

CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno **Filo Filò di Ravina**

Aggiornata il 1 giugno 2026



faì
cooperativa sociale
famiglia anziani infanzia

FAI Famiglia Anziani Infanzia

www.faicoop.com

Tel 0461 911509 | E-mail: info@faicoop.com

Fb: FAI Cooperativa Sociale | Tw: @FAICoopTrento

Le persone... al centro

INDICE

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	4
1.1 La Carta dei Servizi: natura, finalità e destinatari	4
1.2 La normativa di riferimento	4
1.3 I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi	5
1.4 Pubblicazione della Carta dei Servizi	6
2. LA COOPERATIVA FAI – FAMIGLIA, ANZIANI, INFANZIA E I SUOI SERVIZI.....	6
2.1 La Cooperativa.....	6
2.1.1 Dati identificativi	6
2.1.2 Radici e identità di FAI Scs	6
2.1.3 La governance.....	7
2.1.4 Accreditamenti, albi e registri pubblici	8
2.1.5 Certificazioni.....	8
2.1.6 Le aree di intervento	9
2.2 Valori, mission e vision di FAI Scs	10
2.2.1 I valori.....	10
2.2.2 La mission.....	11
2.2.3 La vision.....	11
2.3 Soggetti con i quali FAI Scs interagisce e collabora	11
2.4 Gli strumenti di partecipazione e di tutela del cittadino-utente e dei suoi familiari.....	12
2.5 Modalità e tempistiche per il monitoraggio della Carta dei Servizi.....	13
3. IL CENTRO DIURNO “FILO FILO”	14
3.1 Il Centro “Filo Filò”: finalità assistenziali e principi di riferimento.....	14
3.2 Accoglienza, percorso di cura e dimissione.....	14
3.2.1 Modalità di ammissione e caratteristiche dell'utenza accolta	14
3.2.2 Percorso di cura e metodologia di lavoro	15
3.2.3 Dimissioni.....	16
3.2.4 Assenze	16
3.3 Caratteristiche del servizio offerto	16
3.3.1 Gli spazi.....	16
3.3.2 Giornate e orari di apertura	17
3.3.3 Servizi offerti	17
3.3.4 La “giornata tipo”	19
3.4 I professionisti che operano nel Centro.....	19
3.5 I costi	20
3.6 Suggerimenti e reclami	21
3.7 Protezione e tutela dei dati personali.....	21
3.8 Risoluzione delle controversie	21
3.9 Contatti	22
3.10 Standard di qualità del Centro Diurno	22
3.10.1 Come leggere questa sezione	22
3.10.2 Indicatori di qualità.....	23
<i>Dimensione A – Accoglienza e presa in carico.....</i>	<i>23</i>
<i>Dimensione B - Cura quotidiana e vita di comunità</i>	<i>24</i>
<i>Dimensione C - Ascolto, reclami e soddisfazione.....</i>	<i>26</i>
<i>Dimensione D - Continuità del progetto e relazione con la rete.....</i>	<i>27</i>
<i>Dimensione E - Governo, conformità e rendicontazione</i>	<i>27</i>

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

1.1 La Carta dei Servizi: natura, finalità e destinatari

Prevista dalla normativa per gli enti pubblici e gli enti gestori di servizi socioassistenziali, la Carta dei servizi garantisce trasparenza, tutela degli utenti e qualità. Essa definisce gli standard (tempi, accesso, prestazioni), i sistemi di valutazione e gli strumenti di partecipazione, costituendo un impegno formale del gestore verso gli enti accreditanti/affidanti e i cittadini, nonché un mezzo per l'ascolto e il miglioramento continuo tramite la valutazione partecipata.

Con queste finalità, la presente Carta illustra l'identità di FAI Scs, che dagli anni Ottanta opera nell'assistenza agli anziani e nella costruzione di reti territoriali, e presenta il servizio Centro Diurno Filo Filò di Ravina, che la cooperativa gestisce con l'obiettivo di favorire la permanenza della persona anziana al proprio domicilio, ritardando o evitando l'ingresso in strutture residenziali.

La Carta si rivolge agli utenti (potenziali o effettivi) e ai loro familiari/caregiver, agli enti pubblici accreditanti (PA di Trento) e affidanti (Comune di Trento e ASUIT) e a tutti i portatori di interesse, offrendo loro lo strumento per partecipare attivamente al miglioramento della qualità dei servizi.

1.2 La normativa di riferimento

Il presente documento è redatto nel pieno rispetto della disciplina nazionale e provinciale relativa alle modalità di predisposizione della Carta dei Servizi, nonché in coerenza con il quadro normativo di riferimento per l'erogazione di servizi socio-assistenziali rivolti agli anziani e alle loro famiglie/caregiver, così definito:

