

CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno

Filo Filò



cooperativa sociale
famiglia anziani infanzia

Aggiornamento 15 settembre 2021
Approvazione 15 settembre 2021

INDICE

La nostra Carta dei servizi.....	4
La normativa	4
I nostri principi	5
Pubblicazione della Carta dei Servizi.....	5
La Cooperativa FAI	5
La mission, i valori e la vision	5
Gli stakeholder	6
La governance	7
Autorizzazione e accreditamento.....	9
Le aree di intervento di FAI	9
Gli strumenti di partecipazione e di tutela del cittadino-utente e dei suoi familiari.....	10
Il monitoraggio.....	10
CARATTERISTICHE, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI	11
Nota metodologica	11
Cosa ci guida.....	12
Modalità di ammissione	12
Orari di apertura	12
Capienza massima.....	12
Gli spazi	13
Giornata tipo	13
Servizi offerti	13
Chi opera nel servizio.....	14
Reclami	15
Costi.....	15
Contatti.....	15

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
- 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 società cooperativa sociale, 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:

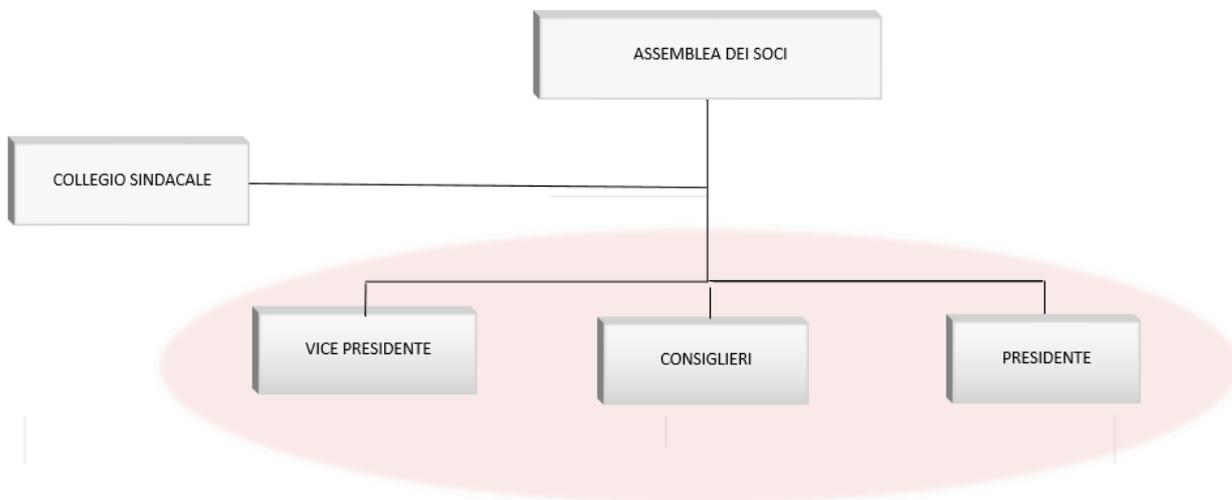
- l'Assemblea dei Soci
- il Consiglio di Amministrazione
- il Collegio dei Sindaci

