



cooperativa sociale
famiglia anziani infanzia



CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno Filo Filò

Via Belvedere 4, Ravina

Novembre 2018

Finalità del servizio

Il centro diurno è una struttura 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), o con un parziale grado di compromissione delle capacità funzionali e persone parzialmente autosufficienti o con gravi disabilità, compatibilmente con la tipologia dei servizi offerti. Le finalità del servizio sono:

- 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;
- Favorire la socializzazione, l'attivazione e il mantenimento delle capacità residue degli ospiti;
- Sviluppare relazioni interpersonali, creando un ambiente aperto sul territorio.

I nostri valori

Gli ospiti e i loro familiari potranno riscontrare e individuare in ogni proposta e nelle modalità di lavoro dell'equipe del Centro Diurno questi valori:

- Cortesia. Intesa come la capacità di comprendere le percezioni, i bisogni, gli atteggiamenti degli altri e interagirvi in modo costruttivo e rassicurante;
- Professionalità. Intesa come la capacità di provvedere con tempestività, ricchezza di proposte e padronanza tecnica alle diverse situazioni e problematiche sia in termini assistenziali ed educativi che organizzativi;
- Trasparenza. Intesa come il costante ricorso al confronto con gli ospiti su qualsiasi decisione venga a prospettarsi;
- Rispetto della privacy. La Cartella Utente è lo strumento in cui viene conservata l'intera documentazione riguardante l'ospite. È custodita in uno schedario chiuso a chiave nell'ufficio del Coordinatore che si occupa del loro aggiornamento e sono a disposizione dell'utente e dei suoi familiari.
- Volontariato. Crediamo in una comunità partecipata e solidale e perseguiamo l'obiettivo di legare sempre più il centro diurno alla frazione di Ravina, utilizzando e potenziando le risorse presenti. Sosteniamo una rete di volontari che collaborano alla realizzazione delle attività.
- Collaborazione con i familiari. Crediamo che solo lo scambio continuo di informazioni e buone prassi con familiari e congiunti possa permettere un reale mantenimento e sviluppo delle capacità residue dei nostri ospiti, consentendo di riprodurre nell'ambiente domestico ciò che viene realizzato al Centro Diurno.

Accesso al servizio

L'accesso al servizio è subordinato alla valutazione dell'UVM dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.



cooperativa sociale
famiglia anziani infanzia



L'accesso è possibile anche in forma privata ed in questo caso la valutazione viene fatta dal Coordinatore del Centro Diurno dopo un colloquio con il potenziale ospite ed i congiunti.

I profili di idoneità dell'ospite del centro diurno in regime privato rimangono invariati rispetto a quelli ammessi in regime convenzionato.

Orario di apertura

Il Centro Diurno è aperto dalle ore 8.30 alle ore 17.30 dal lunedì al venerdì in giornate feriali. Gli ospiti possono frequentare a tempo pieno o parziale tutti i giorni o solo alcuni giorni della settimana.

Capienza massima

La capienza massima del centro diurno in regime convenzionato è di 15 ospiti contemporaneamente presenti per le attività di accoglienza. In regime privato possono essere presenti altri 15 ospiti per un totale possibile di capienza di 30 ospiti. A questi si aggiungono i 5 posti come centro servizi (servizio mensa) e quindi la possibile presenza durante il pranzo tra le ore 11.45 e le 13.15 di 35 ospiti totali.

Gli spazi

Il centro diurno è distribuito su tre piani.

Il piano terra è quello più frequentato dagli utenti e comprende i seguenti spazi:

- Due spogliatoi: uno per gli anziani (con armadietti personalizzati) ed uno per il personale;
- Infermeria;
- Sala da pranzo con terrazza adiacente;
- Cucina;
- Lavanderia;
- Bagni per il personale (n.2);
- Bagni per gli utenti (n.3, di cui uno attrezzato per la doccia assistita);
- Ufficio;
- Sala attività.

Al primo piano si trova la "sala sonno", per gli anziani che riposano al pomeriggio ed un salottino per coloro che preferiscono altre attività (ad es. lettura quotidiani e riviste).

La sala sonno è dotata di poltrone reclinabili e poggia piedi.

Il secondo piano infine è la sede della attività motoria, cui gli anziani si dedicano un'ora ogni giorno.