- ✓ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”* (c.d. “decreto Ciampi”)
- ✓ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 dicembre 1995 *“Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carte dei servizi pubblici”*
- ✓ Legge n. 328 dell'8 novembre 2000 *“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”*
- ✓ Decreto del Presidente della Giunta Provinciale 27 novembre 2000, n. 30-48/Leg. *“Regolamento concernente Disciplina in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private ai sensi dell'art. 43 della L.P. 3 febbraio 1998, n. 3”* e s.m.i.
- ✓ Direttiva del Ministero per la funzione pubblica del 24 marzo 2004 *“Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”*
- ✓ Legge Provinciale n. 13 del 27 luglio 2007 *“Politiche sociali nella provincia di Trento”* e s.m.i.
- ✓ Legge provinciale n. 16 del 23 luglio 2010 *“Tutela della salute in provincia di Trento”* e s.m.i.
- ✓ Provincia autonoma di Trento-Assessorato alla salute e politiche sociali *“Piano per la salute del Trentino 2015-2025. Società solidali sono società sane”*
- ✓ Provincia autonoma di Trento *“Programma sociale provinciale”* (in particolare, 1° stralcio, come modificato dalla deliberazione n. 911 di data 28 maggio 2021 e 2° stralcio, approvato con deliberazione n. 1802 del 14 ottobre 2016)
- ✓ Delibera ANAC n. 32 del 20 gennaio 2016 *“Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali”*
- ✓ Deliberazione della Giunta Provinciale n. 2256 del 12 dicembre 2016 *“Disciplinare sulla compartecipazione degli utenti al costo dei servizi”*
- ✓ Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (GDPR), come coordinato con il Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (*“Codice in materia di protezione dei dati personali”*), così come modificato dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101
- ✓ Decreto del Presidente della Provincia n. 3-78/Leg del 9 aprile 2018, *“Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale”* e s.m.i.

- ✓ Deliberazione della Giunta Provinciale n. 1182 del 6 luglio 2018 “Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socio-assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali”
- ✓ Deliberazione della Giunta Provinciale n. 1287 del 20 Luglio 2018 “Approvazione, ai sensi dell’articolo 3 comma 3 del Decreto del Presidente della Giunta provinciale 27 novembre 2000, n. 30-48/Leg., dei requisiti minimi e dei criteri di verifica del loro possesso per l’autorizzazione all’esercizio dell’attività socio-sanitaria denominata Centro diurno per anziani”
- ✓ Deliberazione della Giunta Provinciale n. 1295 del 20 luglio 2023 “Approvazione dello schema di Accordo per l’acquisizione della qualificazione professionale di "operatore/operatrice per l’assistenza a domicilio" attraverso la certificazione delle competenze ai fini degli standard minimi previsti per le figure professionali dal catalogo dei servizi socio-assistenziali" tra Con.solida S.c.s., in qualità di soggetto rappresentativo degli Enti del Terzo settore e il Servizio Politiche Sociali (PAT)”
- ✓ Deliberazione della Giunta Provinciale n. 2184 del 23 dicembre 2024 “Regolamento in materia di autorizzazione e accreditamento ad operare in ambito socio-assistenziale. Attuazione dell’art. 5, comma 1, lett. a bis) del d.p.p. 3/2018 sulle figure professionali. Individuazione delle certificazioni di qualità che sostituiscono i requisiti previsti dagli Allegati 1 e 2 del d.p.p. 3/2018. Attuazione dell’art. 13, comma 2, secondo periodo del d.p.p. 9 dicembre 2024, n. 22-28/Leg.: individuazione dei requisiti di autorizzazione e di accreditamento che cessano di trovare applicazione dalla data di entrata in vigore del medesimo decreto”
- ✓ Deliberazione della Giunta Provinciale n. 2187 del 23 Dicembre 2024 “Nuovo Catalogo dei servizi socio-assistenziali 2025”
- ✓ Deliberazione della Giunta Provinciale n. 1369 del 12 settembre 2025 “Sottocomitato Welfare Anziani: approvazione delle Linee di indirizzo per un sistema a sostegno della domiciliarità delle persone anziane e dei loro familiari in Provincia di Trento”
- ✓ Direttive provinciali per la gestione e il finanziamento dei Centri Diurni, approvate annualmente dalla Giunta Provinciale della PA di Trento – in particolare, la n. 2147 del 19 dicembre 2025 (Direttive per l’anno 2026).

1.3 I principi fondamentali per l’erogazione dei servizi

L’operato della Cooperativa FAI si fonda su 6 principi cardine che orientano ogni scelta organizzativa e relazione con l’utente, garantendo trasparenza, equità e qualità nella risposta ai bisogni della persona anziana. Tali principi sono:



Eguaglianza sostanziale dei diritti degli utenti. FAI Scs garantisce che tutti gli utenti abbiano pari opportunità di accesso e fruizione del servizio, senza discriminazioni di alcun tipo, e che a ciascuno venga riconosciuto il diritto a risposte personalizzate in base al proprio bisogno.



Imparzialità. FAI Scs garantisce che l’accesso al servizio e le modalità di erogazione/fruizione siano determinati esclusivamente da parametri oggettivi e trasparenti, senza alcuna discriminazione o preferenza personale.



Continuità nell’erogazione del servizio. FAI Scs garantisce che il servizio non subisca interruzioni o sospensioni che possano compromettere il benessere e la sicurezza dell’utente, assicurando in ogni situazione misure volte ad arrecare il minor danno possibile agli utenti.



