

CARTA DEI SERVIZI

Servizi di assistenza domiciliare



cooperativa sociale
famiglia anziani infanzia

Luglio 2019

Indice

La nostra Carta dei servizi.....	3
La normativa	3
I nostri principi	4
Pubblicazione della Carta dei Servizi.....	4
La Cooperativa FAI	4
La mission, i valori e la vision	4
Gli stakeholder	5
La governance	6
L'ORGANIGRAMMA	7
Certificazioni	8
Autorizzazione e accreditamento.....	8
Le aree di intervento di FAI	8
Gli strumenti di partecipazione e di tutela del cittadino-utente e dei suoi familiari.....	9
Il monitoraggio.....	9
CARATTERISTICHE, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI	10
Il servizio di assistenza domiciliare	11
Assistenza alla persona in convenzione con il Comune di Trento.....	11
Standard di qualità dei servizi	13
Assistenza alla persona in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari	16
Standard di qualità dei servizi	17
Assistenza alla persona erogata privatamente.....	20

La nostra Carta dei servizi

La Carta dei servizi rappresenta lo **strumento informativo chiaro e trasparente**, attraverso il quale la **Cooperativa FAI** favorisce la conoscenza dei propri servizi; nello specifico, vengono definiti:

- Gli standard di qualità – nonché i sistemi di misurazione e valutazione della stessa
- Le modalità di accesso e di svolgimento dei servizi
- Gli obiettivi di miglioramento del servizio
- Gli strumenti di partecipazione dei cittadini alla loro valutazione e le procedure di tutela.

Per le ragioni sopra elencate la presente costituisce, insieme al bilancio sociale, uno degli **strumenti di informazione e di assunzione del proprio impegno** nei confronti dell'ente accreditante, affidante e rispetto ai cittadini, nonché di **garanzia del sistema di miglioramento** dei servizi offerti.

I **destinatari principali** sono coloro che, direttamente o indirettamente, partecipano al sistema di erogazione dei servizi, ovvero:

- La pubblica amministrazione
- La cittadinanza – e, più nello specifico, gli utenti con i loro familiari
- Altre realtà del privato sociale.

La normativa

La presente Carta dei servizi è stata redatta secondo le linee guida e avente i contenuti essenziali approvati dalla Giunta provinciale ai sensi dell'art. 20, c.l., della Legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13. Inoltre, nella sua elaborazione ha seguito 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 marzo 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"

I nostri principi

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

- **Principio di uguaglianza:** si traduce nel rifiuto di ogni discriminazione, adattando le risposte dei servizi alle diverse esigenze personali e sociali degli utenti.
- **Principio di imparzialità:** le modalità di accesso e di fruizione dei servizi vengono normate da criteri di obiettività e di imparzialità;
- **Principio di continuità:** l'erogazione dei servizi avviene in maniera continuativa e regolare, assicurando in ogni situazione misure volte ad arrecare il minor danno possibile agli utenti.
- **Principio di scelta:** ovvero l'impegno a garantire flessibilità nell'erogazione dei servizi.
- **Principio di partecipazione:** nell'ottica di un miglioramento continuo dei servizi, viene garantita un'informazione trasparente agli utenti, in maniera congiunta a forme di ascolto, volte a raccogliere eventuali richiami e consigli.
- **Principi di efficienza e di efficacia:** per poter applicare tale parametro, viene predisposto un piano della formazione per il personale e un modello di organizzazione.

Pubblicazione della Carta dei Servizi

Il presente documento è reperibile presso la nostra sede, in **via Gramsci 48/a-50/a** (Trento), oppure scaricabile dal nostro sito web (www.faicoop.com).

La Cooperativa FAI

FAI – Famiglia Anziani Infanzia, è una cooperativa sociale di tipo A, con sede legale a Trento, in via Gramsci 48/a-50/a. È iscritta al Registro provinciale degli Enti cooperativi e all'Albo nazionale delle società cooperative.

È stata fondata il 21 gennaio 1983 da un gruppo di sedici donne conosciutesi durante un corso di formazione per assistenti geriatriche a Trento. L'intento della nuova realtà era quello di rispondere alla forte necessità di sostenere le famiglie nella cura dei propri anziani e, ad oggi, continua a proporre servizi qualificati di assistenza alla persona con l'obiettivo di migliorarne la qualità di vita ed il benessere psico-fisico.