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

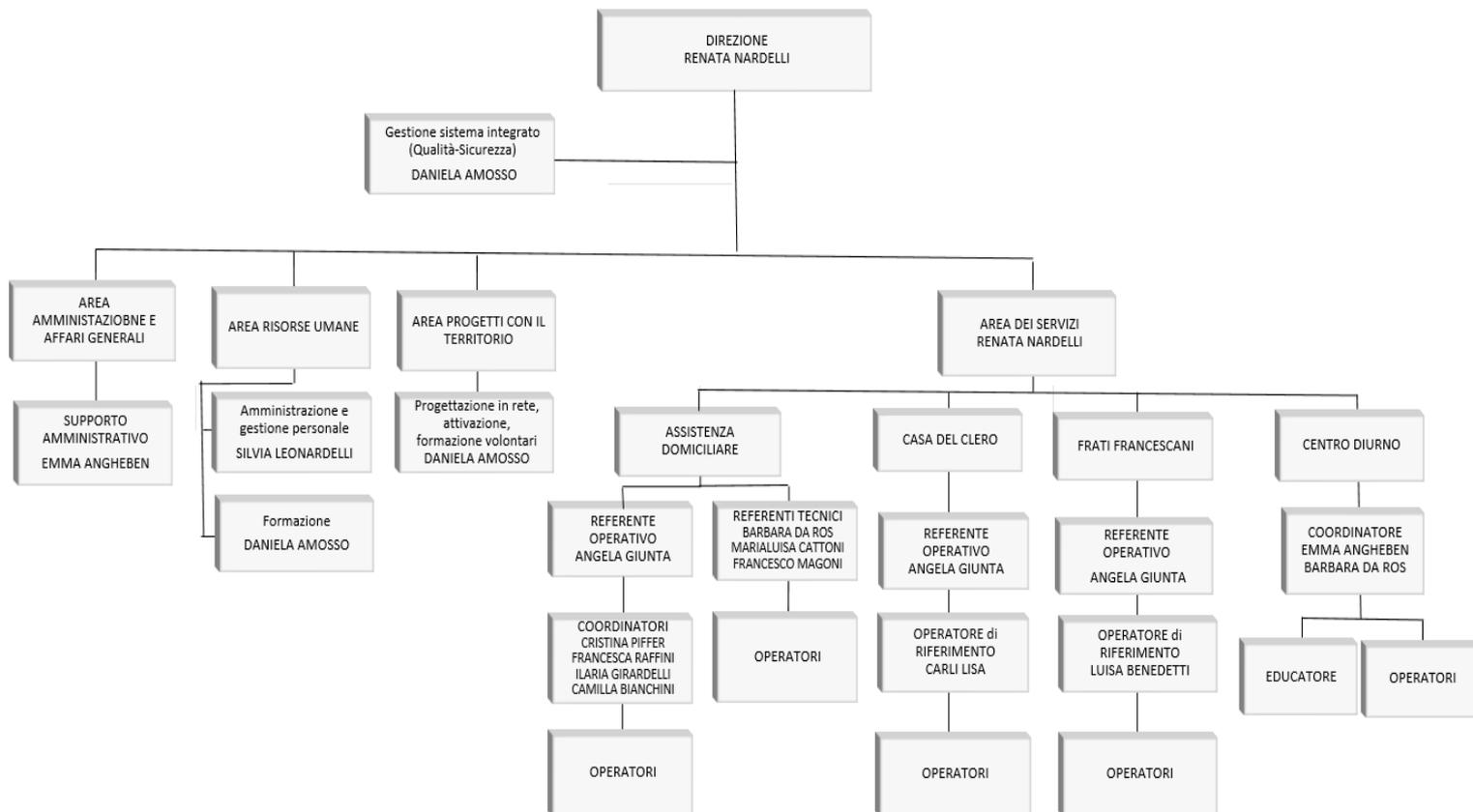
- approvare il bilancio della Cooperativa e destinare gli eventuali utili
- nominare e revocare gli Amministratori
- nominare e revocare i Sindaci e il Presidente del Collegio Sindacale

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.

AREA ISTITUZIONALE



AREA OPERATIVA



Certificazioni di qualità

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 ISO 45001** per la salute e la sicurezza sui luoghi del lavoro.
- **RECEPIMENTO SISTEMA DLGS 231/2001**, che disciplina la responsabilità amministrativa delle società.

Autorizzazione e accreditamento

La Cooperativa FAI ha richiesto l'autorizzazione e accreditamento 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.

I servizi sono quindi flessibili ed erogati in base alle 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.