Scelta. FAI Scs riconosce all’utente il diritto di scegliere tra le diverse opportunità presenti sul territorio. A tal fine, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto dei vincoli organizzativi e funzionali, garantisce un’organizzazione ed erogazione del servizio flessibili, ovvero che si adattano alle esigenze individuali, senza sacrificare la qualità e la continuità del servizio.



Partecipazione. FAI Scs riconosce la partecipazione dell’utente e dei suoi familiari come elemento essenziale per il miglioramento continuo dei servizi. A tal fine, garantisce un’informazione trasparente e accessibile sulle modalità di erogazione del servizio, promuove forme di ascolto attivo e accoglie reclami, osservazioni e suggerimenti. La cooperativa si impegna a valorizzare i suggerimenti ricevuti come opportunità di crescita,

rendicontando periodicamente le azioni di miglioramento adottate in risposta alle segnalazioni raccolte. In questo modo, la partecipazione si configura non come un adempimento formale, ma come un dialogo costante e costruttivo tra cooperativa, utenti e comunità.



Efficacia ed efficienza. FAI Scs garantisce che il servizio erogato raggiunga gli obiettivi previsti (efficacia), impiegando le risorse umane, strumentali e finanziarie in modo ottimale, senza sprechi e con costante monitoraggio dei risultati (efficienza), al fine di assicurare standard qualitativi elevati e un miglioramento continuo della qualità della vita dell'utente. A tal fine, FAI Scs investe sulla formazione e sull'aggiornamento del personale e mantiene rapporti sistematici con la rete dei servizi territoriali, valorizzando anche le risorse comunitarie.

1.4 Pubblicazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è reperibile presso la sede di FAI Scs, in via Gramsci 48/a-50/a a Trento, e il Centro Diurno, in via Belvedere 4 a Ravina di Trento. È, inoltre, scaricabile dal sito web www.faicoop.com e può essere richiesta per e-mail all'indirizzo info@faicoop.com.

2. LA COOPERATIVA FAI – FAMIGLIA, ANZIANI, INFANZIA E I SUOI SERVIZI

2.1 La Cooperativa

2.1.1 Dati identificativi

 cooperativa sociale	F.A.I. Famiglia Anziani Infanzia
FORMA GIURIDICA Cooperativa sociale di tipo A	ALBI E REGISTRI
CODICE FISCALE / P. IVA 00980950224	REGISTRO PROVINCIALE ENTI COOPERATIVI TN-108780
SEDE LEGALE Via Gramsci Antonio 48-50 A, Trento	ALBO NAZIONALE SOCIETA' COOPERATIVE A157854 dal 01.01.2005
ALTRE SEDI Via Belvedere 4, Ravina, Trento	REGISTRO UNICO NAZ. ENTI TERZO SETTORE Rep. 4600 dal 21.03.2022

2.1.2 Radici e identità di FAI Scs

FAI – Famiglia Anziani Infanzia è una cooperativa sociale di tipo A che offre servizi di cura e di assistenza alla persona rivolti ad adulti ed anziani sul territorio del Comune di Trento, con l'obiettivo di migliorarne la qualità di vita ed il benessere psico-fisico. Ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso l'erogazione di interventi e servizi sociali e socio-sanitari, di progetti e attività socio-culturali e ricreative e di attività di sviluppo di comunità attraverso progettualità sperimentali.

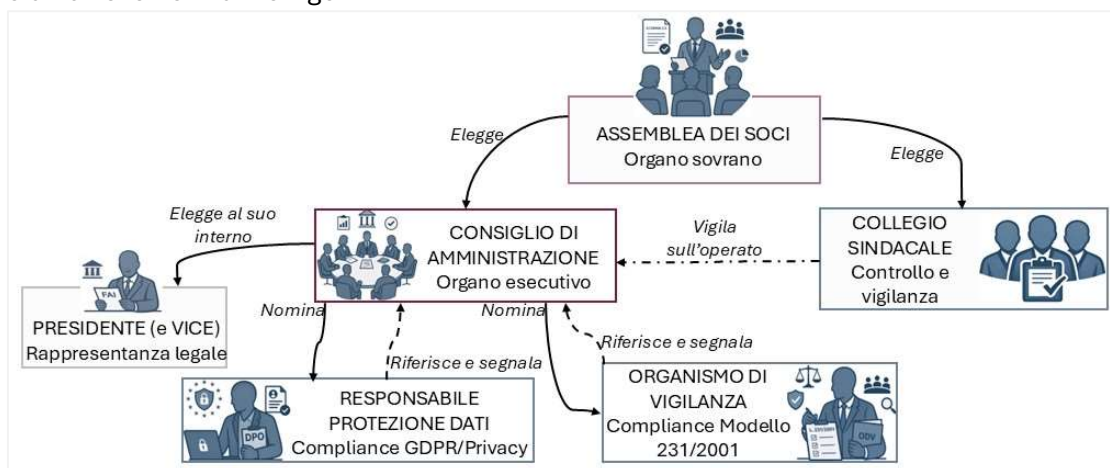
La storia della cooperativa inizia il 21 gennaio 1983, quando un gruppo di sedici donne, incontratesi durante un corso per assistenti geriatriche a Trento, decise di rispondere a un bisogno sempre più urgente: sostenere le famiglie nella cura dei propri anziani. Una sfida che, a distanza di decenni, resta al centro dell'azione della cooperativa, con l'offerta di servizi di assistenza domiciliare e in struttura, ma con una consapevolezza nuova: la qualità della vita delle persone anziane non dipende solo dai servizi ricevuti, ma anche dalla capacità di costruire e ricostruire quotidianamente un sistema di

relazioni che le accompagni e di favorire l'invecchiamento attivo e il mantenimento delle relazioni sociali.