FAI, che opera all'interno della Comune di Trento, si trova ad affrontare un contesto contemporaneo fortemente segnato dalla presenza di un'età media della popolazione sempre più elevata: cresce il numero di anziani e aumenta soprattutto il dato relativo ai "grandi anziani", ovvero gli over 85. Inoltre, molte di queste persone vivono da sole, senza una rete familiare o amicale che li sostenga. Per queste ragioni, risulta essere ancor più importante erogare **servizi di qualità, in continuo ascolto verso i nuovi bisogni emergenti da parte della comunità**.

Per raggiungere tali finalità, FAI, offre servizi di assistenza domiciliare privata, oppure in convenzione con il Comune di Trento e con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, gestisce il Centro Diurno "Filo Filò" di Ravina ed opera presso la "Casa del Clero" e l'"Infermeria dei Frati Francescani". Inoltre, negli ultimi anni FAI si è impegnata anche nel senso di una **sempre maggiore apertura verso la comunità**: grazie soprattutto alle progettualità attive, FAI si è impegnata nella **costruzione di reti di partenariato** con altre realtà del territorio. In questo modo, collaborare per creare sinergie e valorizzare le risorse della comunità è diventato un nuovo e importante tratto peculiare dell'identità della Cooperativa.

La mission, i valori e la vision

La mission della cooperativa è quella di **perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini**. Per raggiungere tale finalità, FAI si ispira ad alcuni valori fondamentali, ovvero:

- **RISPETTO**, declinato sia verso gli utenti che verso i colleghi e l'organizzazione, orientando alcuni comportamenti volti alla cura dell'altro.

- **ASCOLTO**: per i lavoratori FAI saper ascoltare significa sapere cogliere le esigenze degli utenti e dei colleghi ancor prima che queste vengano verbalizzate. Sotto un profilo più ampio, la Cooperativa intende inoltre mettersi in ascolto dei bisogni della comunità, anche e soprattutto rispetto a situazioni di fragilità e vulnerabilità.
- **COLLABORAZIONE**: ovvero lavorare in maniera coordinata, mettere in comune delle informazioni e del sapere per raggiungere un obiettivo condiviso. Rispetto ai propri soci e dipendenti, ma anche nei confronti dei partner, si intende mettere in atto un atteggiamento di reciproco sostegno, volto a valorizzare i punti di forza di ciascuna realtà.
- **EFFICIENZA**, valorizzando le proprie risorse per ottenere servizi di qualità e mettere in atto progetti innovativi sul territorio.
- **SOLIDARIETA'**: questo valore guida i rapporti tra colleghi, nei confronti dell'organizzazione e rispetto alle realtà con cui FAI si trova a collaborare.
- **RESPONSABILITA'**: ogni persona che collabora con FAI mantiene dei comportamenti coerenti con le richieste ed esigenze della Cooperativa, al fine di garantire l'organizzazione e lo svolgimento dei servizi e dei progetti.

La vision della Cooperativa si concretizza nella **costante attenzione alla lettura dei bisogni della società che cambia, ponendo quindi sempre al centro la persona e le sue relazioni**. In tal senso, FAI si impegna per un continuo miglioramento dei servizi erogati, garantendo una pronta risposta alle esigenze degli utenti e una flessibilità in ascolto delle richieste che riceve. Inoltre, intende portare avanti il rapporto con la comunità, attraverso la realizzazione di progettualità innovative, coltivando, consolidando e ampliando le reti di partenariato con le altre realtà del territorio.

Gli stakeholder

FAI porta avanti le proprie attività all'interno di un sistema di relazioni eterogeneo, in cui rientrano i diversi soggetti con i quali la Cooperativa interagisce e/o collabora.

- **Gli utenti** sono coloro che usufruiscono dei servizi di FAI: 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. FAI si impegna pertanto a coinvolgere attivamente la rete familiare, nell'ottica di un sostegno e supporto reciproco.
- **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 FAI e la cui presenza è indispensabile per la Cooperativa.
- **I volontari** contribuiscono anch'essi all'interno dei servizi e rappresentano un elemento prezioso, guidato dalla gratuità del proprio agire, valorizzando la relazione informale e spontanea.
- **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, il Comune di Trento, L'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari e la Provincia Autonoma) rappresentano coloro che affidano a FAI l'erogazione dei servizi, in vista del perseguimento delle finalità di pubblico interesse.
- **La rete di partner**, ovvero le altre realtà del privato sociale con cui FAI collabora e realizza progetti.
- **I consorzi e le federazioni** (come Consolida e la Federazione Trentina della Cooperazione), volte a coordinare le diverse realtà cooperative.
- **Le fondazioni e altri enti privati**, che svolgono il ruolo di promozione culturale, della ricerca e del welfare, favorendo l'attivazione di progetti nel mondo del sociale.