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: 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.
- **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 di accettabilità
1.1 Presa in carico e attivazione			
Rispondere alla richiesta di attivazione di un servizio	Tempo di attivazione	Entro 14 giorni	90,00%

IL CENTRO DIURNO “FILÒ FILÒ”

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), o con un parziale grado di compromissione delle capacità funzionali e persone parzialmente autosufficienti o con gravi disabilità, compatibilmente con la tipologia di servizi offerti. Le **finalità** del servizio sono:

- 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.

Cosa ci guida

Gli ospiti e i loro familiari potranno riscontrare e individuare in ogni proposta e nelle modalità di lavoro dell'equipe del Centro Diurno i valori della Cooperativa FAI calati nei seguenti ambiti:

- **Cortesia**: la capacità di comprendere le percezioni, i bisogni, gli atteggiamenti degli altri e interagirvi in modo costruttivo e rassicurante;
- **Professionalità**: 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**: il costante ricorso al confronto con gli ospiti su qualsiasi decisione venga a prospettarsi;
- **Partecipazione**: 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.

Modalità di ammissione

L'accesso al servizio è subordinato alla valutazione dell'Unità Valutativa Multidisciplinare (UVM) dell'Azienda Sanitaria per i Servizi Sanitari.

L'accesso è possibile anche in forma privata ed in questo caso la valutazione viene fatta dal Coordinatore del Centro Diurno, in seguito a un colloquio con il potenziale ospite e i congiunti. I profili di idoneità dell'ospite del Centro Diurno in regime privato rimangono invariati rispetto a quelli ammessi in regime convenzionato.

Orari 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 della struttura 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.

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 35 persone.

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 risposano al pomeriggio ed un salottino per coloro che preferiscono altre attività (come la lettura di quotidiani e riviste). La “sala sonno” è dotata di poltrone reclinabili e poggia piedi.

Il secondo piano infine è la sede delle attività motorie, 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 offerti

I servizi offerti comprendono diverse attività:

- **Trasporto:** il servizio prevede il viaggio da casa al centro e ritorno con pulmini attrezzati anche al trasporto disabili e dotati di un sedile singolo, climatizzati e muniti di impianto stereofonico. La permanenza sul mezzo è garantita per un massimo di 45 minuti, con la presenza di un operatore per l’assistenza.
- **Servizio mensa:**
 - **Colazione:** possibilità di scelta tra almeno 3 tipologie di bevande e di alimenti confezionati, con set di piatti, bicchieri e posateria;
 - **Pranzo:** menù giornaliero con scelta tra almeno 3 primi, 3 secondi, 3 contorni e 3 bevande, con set di piatti, bicchieri e posateria;
 - **Merenda:** possibilità di scelta tra almeno 3 tipologie di bevande e di alimenti confezionati, con set di piatti, bicchieri e posateria.

Al servizio mensa possono accedere persone anziane e adulte destinatarie di interventi di assistenza domiciliare, previa presentazione della domanda al Servizio Attività Sociali del Comune.