Ed è proprio questa la sfida che FAI affronta oggi, in un contesto segnato da un rapido invecchiamento demografico: cresce il numero di anziani – in particolare nella fascia degli over 85 – molti dei quali vivono soli, privi di una rete familiare o amicale. Per questo, la cooperativa ha scelto di aprirsi alla costruzione di partenariati con altre realtà locali per valorizzare le risorse della comunità e creare sinergie. In questo modo, la cooperativa contribuisce concretamente alla rete territoriale”, con un’attenzione che si estende non solo alla persona anziana, ma anche ai suoi familiari e caregiver. Oggi, questa capacità di fare sistema è diventata il tratto distintivo dell’identità di FAI: un’identità che guarda al futuro con la stessa determinazione di quelle sedici donne del 1983, ma con la consapevolezza che la vera cura si costruisce insieme, in rete, con la comunità.

2.1.3 La governance

FAI Scs è governata da un sistema di organi con funzioni chiaramente definite, alcuni previsti dallo statuto, altri istituiti per rispondere a obblighi normativi più recenti. Essi operano in modo coordinato per garantire l’orientamento strategico della cooperativa, la gestione quotidiana delle attività e il rispetto di tutte le normative vigenti.



Al vertice delle scelte di indirizzo si pone l’**Assemblea dei soci**, che rappresenta l’organo sovrano della compagine sociale ed è costituita da 56 soci – in larga parte lavoratori. Essa è chiamata a esprimersi sulle modifiche statutarie, ad approvare il bilancio di esercizio e a determinare la destinazione degli utili, oltre a nominare e revocare gli amministratori e i sindaci, deliberare sui piani di crisi aziendale e fissare i criteri per l’eventuale erogazione dei ristori.

La gestione ordinaria della cooperativa è invece affidata al **Consiglio di amministrazione**, composto da un numero variabile da 7 membri, che rimangono in carica tre esercizi e sono rieleggibili. A tale organo competono i più ampi poteri per la conduzione della società – salvo le materie riservate per legge all’assemblea – e spetta in via esclusiva la trattazione delle pratiche relative all’ammissione, al recesso e all’esclusione dei soci. All’interno del Consiglio vengono eletti un Presidente e un Vicepresidente: il primo detiene la rappresentanza legale della cooperativa nei confronti dei terzi e in giudizio, mentre il secondo lo sostituisce in caso di assenza o impedimento, garantendo la continuità operativa.

Quanto agli organi di controllo, lo statuto prevede la presenza del **Collegio sindacale**, composto da tre membri effettivi e due supplenti eletti dall’assemblea, che rimangono in carica per tre esercizi. Il Collegio vigila sull’osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e sull’adeguatezza degli assetti organizzativi.

Accanto a questi presidi di derivazione statutaria, la cooperativa si è dotata di ulteriori figure di controllo per rispondere a obblighi normativi specifici: l’**Organismo di Vigilanza** ha il compito di monitorare

l'attuazione e l'aggiornamento del Modello 231/2001¹, accertare le violazioni, gestire le segnalazioni di illeciti e proporre provvedimenti disciplinari al fine di prevenire la responsabilità amministrativa dell'ente; parimenti, il **Responsabile della Protezione dei Dati**, opera come consulente esperto per garantire la piena conformità al Regolamento UE 2016/679, occupandosi della sorveglianza sull'osservanza delle norme in materia di privacy e fungendo da punto di contatto con l'Autorità di controllo.

2.1.4 Accreditazioni, albi e registri pubblici

Con Determinazione del Dirigente del Servizio Politiche Sociali n. 5918 del 9/11/2021, FAI Scs è stata autorizzata e accreditata per operare in ambito socio-assistenziale ai sensi dell'art. 4 del DPP 9 aprile 2018 n.3-78/Leg per l'aggregazione funzionale **"età anziana-semiresidenziale e domiciliare e di contesto"**, anche utilizzando per l'erogazione del servizio semiresidenziale l'immobile sito via Belvedere 4 a Ravina di Trento (Centro servizi). L'accredito è lo strumento che consente ad un ente di essere inserito nel ["Registro provinciale dei soggetti accreditati in ambito socio-assistenziale"](#) e di divenire un partner qualificato della pubblica amministrazione per la progettazione e l'erogazione di servizi alla comunità, in un'ottica di inclusione sociale e supporto alla domiciliarità. Consente, dunque, a FAI Scs di stipulare convenzioni e contratti di affidamento con gli enti pubblici per l'erogazione dei servizi di assistenza domiciliare e semiresidenziale rivolti agli anziani.

Ai sensi dell'art. 8 commi 2 e 3 del citato regolamento, FAI Scs può svolgere anche i **servizi territoriali**, i **servizi di sportello sociale** e gli **interventi di accompagnamento al lavoro**.