- I **collaboratori e i fornitori**, che offrono alla Cooperativa le competenze e le risorse e servizi necessari al raggiungimento della propria missione sociale.

La governance

Gli **organi di governo** di FAI sono:

- l'Assemblea dei Soci
- il Consiglio di Amministrazione
- il Collegio dei Sindaci

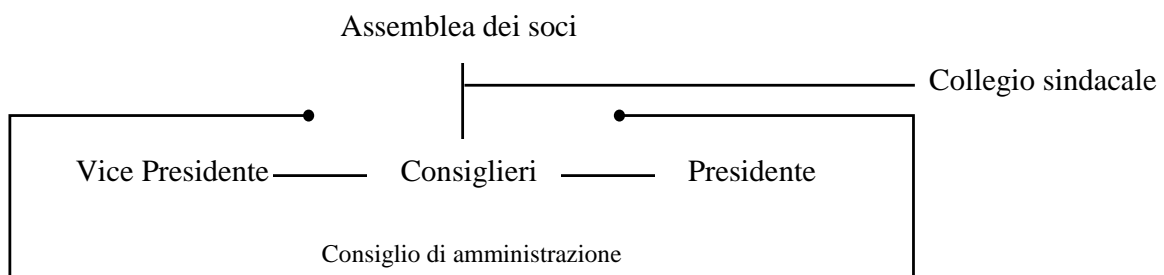
L'**Assemblea dei Soci** è l'organo sovrano della Cooperativa; è composta da tutti i soci della Cooperativa FAI (90 nel 2018) e, come previsto dallo Statuto, svolge principalmente le seguenti funzioni:

- approvare il bilancio della Cooperativa e destinare gli eventuali utili
- nominare e revocare gli Amministratori
- nominare e revocare i Sindaci e il Presidente del Collegio Sindacale

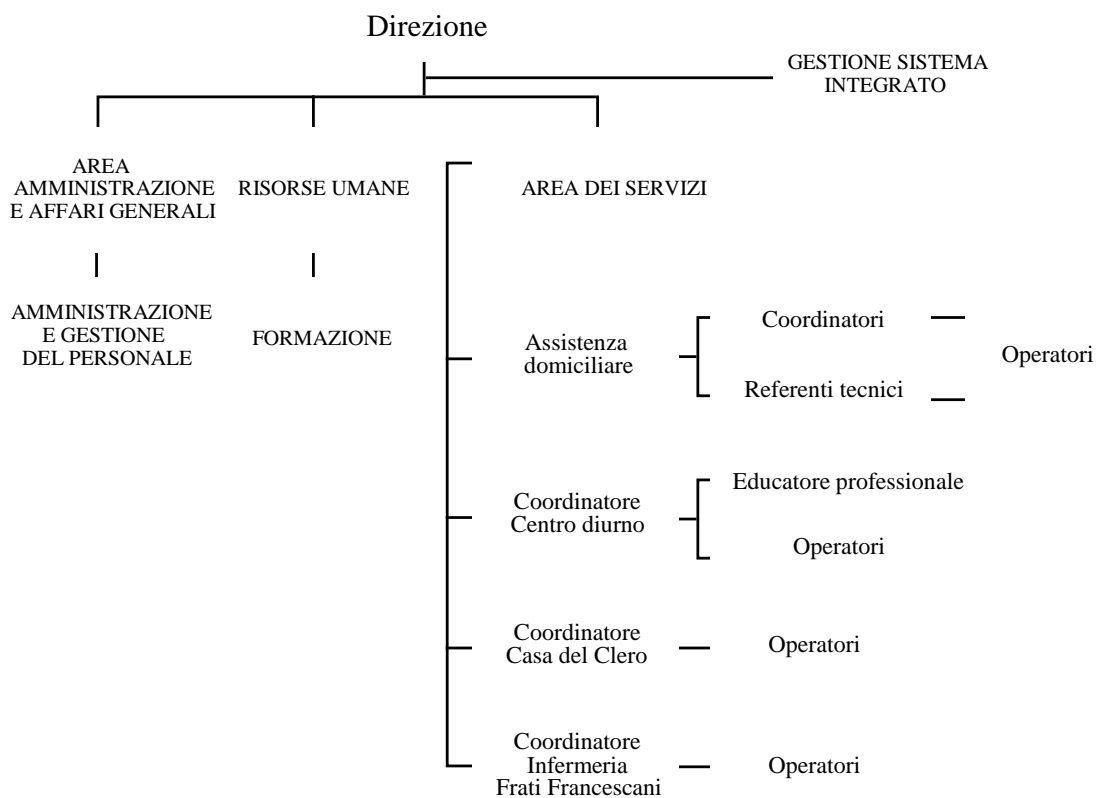
Il **Consiglio di Amministrazione** è l'organo di governo della Cooperativa ed è composto da 5 persone, mentre il **Collegio Sindacale** è composto da tre membri.