- **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, garantendo almeno 60 minuti di attività in sale adibite alla ginnastica. L'attrezzatura comprende: 2 cyclette, fasce di gomma elastiche, palloni e bastoni, necessari per l'attività di "ginnastica dolce".
- **Doccia assistita:** l'ospite può usufruire della doccia assistita con il supporto degli operatori della Cooperativa FAI. Viene effettuata l'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. La doccia è dotata di ausili quali sedile, maniglia ecc.
- **Riposo pomeridiano:** per chi lo desidera, è possibile riposare per almeno 60 minuti in un'apposita sala dedicata, sita al primo piano del Centro Diurno, con 20 poltrone da riposo.
- **Attività ludico-ricreative:** il servizio di animazione socio-educativa è realizzato da un educatore ogni pomeriggio di apertura del Centro, con il supporto degli operatori, dei volontari e in stretta collaborazione con le realtà operanti sul territorio (associazioni, scuole, circoli, gruppi informali). Per lo svolgimento è prevista uno spazio dedicato di circa 70 metri quadri, con tavoli e materiale per dipingere, tagliare, cucire. La sala è inoltre dotata di impianto musicale. Il servizio è finalizzato al mantenimento e allo sviluppo delle abilità degli utenti, sul piano principalmente relazionale, ma anche espressivo e manuale. Vengono proposte le seguenti attività:
 - Ludico-ricreative, espressive (teatro, canti, mini-olimpiadi, gite in particolari occasioni...);
 - Manuali (come la costruzione di manufatti di diversa fattura, pittura...);
 - Cognitive e finalizzate al mantenimento delle risorse cognitive (come i giochi di gruppo, cruciverba...);
 - Religiose (recita del Rosario a cura delle volontarie). Il venerdì pomeriggio (dalle 15.00 alle 16.15) tale attività è aperta al pubblico.
- **Prestazioni infermieristiche:** su prescrizione medica, a cura di personale dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, è possibile fruire delle prestazioni di un infermiere del territorio, che si reca al Centro Diurno a seconda delle richieste e del bisogno degli ospiti. È inoltre offerto un servizio di controllo assunzione farmaci a cura del nostro personale.
- **Attività individualizzata:** viene riassunta nel progetto individuale, redatto dal coordinatore, previo confronto con l'ospite, i suoi familiari e l'assistente sociale. Il progetto individuale viene revisionato almeno ogni 6 mesi.

Chi opera nel servizio

Per l'erogazione del servizio, è garantita la presenza delle seguenti figure professionali¹:

- **Direttore:** ha il compito di affidare e coordinare le risorse per il coordinamento e la gestione del servizio; analizzare i dati per migliorarne l'efficienza e l'efficacia; valutarne l'organizzazione generale.
- **Coordinatore:** esperto in gestione di servizi diurni, ha il compito di raccogliere le richieste del committente e riportarle alla Direzione; gestire la turnistica degli operatori; monitorare il livello di competenze degli operatori e supervisionare l'erogazione del servizio dal punto di vista tecnico; partecipare a incontri di monitoraggio con la Direzione e con l'equipe; aggiornare il Piano Individualizzato.
- **Operatori di assistenza:** presentano la qualifica OSA/OSS e hanno il compito di erogare il servizio di assistenza a tutti gli ospiti del centro, in riferimento ai singoli Piani Individualizzati ed in una

¹ Per le qualifiche minime delle figure professionali coinvolte, vengono rispettati i parametri indicati nelle Direttive provinciali per la gestione e il finanziamento dei Centri diurni.

logica di valorizzazione degli aspetti relazionali e di gruppo; tenere i contatti con i familiari degli ospiti.

- **Animatore:** con qualifica di Educatore Professionale, ha il compito di programmare e realizzare le attività ricreative e monitorarne l'andamento registrando i dati relativi alla partecipazione e al gradimento; partecipare al colloquio periodico con il coordinatore, l'ospite e i familiari

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 relativa. Il coordinatore ha la responsabilità di indicare le soluzioni individuate per il problema e i relativi tempi di risoluzione. 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 rivolgersi anche alla Cooperativa FAI, che seguirà la procedura indicata a pag. 10.

Cooperativa FAI

Lu-Merc 7.30-13.30

Giov-Ven 7.30-13.30 | 14.00-17.00

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

Tel. 0461.911509 - Fax. 0461.934280

E-mail: info@faicoop.com

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.

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 Ruota Srl che valuta la tratta di percorrenza.

Contatti

Il Centro Diurno "Filò Filò" si trova 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

Standard di qualità dei servizi

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 utente)	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%
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	Valutazione semestrale con l'ospite	100%

	del professionista incaricato		
	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, dei volontari interni e afferenti ad altre realtà del territorio ed è finalizzato al mantenimento ed allo sviluppo delle abilità degli ospiti su diversi piani: relazionale (volte a promuovere l'inclusione sociale e lo scambio inter-generazionale), espressivo e manuale			
Mantenimento e sviluppo delle abilità ludico-espressivo, 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 (Piano Individualizzato composto da Scheda di osservazione e scheda utente)	PI aggiornato	A cadenza semestrale	100%
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%