Inoltre, il Centro Diurno anziani Filo Filò di Ravina è stato autorizzato al funzionamento ex DPP n. 31-152/Leg del 22.10.2003 con determinazioni del Servizio per le politiche sociali n. 315 del 3.11.2005 e n. 273 del 9.06.2017. In seguito al riordino della disciplina in materia di accreditamenti sociosanitari, con Determinazione del Dirigente del Dipartimento salute e politiche sociali n. 57 del 21 aprile 2021, il Centro Diurno è stato autorizzato all'esercizio di attività sanitaria e/o socio-sanitaria e accreditato provvisoriamente ai sensi degli artt. 5 e 14 del DPGP n. 30-48/Leg del 27 novembre 2000. L'accredito definitivo, di durata triennale, è stato successivamente disposto con Determinazione del Dirigente dell'UMSE Disabilità e Integrazione socio-sanitaria n. 225 del 13.09.2023. Il Centro è accreditato per complessivi 30 posti.

Quanto agli accreditamenti di secondo livello, con determina del Servizio Welfare e Coesione Sociale n. 2276 del 5.12.2025, FAI Scs è stata inserita nell'elenco aperto del Comune di Trento per la realizzazione del servizio di assistenza domiciliare e di contesto nel territorio Val d'Adige, ovvero nelle circoscrizioni di Bondone, Sardagna, Argentario, Povo, Villazzano, Centro storico e Pederobba (Sez. 2) e nelle circoscrizioni di Oltrefersina, Ravina-Romagnano, S. Giuseppe-S. Chiara, Mattarello, comuni di Aldeno, Cimone e Garniga Terme (Sez. 3).

Fai Scs è, inoltre, iscritta:

- ✓ al [Registro delle Imprese](#) dal 15.07.1983 (Classificazione ATECO 88.10.00 - Attività di assistenza sociale non residenziale per anziani o persone con disabilità)
- ✓ all'[Albo nazionale delle società cooperative](#), istituito in attuazione dell'art. 9 del D.lgs. n. 6 del 17 gennaio 2003, dal 01.01.2005 al n. A157854
- ✓ al [Registro provinciale degli Enti cooperativi](#), istituito dalla Provincia Autonoma di Trento in attuazione della L.P. n. 5 del 9 luglio 2008, e s.m., al TN-108780
- ✓ al [Registro Unico Nazionale enti Terzo Settore](#), istituito dal D.lgs. n. 117 del 3 luglio 2017 "Codice del Terzo Settore", per importazione dal Registro Imprese in data 21.03.2022, al n.Rep. 4600.

2.1.5 Certificazioni

Il sistema di gestione adottato da FAI Scs integra un insieme di certificazioni volontarie, che assumono rilievo strategico per l'erogazione di servizi di qualità e per la risposta alle esigenze degli assistiti, dei loro familiari, del personale e dei soci. In particolare, FAI Scs ha ottenuto le seguenti certificazioni:

¹ Tale modello prevede l'adozione di un sistema di protocolli, regole e controlli interni per prevenire la commissione di specifici reati.



CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001. È lo standard internazionale di riferimento per i Sistemi di Gestione per la Qualità (SGQ). L'obiettivo principale è garantire la soddisfazione del cliente, l'efficienza dei processi e il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate.

CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 45001. È lo standard internazionale di riferimento per il Sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro, finalizzato a prevenire infortuni e malattie professionali. L'adozione di tale standard consente di identificare e controllare i rischi per la sicurezza, migliorando le condizioni lavorative e assicurando il rispetto delle norme in materia di tutela dei lavoratori.



CERTIFICAZIONE PROVINCIALE FAMILY AUDIT. È uno strumento manageriale volontario, promosso dalla Provincia Autonoma di Trento, che qualifica le organizzazioni attente alla conciliazione tra vita familiare e lavoro. L'adesione alla certificazione comporta l'adozione di politiche di gestione del personale orientate al benessere dei dipendenti e delle loro famiglie, favorendo un cambiamento culturale e organizzativo in materia di work-life balance.



CERTIFICAZIONE PRASSI UNI/PdR 125:2022. È la prassi di riferimento nazionale che definisce le linee guida per un sistema di gestione orientato alla parità di genere. Tale sistema si propone di ridurre il divario di genere e di promuovere l'empowerment femminile nei contesti organizzativi, attraverso l'adozione di misure aziendali di inclusione e valorizzazione del talento femminile.

FAI Scs ha, inoltre, recepito il **modello di organizzazione, gestione e controllo disposto con D.lgs. 231 dell'8 giugno 2001**, che ha introdotto in Italia la responsabilità amministrativa degli enti per i reati commessi da amministratori, dirigenti o dipendenti nel loro interesse o vantaggio.

2.1.6 Le aree di intervento

FAI Scs eroga servizi di cura e assistenza alle famiglie e ai loro componenti, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita delle persone con autonomia ridotta (per anzianità, invalidità, malattie, infortuni o dimissioni ospedaliere) e di offrire sollievo ai nuclei familiari.