L'ORGANIGRAMMA

AREA ISTITUZIONALE



AREA OPERATIVA



Verranno esplicitate le funzioni delle principali figure professionali coinvolte direttamente nei servizi presentati nella Carta dei Servizi:

- **Direttore:** ha la responsabilità di garantire la corretta organizzazione e l'efficienza del servizio, nel rispetto delle convenzioni e dei contratti in essere; valutare la gestione complessiva; coordinare le risorse; rendicontare periodicamente circa l'andamento del servizio al fine di consentire un costante presidio sulle attività e di perseguire il miglioramento continuo.
- **Referente tecnico:** ha la responsabilità di garantire il rispetto dei requisiti previsti dai contratti per quanto attiene i contenuti tecnico-professionali dei servizi; gestire le richieste di attivazione dei servizi con i clienti; partecipare alle riunioni periodiche di programmazione e verifica dei piani individuali di assistenza; gestire l'erogazione del servizio e monitorare la corretta realizzazione; segnalare eventuali disservizi.
- **Coordinatore:** ha la responsabilità di elaborare e gestire al turnistica del servizio; segnalare eventuali disservizi nell'erogazione; effettuare la rendicontazione periodica per i clienti; gestire le comunicazioni con gli utenti e familiari relativamente al turno di lavoro; mantenere una comunicazione costante con gli operatori e i responsabili di processo.
- **Operatore di assistenza domiciliare:** ha la responsabilità di erogare il servizio di assistenza domiciliare, secondo le procedure e le istruzioni definite dall'organizzazione; segnalare alla funzione competente le eventuali problematiche rilevate durante l'effettuazione del servizio.

Certificazioni

L'adesione ad un **sistema di gestione integrato delle certificazioni** rappresenta la volontà, da parte della Cooperativa FAI, di ottenere un **riconoscimento formale del proprio impegno** verso la soddisfazione degli assistiti e dei loro familiari, del personale e dei soci, la sensibilità ambientale, il rispetto del lavoratore, della sua salute e della sua sicurezza sul lavoro, l'osservanza della norma cogente applicabile alla Cooperativa ed alle attività da essa svolte. In particolare, FAI ha ottenuto le seguenti certificazioni:

- **MARCHIO FAMILY AUDIT**, che certifica iniziative, scelte e politiche volte alla conciliazione famiglia-lavoro.
- **SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ** secondo il modello previsto dalla norma **UNI EN ISO 9001:2008**, che certifica il mantenimento di elevati standard di qualità dell'intera gamma di servizi offerti.
- **CERTIFICAZIONE OHSAS 18001** per la salute e la sicurezza sui luoghi del lavoro.
- **CERTIFICAZIONE AMBIENTALE ISO 14001**, che riconosce il continuo miglioramento degli impatti ambientali prodotti.
- **RECEPIMENTO SISTEMA DLGS 231/2001**, che disciplina la responsabilità amministrativa delle società.

Autorizzazione e accreditamento

La Cooperativa FAI è autorizzata e accreditata per l'erogazione di:

- Servizi e interventi socio-assistenziali nell'area età anziana, ambito domiciliare e di contesto nel territorio provinciale;
- Servizi e interventi socio-assistenziali nell'area età anziana, ambito semi-residenziale, centro di accoglienza diurna e centro servizi;
- Servizi territoriali per la costruzione e la promozione di reti territoriali nell'ambito del territorio provinciale.

Le aree di intervento di FAI

La Cooperativa FAI offre diversi e qualificati servizi di cura e assistenza rivolti alle famiglie ed ai suoi componenti; la finalità degli interventi è quella di migliorare la qualità di vita delle persone con ridotta

autonomia (a causa di anzianità, invalidità, malattie, dimissioni ospedaliere o di infortuni) e offrire sollievo alle loro famiglie.

La Cooperativa FAI 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.