Giornata tipo

8.30-9.15	Accoglienza utenti in sala da pranzo (colazione leggera e conversazione di gruppo) a cura di due operatori
9.30-10.00	Scelta menù: in un contesto di gruppo ogni utente sceglie il pasto del giorno successivo
10-11.00	Lettura giornale e conversazione di gruppo; un operatore legge il quotidiano locale al gruppo degli utenti e stimola la conversazione ed il dibattito
11.00-12.00	Ginnastica dolce
12.00-13.15	Pranzo
13.00-13.30	Il momento successivo al pranzo gli utenti scelgono a proprio piacimento fra alcune attività, che vanno dalla lettura alla semplice conversazione, agevolata da operatore ed educatore
13.30-15.00	Riposo (facoltativo) o lettura giornali, riviste, ecc.
15.00-16.15	Animazione
16.15- 16.45	Merenda
16.45-17.00	Preparazione per la partenza
16.50-17.30	Partenza dal centro

Servizi, prestazioni offerte e standard

Trasporto dal domicilio e ritorno	Permanenza sul mezzo per un massimo di 45 minuti, con la presenza di un operatore per l'assistenza Pulmini attrezzati adibiti anche al trasporto disabili e dotati di sedile singolo, climatizzati e dotati di impianto stereofonico
Colazione	Possibilità di scelta tra almeno 3 tipologie di bevande e di alimenti confezionati Set piatti bicchieri e posateria
Pranzo	Menù giornaliero con scelta tra almeno 3 primi, 3 secondi, 3 contorni e 3 bevande Set piatti bicchieri e posateria
Merenda	Possibilità di scelta tra almeno 3 tipologie di bevande e di alimenti confezionati Set piatti bicchieri e posateria

Mensa aperta	Vi possono accedere persone anziane o adulte destinatarie di interventi di assistenza domiciliare, previa presentazione della domanda al Servizio attività Sociali del Comune
Attività motorie	Almeno 60 minuti di attività motoria di gruppo giornaliera Sala adibita alla ginnastica L'attrezzatura per la ginnastica comprende: 2 cyclette, fasce di gomma elastiche, palloni e bastoni, necessari per l'attività definita "ginnastica dolce"
Docce assistite:	Igiene del corpo completa in meno di 30 minuti per un massimo di 2 persone al giorno. Le prestazioni di cura e igiene alla persona erogate sono previste anche per anziani esterni al centro e persone adulte destinatarie di interventi di assistenza domiciliare, che ne facciano richiesta presso il Servizio Attività Sociali del Comune. Nello specifico viene offerto il servizio doccia assistita Doccia dotata di ausili quali sedile, maniglia ecc.
Riposo pomeridiano	Almeno 60 minuti di riposo in ambiente oscurato e su poltrone letto singole Una sala dedicata al riposo, sita la primo piano del centro diurno, con 20 poltrone da riposo
Attività ludico-ricreative:	Il servizio di animazione socio-educativa è realizzato da un educatrice ogni pomeriggio di apertura del centro con il supporto degli operatori e dei volontari. Il servizio è finalizzato al mantenimento ed allo sviluppo delle abilità degli utenti sul piano principalmente relazionale ma anche espressivo e manuale. Il servizio di animazione socio-educativa consta in: <ul style="list-style-type: none"> • Attività ludico-ricreative, espressive (teatro, canti, mini-olimpiadi, gite in particolari occasioni, ecc.) • Attività manuali (es. costruzione di manufatti di diversa fattura, pittura, ecc.). • Attività cognitive finalizzate al mantenimento delle risorse cognitive, es. giochi di gruppo, cruciverba; • Attività religiosa (recita del Rosario a cura delle volontarie). L'attività religiosa del venerdì pomeriggio (dalle 15.00 alle 16.15) è aperta al pubblico. Uno spazio dedicato di circa 70 metri adibito con tavoli e materiale per dipingere, tagliare, cucire. La sala è inoltre dotata di impianto musicale
Prestazioni infermieristiche	Su prescrizione medica, a cura di personale dell'Azienda Provinciale Servizi Sanitari, è possibile fruire delle prestazioni di un infermiere del territorio, che si reca al centro a seconda delle richieste e del bisogno degli ospiti; controllo assunzione farmaci a cura del nostro personale

Trasporto dal domicilio e ritorno	Permanenza sul mezzo per un massimo di 45 minuti, con la presenza di un operatore per l'assistenza Pulmini attrezzati adibiti anche al trasporto disabili e dotati di sedile singolo, climatizzati e dotati di impianto stereofonico
Attività individualizzata	L'attività individualizzata viene riassunta nel progetto individuale, redatto dal coordinatore, previo il confronto con l'ospite, i suoi familiari e l'assistente sociale. Il progetto individuale viene revisionato almeno ogni sei mesi