Le prestazioni sono flessibili e rispondono a esigenze specifiche, affidate a personale qualificato. Nello specifico, 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 nell'ambito del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata e Cure Palliative, in collaborazione con il personale medico-sanitario dell'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata del Trentino.
- Assistenza privata presso il domicilio o presso strutture (quali ospedali, case di riposo).

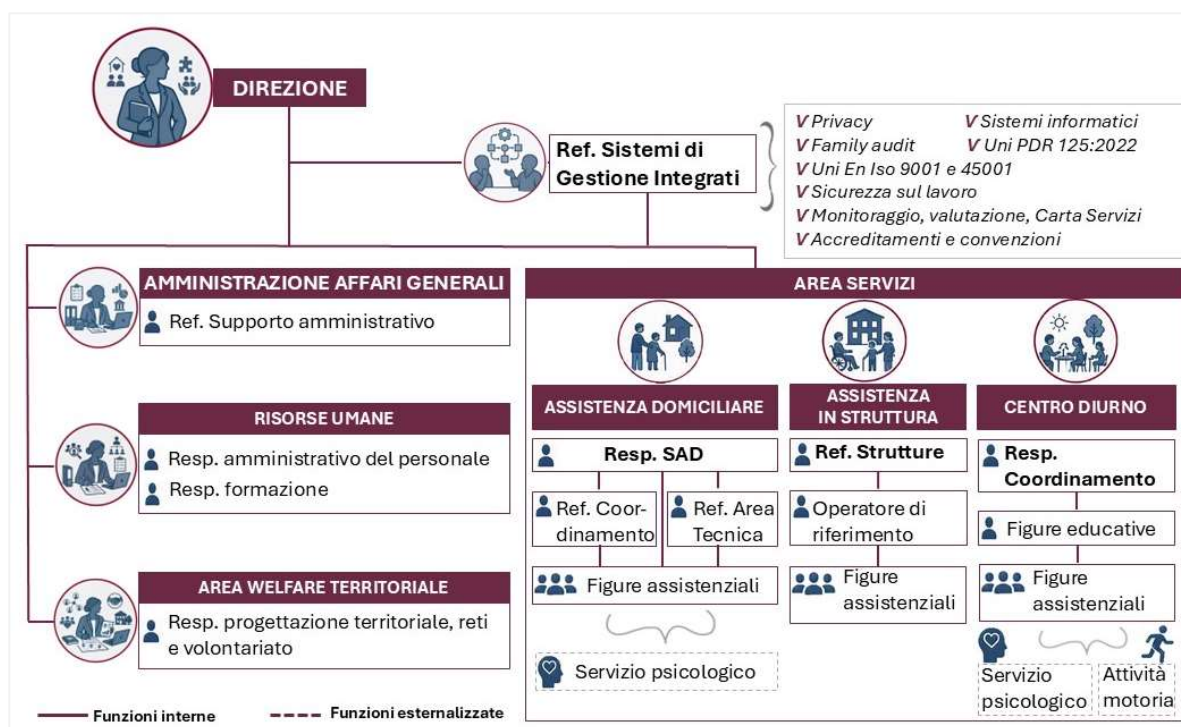
✓ **Centro Diurno "Filò Filò"**

- Struttura semi-residenziale che accoglie persone anziane residenti nel Comune di Trento, sia privatamente che in convenzione con l'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata del Trentino.

✓ **Assistenza alla persona in strutture residenziali**

- Servizio di assistenza alla persona h 24 presso "Casa del Clero", situato nel Seminario Maggiore in Corso III Novembre 46 a Trento, che ospita sacerdoti anziani.
- Servizio di assistenza alla persona h 24 (in parte in convenzione con il Comune di Trento e in parte privatamente) presso "Infermeria dei Frati Francescani", situata in Via Belvedere San Francesco n.1 a Trento, che accoglie frati anziani bisognosi di cura.

Il funzionigramma dell'area operativa di FAI Scs è rappresentato nella figura seguente.



2.2 Valori, mission e vision di FAI SCS

2.2.1 I valori

FAI SCS fonda il proprio agire quotidiano sui seguenti valori: rispetto, ascolto, solidarietà, collaborazione, responsabilità ed efficienza. Questi valori costituiscono il riferimento costante per la traduzione degli obiettivi strategici in pratiche concrete, orientano le scelte, definiscono i comportamenti e qualificano lo stile relazionale che FAI intende mantenere con utenti, familiari, operatori, istituzioni e partner territoriali.



RISPETTO: aver cura dell'altro

Identificarsi con l'altro e prendersene cura al di fuori di logiche particolaristiche, pur mantenendo il distacco tipico dell'agire professionale.



ASCOLTO: cogliere i bisogni

Saper riconoscere i bisogni, manifesti e impliciti, delle persone, creando un clima di fiducia reciproca che favorisca la piena espressione di sé e la partecipazione consapevole.



SOLIDARIETÀ: supportarsi

Essere disponibili a sostenersi reciprocamente nei momenti di difficoltà, a mettere a disposizione le proprie competenze per il bene comune e a costruire risposte che tengano conto dei bisogni di tutti i soggetti coinvolti.



EFFICIENZA: raggiungere obiettivi ottimizzando le risorse

Raggiungere gli obiettivi di salute e assistenza ottimizzando le risorse disponibili, attraverso una programmazione accurata e risposte tempestive, con costante attenzione alla qualità della cura e alla relazione con la persona.