I servizi offerti riguardano principalmente l'assistenza e la cura della persona e, in particolare:

- **Assistenza domiciliare**

Assistenza alla persona in convenzione con il Comune di Trento, che segnala alla Cooperativa i servizi da attivare in collaborazione con gli assistenti sociali, nel rispetto dei bisogni degli assistiti.

Assistenza alla persona in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari: erogazione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata e Cure Palliative, in collaborazione con il personale medico-sanitario dell'APSS.

Assistenza alla persona erogata privatamente, attraverso la rete di Trentino Cura.

- **Centro Diurno "Filò Filò" in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari**

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.

- **Assistenza alla persona in strutture residenziali**

Casa del Clero: è un servizio di assistenza alla persona, rivolto nello specifico sacerdoti anziani, che occupa gli ultimi tre piani del Seminario Maggiore in Corso III Novembre 46. Gli ospiti godono di un servizio garantito 24 ore su 24, erogato dalla Cooperativa unitamente ad altri servizi forniti da terzi.

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

Gli strumenti di partecipazione e di tutela del cittadino-utente e dei suoi familiari

La partecipazione e la tutela del cittadino-utente e dei suoi familiari sono garantiti attraverso strumenti diversi, come la somministrazione annuale di questionari di valutazione del servizio, le visite periodiche al domicilio e i colloqui, anche telefonici.

È inoltre possibile segnalare eventuali reclami o suggerimenti in merito all'andamento dei servizi contattando la Cooperativa FAI al numero 0461-911509, oppure via mail all'indirizzo info@faicoop.com. Nel caso in cui il reclamo non possa essere soddisfatto immediatamente, la segnalazione verrà valutata, presa in carico e risolta entro 15 giorni dalla comunicazione.

Il monitoraggio

La presente Carta dei Servizi seguirà un monitoraggio annuale e verrà aggiornata periodicamente quando necessario ed almeno ogni tre anni.

CARATTERISTICHE, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' 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. **La fase di avvio**, che comincia con il primo contatto del cliente 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 della eventuali variazioni a cui può andare incontro. Si esaurisce con l'interruzione della relazione contrattuale.
3. **Valutazione**: racchiude tutte le attività periodiche di monitoraggio, volte a garantire la qualità del servizio. Avviene attraverso strumenti diversi (questionario, colloquio personale...) e vuole porsi anche come un momento di confronto tra il cliente e la Cooperativa.

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

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

- **Obiettivo operativo**: ovvero l'obiettivo specifico a cui tendono le operazioni proprie di quella singola fase;
- **Indicatore di misurazione**: inserito l'oggetto specifico, e misurabile, collegato all'obiettivo operativo;
- **Valore Soglia**: è una quantità, solitamente espressa in termini temporali, che indica lo standard della Cooperativa FAI nel raggiungere l'obiettivo operativo
- **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 di un servizio entro 14 giorni, nel 90% dei casi.

Obiettivo Operativo	Indicatore di misurazione	Valore Soglia – Tempo	Percentuale accettabilità	di
1.1 Presa in carico e attivazione				
Rispondere alla richiesta di attivazione di un servizio	Tempo di attivazione	Entro 14 giorni	90,00%	

Il servizio di assistenza domiciliare

Il servizio di assistenza domiciliare è volto a **garantire il benessere e la cura della persona, che viene aiutata a mantenere la propria autonomia presso il domicilio o in altre strutture**. Le professionalità coinvolte sono gli operatori di assistenza domiciliare qualificati, i referenti tecnici e i coordinatori.

Gli operatori FAI possono sostituire la famiglia per qualche ora o per periodi più lunghi, offrendo un servizio che si adatta alle specifiche esigenze. Possono 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 e in zone limitrofe.

Le fasi del servizio

Avvio

La fase di avvio è quella che va dalla richiesta di attivazione del servizio da parte del committente alla presenza di un Piano Assistenziale 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. Per le modalità di segnalazione delle problematiche si veda la procedura indicata a pag 10.

Assistenza alla persona in convenzione con il Comune di Trento

È un servizio di cura che si realizza presso il domicilio e risponde all'esigenza primaria di consentire a persone in situazione di bisogno, prive di adeguato supporto assistenziale, di conservare la propria autonomia nel proprio ambiente di vita.

