTATTACI

Lu - Ve orario 7.30 - 17.00

FAI Famiglia Anziani Infanzia

Via Gramsci 48/a-50/a - 38123 TRENTO

Tel. 0461 911509 - Fax 0461 934280

Email: info@faicoop.com

www.faicoop.com

P.IVA 00980950224 | N. REA TN-108780

ALBO NAZIONALE SOCIETÀ COOPERATIVE N. A157854



Certificato 21846/10/S