COLLABORAZIONE: mettere insieme risorse e prospettive

Lavorare in modo coordinato, condividendo informazioni e competenze per obiettivi comuni, con un atteggiamento di reciproco sostegno e valorizzazione delle potenzialità di tutti.



RESPONSABILITÀ: prendere decisioni e azioni consapevoli

Assumere in modo consapevole di decisioni e azioni che soddisfino i bisogni sociali e di salute di utenti e familiari, nel rispetto dei principi etici e professionali che guidano la nostra azione.

2.2.2 La mission

La mission di FAI Scs è perseguire l'interesse generale della comunità attraverso la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini, con particolare attenzione alle persone anziane e fragili. FAI si impegna a garantire interventi socio-assistenziali e socio-sanitari che tutelino la dignità e l'autonomia dell'individuo, riconoscendo in ogni persona un soggetto unico con una propria storia, bisogni e risorse. La cooperativa opera per favorire la permanenza nel proprio contesto di vita, sostenendo le famiglie e attivando reti di supporto domiciliare, progettate per rispondere ai bisogni di cura e relazione.

L'obiettivo è contribuire al benessere della persona nella sua interezza, considerando le dimensioni fisiche, psicologiche e relazionali come elementi inscindibili di un unico percorso di cura. FAI adotta un approccio multidimensionale e multidisciplinare, che integra competenze sociali e relazionali per rispondere in modo personalizzato alle esigenze di ciascun utente. La cooperativa coinvolge attivamente la persona assistita e la sua famiglia nella costruzione del progetto di cura, nella convinzione che un percorso condiviso favorisca una migliore risposta agli interventi e aiuti a mantenere più a lungo le autonomie ancora presenti. In questa prospettiva, la missione si realizza quotidianamente attraverso un lavoro di équipe che mette al centro la persona, le sue scelte e la qualità della sua vita.

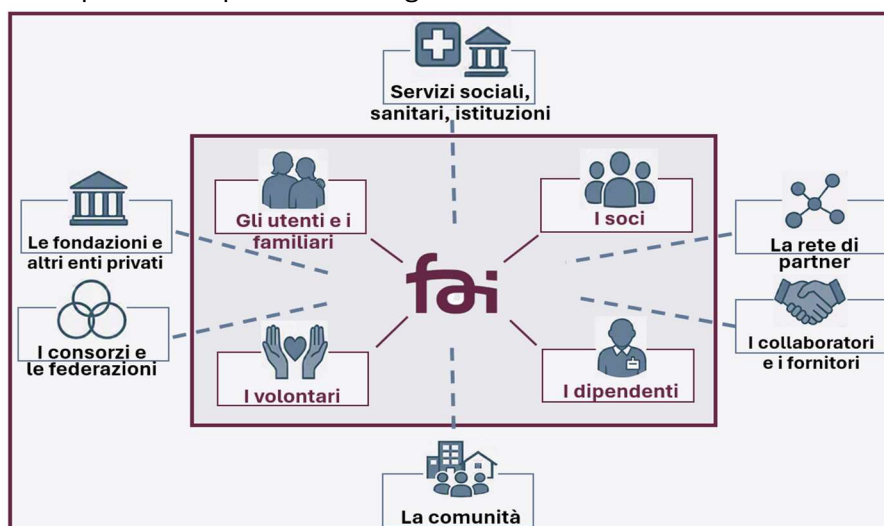
2.2.3 La vision

La vision di FAI Scs si concretizza nell'attenzione costante ai bisogni di una società in trasformazione, ponendo al centro la persona e le sue relazioni. FAI interpreta gli scenari demografici e sociali in atto – segnati dall'invecchiamento della popolazione e dalla crescente complessità dei bisogni – come ambiti in cui ripensare i modelli di assistenza, sviluppando risposte sempre più vicine alle esigenze reali delle persone anziane e delle loro famiglie.

La cooperativa orienta i propri obiettivi strategici al potenziamento dei servizi domiciliari e territoriali e all'innovazione organizzativa e dei processi, al fine di garantire prontezza di risposta e flessibilità. L'impegno dell'organizzazione si concentra sulla personalizzazione degli interventi, sul rafforzamento delle reti di partenariato con le realtà locali e sulla valorizzazione del capitale umano, nella consapevolezza che la qualità dell'assistenza si costruisce attraverso sinergie stabili e un miglioramento continuo. In questa prospettiva, FAI intende generare valore sociale e contribuire attivamente alla costruzione di un sistema di servizi integrato e accessibile, consolidando il proprio ruolo di presidio della comunità e affrontando le sfide complesse dell'assistenza alla fragilità con approcci sinergici e sostenibili.

2.3 Soggetti con i quali FAI Scs interagisce e collabora

FAI Scs porta avanti le proprie attività all'interno di un sistema di relazioni eterogeneo, che coinvolge diversi soggetti con i quali la Cooperativa interagisce e collabora.