Tipologia degli interventi	Cura e aiuto alla persona: igiene alla persona (l'igiene intima, il bagno-doccia, il taglio unghie, i pediluvi, il cambio), aiuto nella mobilitazione con e senza l'utilizzo di ausili meccanici, nella somministrazione di farmaci preparati, nella preparazione e somministrazione dei pasti.
	Sostegno relazionale: ascolto e stimolo al dialogo, accompagnamento per passeggiate sul territorio, 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.
	Governo della casa: servizio di pulizia e riordino della casa, in supporto alle necessità degli assistiti.
Destinatari	Persone anziane che necessitano di sostegno assistenziale in via temporanea o continuativa.
	Persone adulte o disabili e, per situazioni particolari, a minori.
Erogazione del servizio	7 giorni su 7
	355 giorni all'anno
	Fascia oraria: 7.00-20.00
Modalità di ammissione	Su richiesta del Servizio sociale territoriale, a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente e del nucleo familiare.

	La durata dell'intervento viene definito in base ai bisogni individuati.
Chi opera nel servizio	Referenti tecnici
	Coordinatori del servizio
	Operatori di assistenza domiciliare
Qualifiche del personale	Almeno il 60% ¹ degli operatori di assistenza : in possesso di almeno uno dei seguenti requisiti: <ul style="list-style-type: none"> • Attestato di qualifica professionale (O.S.A./O.T.A./O.S.S.) • Due anni, anche non continuativi, di esperienza di lavoro in servizi di assistenza domiciliare per anziani, disabili o minori • Un anno di esperienza continuativa di lavoro in servizi domiciliari per anziani, disabili o minori e la frequenza di un corso di formazione teorico-pratico nel settore socio-assistenziale di almeno 600 ore.
	I referenti tecnici in possesso di uno dei seguenti titoli e almeno un anno di esperienza documentata di coordinamento in servizi domiciliari, semi-residenziali o residenziali per anziani, disabili o minori: <ul style="list-style-type: none"> • Diploma di scuola diretta a fini speciali per assistente sociale o titoli equipollenti con valore abilitante; • Diploma universitario in servizio sociale; • Titoli universitari attinenti a discipline psico-sociali. O, in alternativa, in possesso di 4 anni di esperienza documentata di coordinamento in servizi domiciliari, semi-residenziali o residenziali per anziani, disabili o minori.
Reclami	Cooperativa FAI, via Gramsci 48/a-50/a (Trento): 0461 911509 – info@faicoop.com <ul style="list-style-type: none"> • Lunedì – Mercoledì 7.30-13.30 • Giovedì – Venerdì 7.30-13.30 14.00-17.00
	Comune di Trento, Servizio Attività Sociali, via F.lli Bronzetti, 11 (Trento): 0461 884477 – servizio.attivitasociali@comune.trento.it <ul style="list-style-type: none"> • Lunedì - martedì- mercoledì 8.30 - 12.30 • Giovedì 8.00 - 16.00 • Venerdì 8.30 - 12.00

¹ Tale percentuale è riferita all'Associazione Temporanea d'Impresa costituita, su richiesta del Committente, con altre due Cooperative (SAD e ST Gestioni) per la realizzazione dei servizi di assistenza

Standard di qualità dei servizi

FASI del SERVIZI			
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 (PAI)	Presenza del PAI coerente con il fabbisogno	Entro 10 giorni	100%
2. Erogazione del Servizio			
2.1 Elaborazione Turni			
Garantire una programmazione puntuale dei servizi	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. FAI garantisce nei limiti del possibile la regolarità del servizio, avvisando l'utente della variazione prima dell'inizio del servizio.			
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 PAI			
2.4.1 Individuazione di nuove tipologie di bisogno nell'utenza			
Garantire un Piano Assistenziale Individualizzato coerente con i bisogni nel tempo	PAI 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	PAI coerente ed aggiornato	Almeno una volta all'anno	100%
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	PAI coerente ed aggiornato	In base alle richieste del committente	100%
3. Valutazione della soddisfazione degli utenti			
3.1 Gestione segnalazioni			
Accogliere ed elaborare le segnalazioni pervenute	Presenza in carico 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	Triennale	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%

La Formazione

Per quanto riguarda l'affiancamento, l'aggiornamento e la formazione del personale, nonché la sensibilizzazione e informazione dei familiari e dei caregivers, FAI si impegna nell'erogazione delle attività presenti nella tabella sottostante.

La Cooperativa, inoltre, garantisce un confronto costante con il Servizio di Attività Sociali del Comune in merito all'individuazione delle esigenze formative del personale e all'organizzazione di corsi di formazione.