Il personale

Personale assistenziale	Sono presenti cinque operatori, per un totale di 152 ore settimanali. Gli operatori sono osa e/o con esperienza pluriennale nel campo dell'assistenza agli anziani (52 settimane su 52)
Personale educativo	Presenza in media per 4 ore giornaliere di un Educatore Professionale (47 settimane su 52)
Personale di coordinamento	Presenza per almeno 2 ore giornaliere di un esperto in gestione di servizi diurni (47 settimane su 52)

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%
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 90 giorni dall'inserimento	100%
1.3 Monitoraggio e verifica del Piano Individualizzato			
Valutare il grado di aggiornamento del PI (Piano Individualizzato composto da Scheda di osservazione e scheda	PI aggiornato	A cadenza semestrale	100%

utente)			
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%
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 periodica con l'ospite ed i familiari	80%
	Grado di raggiungimento degli obiettivi (motori/cognitivi) da parte del professionista incaricato	Valutazione semestrale con l'ospite	100%
	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)
2.7 Uscite sul territorio			
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 (se direttamente dipendenti dalla Cooperativa)	90%
3.2 Rilevazione della soddisfazione degli utenti			
Avere un ritorno sull'attività del Centro Diurno da parte degli utenti	Relazione aggiornata sui livelli di soddisfazione degli utenti (raccolta attraverso riunioni con gli utenti e verifiche con i familiari)	Una volta all'anno	100%
3.3 Monitoraggio e verifica del Piano Individualizzato			
Valutare il grado di aggiornamento del	PI aggiornato	A cadenza semestrale	100%

PI(Piano Individualizzato composto da Scheda di osservazione e scheda utente)			
3.4 Incontro con familiari e assistenti sociali			
Monitoraggio del servizio attraverso il confronto con l'utenza	Verbale di riunione	Una volta all'anno	100%
3.5 Verifica tecnico-amministrativa da parte del committente (APSS)			
Valutare se il servizio risponde ai requisiti previsti dalle direttive provinciali annuali	Conformità rispetto agli standard vigenti previsti dalle direttive	Verifica annuale da parte di APSS	100%
3.5 Rendicontazione annuale sul servizio			
Mantenere l'organizzazione interna aggiornata sul centro diurno ai fini del miglioramento costante	Presenza della relazione finale	Una volta all'anno	100%

Reclami

Qualora un ospite o un suo familiare ritenga di aver subito un disservizio, può rivolgersi sia all'assistente sociale del Comune che all'Azienda Provinciale dei Servizi Sanitari o al personale del Centro Diurno che provvederanno a risolvere la problematica rilevata. Il coordinatore ha la responsabilità di indicare le soluzioni individuate per il problema e i tempi di risoluzione del problema. Inoltre, l'ospite e il familiare hanno altri due momenti in cui far presente problemi o disservizi: le verifiche periodiche per ogni ospite (annuali) e la riunione dei familiari tenuta una volta all'anno.

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

"...esprimere il proprio parere e le proprie ragioni ci permette di migliorare il servizio..."

Costi

Nei casi di utenti che accedono al Centro Diurno tramite segnalazione dell'APSS (UVM), le modalità di calcolo della retta del servizio sono fissate annualmente su delibera della Giunta Provinciale. La quota a carico dell'utente viene quindi stabilita in base alla situazione economica dell'ospite e dei componenti del nucleo familiare convivente e comunicata alla persona nella lettera di ammissione inviata dal Servizio Sociale del Comune.



cooperativa sociale
famiglia anziani infanzia



Per gli utenti che accedono invece direttamente al Centro Diurno come clienti privati, l'importo giornaliero previsto (comprensivo di IVA) dei singoli servizi erogati viene suddiviso nelle seguenti voci:

- Presenza giornata intera con servizio mensa COSTO: 42,00 Euro
- Presenza mezza giornata (mattina o pomeriggio) COSTO: 21,00 Euro
- Solo servizio mensa COSTO: 6,00 Euro
- Igiene personale (bagno/doccia) COSTO: 5,00 Euro

Il prezzo del trasporto in andata e ritorno (o solo andata/solo ritorno) viene concordato di volta in volta direttamente con la Cooperativa La Ruota che valuta la tratta di percorrenza.

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.

La Direzione FAI Scs