FASI del SERVIZIO			
Obiettivo Operativo	Indicatore di misurazione	Valore Soglia – Tempo	Percentuale di accettabilità
1. Formazione-aggiornamento-affiancamento del personale, dei caregivers e dei volontari			
1.1 Realizzazione attività formative al personale			
Garantire l'aggiornamento costante degli operatori in base ai fabbisogni dell'utenza	Almeno 1 attività formative-aggiornamento all'anno per ogni operatore	Entro l'anno	90% degli operatori aggiornati
1.2 Realizzazione attività formative-informative ai familiari, caregivers e volontari			
Fornire ai caregivers e familiari opportunità informazione-formazione su attività di accudimento e mobilitazione delle persone non autosufficienti	Almeno 1 iniziativa di informazione-formazione all'anno	Entro l'anno	100%
Fornire ai caregivers informazioni sulle possibilità ed iniziative di invecchiamento attivo e sui servizi presenti sul territorio	Almeno 1 iniziativa di informazione-formazione all'anno	Entro l'anno	100%
Offrire supporto nelle attività di assistenza a domicilio	Almeno 1 iniziativa di informazione-supporto ai caregivers	Entro l'anno	100%
Offrire ai caregivers supporto nella relazione con i loro cari	Almeno 1 iniziativa di informazione-supporto ai caregivers	Entro l'anno	100%
Offrire ai caregivers informazioni su alcune tecnologie a disposizione per la gestione della salute	Almeno 1 iniziativa di informazione-supporto ai caregivers	Entro l'anno	100%
Promuovere le iniziative di welfare di prossimità presenti sul territorio in cui risiedono gli utenti	Almeno 1 iniziativa all'anno	Entro l'anno	100%

Assistenza alla persona in convenzione con l’Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari

Il servizio di **Assistenza domiciliare Integrata (ADI)** è finalizzato al mantenimento presso il proprio 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 di **Cure Palliative (ADICP)**, invece, è la forma assistenziale domiciliare dedicata a pazienti con malattie che non rispondono più a trattamenti specifici. L’assistenza è erogata dall’equipe domiciliare composta da medici di medicina generale, medici palliativisti ed infermieri del servizio di cure palliative.

Tipologia degli interventi	Cura e aiuto alla persona: 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.
	Collaborazione con personale medico sanitario: gestione delle medicazioni semplice e igiene preparatoria alla medicazione, aiuto raccolta materiale biologico per esami, rilevazione di segni o sintomi di malattie.
	Sostegno relazionale: 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.
Destinatari	ADI: persone con patologie complesse, che richiedono un intervento integrato.
	ADICP: pazienti con malattie che non rispondono più a trattamenti specifici.
Erogazione del servizio	7 giorni su 7
	355 giorni all’anno
	Fascia oraria: 7.00-21.00
Modalità di ammissione	Possono usufruire di tali interventi persone di tutte le età in ADI o ADI-CP per i quali l’Unità Valutativa Multidisciplinare (UVM) del distretto competente abbia stilato un Piano Assistenziale Individualizzato, che prevede prestazioni di assistenza domiciliare.
	L’UVM dispone l’attivazione, la modifica, la sospensione, la cessazione dell’erogazione degli interventi e ne verifica l’andamento nel tempo.
Chi opera nel servizio	Referenti tecnici
	Coordinatori del servizio
	Operatori di assistenza domiciliare
Qualifiche del personale	Coordinatore del servizio in possesso dei seguenti requisiti minimi: <ul style="list-style-type: none"> • un diploma di laurea • oppure, limitatamente alle professioni di infermiere, educatore professionale, assistente sociale, anche il solo possesso di titoli abilitanti l’esercizio professionale. Inoltre, dovrà avere un’esperienza lavorativa di almeno quattro anni in servizi di assistenza alla persona
	Referente tecnico in possesso di un’esperienza lavorativa di almeno due anni in servizi di assistenza domiciliare.
	Operatori del servizio in possesso delle qualifiche di: <ul style="list-style-type: none"> • OSS, oppure OTA, oppure OSA • oppure l’attestazione di partecipazione ad iniziative formative pertinenti con le prestazioni da garantire della durata minima complessiva di 40 ore di formazione.

Reclami

Cooperativa FAI, via Gramsci 48/a-50/a (Trento):

0461 911509 – info@faicoop.com

- Lunedì – Mercoledì 7.30-13.30
- Giovedì – Venerdì 7.30-13.30 | 14.00-17.00

Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, Trento - Viale Verona, 190/5

0461 902484

Apertura: lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30

Standard di qualità dei servizi

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 (PAI)	Presenza del PAI coerente con il fabbisogno	Entro il primo accesso	100%
2. Erogazione del Servizio			
2.1 Elaborazione Turni			
Garantire una programmazione puntuale dei servizi	Presenza del “Turno” settimanale	Entro il venerdì della settimana precedente	100%
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 PAI			
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	PAI 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	PAI coerente ed aggiornato	Sulla base del bisogno e almeno una volta all'anno	100%

coerente con i bisogni nel tempo			
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%

La Formazione

Per quanto riguarda l'affiancamento, l'aggiornamento e la formazione del personale, nonché la sensibilizzazione e informazione dei familiari e dei caregivers, FAI si impegna nell'erogazione delle attività presenti nella tabella sottostante.

La Cooperativa, inoltre, garantisce un confronto costante con il Servizio di Attività Sociali del Comune in merito all'individuazione delle esigenze formative del personale e all'organizzazione di corsi di formazione.

FASI del SERVIZIO			
Obiettivo Operativo	Indicatore di misurazione	Valore Soglia – Tempo	Percentuale di accettabilità
1. Formazione-aggiornamento-affiancamento del personale, dei care givers e dei volontari			
1.1 Realizzazione attività formative al personale			
Garantire l'aggiornamento costante degli operatori in base ai fabbisogni dell'utenza	Almeno 16 ore all'anno di aggiornamento-formazione per ogni operatore	Entro l'anno	100% degli operatori aggiornati
1.2 Realizzazione attività formative-informative ai familiari e care-givers			
Fornire ai care-givers e familiari opportunità informazione-formazione su attività di accudimento e mobilitazione delle persone non autosufficienti	Almeno 1 iniziativa di informazione-formazione all'anno	Entro l'anno	100%
Fornire ai care-givers informazioni sulle possibilità ed iniziative di invecchiamento attivo e sui servizi presenti sul territorio	Almeno 1 iniziativa di informazione-formazione all'anno	Entro l'anno	100%
Offrire supporto nelle attività di assistenza a domicilio	Almeno 1 iniziativa di informazione-supporto ai care givers	Entro l'anno	100%
Offrire ai care givers supporto nella relazione con i loro cari	Almeno 1 iniziativa di informazione-supporto ai care givers	Entro l'anno	100%
Offrire ai care givers informazioni su alcune tecnologie a disposizione per la gestione della salute	Almeno 1 iniziativa di informazione-supporto ai care givers	Entro l'anno	100%
Promuovere le iniziative di welfare di prossimità presenti sul territorio in cui risiedono gli utenti	Almeno 1 iniziativa all'anno	Entro l'anno	100%

Assistenza alla persona erogata privatamente

FAI fa parte di **Trentino Cura** – una rete di imprese cooperative che offre servizi privati nel territorio della Provincia Autonoma – grazie al quale può assistere le persone direttamente presso il domicilio o presso strutture (quali ospedali, case di riposo), sia nella fascia diurna che in quella notturna.

Tipologia degli interventi	Cura e aiuto alla persona: igiene alla persona (l'igiene intima, il bagno-doccia, il taglio unghie, i pediluvi, il cambio); assistenza notturna (al domicilio, in ospedale, presso strutture); gestione dimissioni ospedaliere o da Residenze Socio Assistenziali; aiuto nella deambulazione; prestazioni infermieristiche; controllo terapie; ritiro medicinali; preparazione dei pasti a domicilio; monitoraggio del regime alimentare; consegna e ritiro del vestiario in lavanderia.
	Sostegno relazionale: ascolto e stimolo al dialogo; trasporto e accompagnamento in caso di analisi e visite mediche, sedute riabilitative e cicli di cure; gestione degli acquisti alimentari.
	Governo della casa: servizio di pulizia e riordino della casa, ordinarie e straordinarie; gestione della raccolta differenziata; corretta areazione, illuminazione e salubrità generale degli ambienti domestici; stiratura e piccola sartoria; riordino del letto;
Destinatari	Persone anziane che necessitano di sostegno assistenziale in via temporanea o continuativa.
Erogazione del servizio	7 giorni su 7
	355 giorni all'anno
	Fascia oraria: 7.00-20.00
Modalità di ammissione	Per attivare il servizio è sufficiente chiamare il numero 0461 911509.
Chi opera nel servizio	Referenti tecnici
	Coordinatori del servizio
	Operatori di assistenza domiciliare
Reclami	Cooperativa FAI, via Gramsci 48/a-50/a (Trento): 0461 911509 – info@faicoop.com <ul style="list-style-type: none">• Lunedì – Mercoledì 7.30-13.30• Giovedì – Venerdì 7.30-13.30 14.00-17.00