- ✓ Gli **utenti** sono i destinatari dei servizi di FAI. Prendersi cura di loro rappresenta la missione principale della Cooperativa.
- ✓ I loro **familiari** costituiscono gli interlocutori fondamentali dell'operato di FAI, soprattutto quando gli utenti si trovano in condizioni di non autosufficienza. La Cooperativa si impegna a coinvolgerli attivamente, promuovendo un rapporto di sostegno e supporto reciproco.
- ✓ I **soci** costituiscono l'organo sovrano della Cooperativa. Grazie all'appartenenza a categorie eterogenee, essi offrono una pluralità di prospettive che arricchisce in modo significativo la vita associativa.
- ✓ I **dipendenti**, ciascuno con il proprio specifico ruolo e contributo, sono i protagonisti dei servizi offerti da FAI. La loro azione risulta indispensabile sia per il regolare funzionamento degli interventi che per la loro qualità.
- ✓ I **volontari**, attraverso la loro azione gratuita, arricchiscono i servizi con un valore aggiunto legato alla spontaneità e all'informalità della relazione.
- ✓ Il **servizio sociale**, il **servizio sanitario** e gli **enti istituzionali** – come la Provincia Autonoma, il Comune di Trento, l'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata – affidano a FAI l'erogazione di servizi, in vista del perseguimento di finalità di pubblico interesse.
- ✓ La **comunità**, costituita dalla cittadinanza e dalle aggregazioni informali (vicinato, comitati, parrocchie, ecc...), partecipa attivamente ai progetti di sviluppo delle relazioni sociali promossi dalla Cooperativa.
- ✓ La **rete di partner**, composta dalle altre realtà del Terzo Settore, collabora con FAI per la realizzazione di progetti condivisi.
- ✓ I **consorzi e le federazioni** – come Consolida e la Federazione Trentina della Cooperazione – svolgono una funzione di coordinamento tra le diverse realtà cooperative, promuovendo sinergie e buone pratiche.
- ✓ Le **fondazioni e altri enti privati** svolgono un ruolo di promozione culturale, di ricerca e di welfare, favorendo la sperimentazione di percorsi innovativi e risposte flessibili, capaci di integrare le risorse pubbliche e di rispondere con maggiore efficacia ai bisogni emergenti del territorio.
- ✓ I **collaboratori e i fornitori** mettono a disposizione della Cooperativa le competenze, le risorse e i servizi necessari al raggiungimento della missione sociale.

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

FAI Scs ritiene essenziale il coinvolgimento attivo degli utenti e dei loro familiari/caregiver per il miglioramento continuo dell'offerta dei servizi. La loro esperienza diretta rappresenta, infatti, una risorsa preziosa per comprendere i punti di forza e le criticità dei servizi erogati e per orientare le scelte organizzative verso un miglioramento effettivo e condiviso.

Per questo motivo, la Cooperativa realizza periodicamente, anche in collaborazione con gli enti pubblici che affidano i servizi, **rilevazioni** qualitative e/o quantitative **della soddisfazione per i servizi ricevuti**. Gli strumenti di rilevazione vengono adattati al contesto specifico e possono comprendere questionari, colloqui individuali e assemblee.

FAI Scs ha, inoltre, attivato un **sistema di raccolta e gestione dei feedback** degli utenti e dei loro familiari/caregiver che possono comprendere:

- **Reclami**, ovvero comunicazioni scritte con cui l'utente e/o il familiare/caregiver manifesta la propria insoddisfazione rispetto a un disservizio o un comportamento che presuppone una violazione dei propri diritti.
- **Segnalazioni di disservizio**, ovvero comunicazioni scritte o verbali che informano su un problema, un malfunzionamento o una difficoltà riscontrata nell'accesso ai servizi. Si distinguono dai reclami sia per la forma, sia in quanto non sempre presuppongono una lesione di un diritto, pur evidenziando criticità organizzative.
- **Suggerimenti e proposte di miglioramento**, ovvero idee o consigli che gli utenti e i loro familiari possono offrire per rendere i servizi più efficienti, accessibili o vicini alle loro esigenze.
- **Apprezzamenti e comunicazioni positive** con cui sono segnalati comportamenti, professionalità o aspetti del servizio particolarmente meritevoli.

Tutti i feedback vengono accolti e analizzati e ricevono un riscontro tempestivo, costituendo uno strumento fondamentale per il miglioramento continuo dei servizi.

2.5 Modalità e tempistiche per il monitoraggio della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è oggetto di un monitoraggio continuo, finalizzato a verificarne la rispondenza all'evoluzione delle norme, dell'organizzazione, dei servizi erogati e delle aspettative degli utenti.

Il responsabile del monitoraggio della Carta dei Servizi è identificato nella funzione interna "Referente per i sistemi di gestione integrati" che, in collaborazione con le figure responsabili dei servizi, provvede a definire le modalità di rilevazione e valutazione periodica della conformità dei contenuti della Carta rispetto al quadro normativo, agli standard gestionali e alle pratiche operative effettivamente in uso.

Il monitoraggio si avvale di strumenti di verifica interni, quali audit di processo, analisi dei reclami e delle segnalazioni degli utenti, nonché analisi di indicatori relativi alla qualità percepita e all'efficacia delle prestazioni. I risultati delle attività di monitoraggio costituiscono elemento di valutazione per eventuali interventi di revisione parziale o integrale del documento.

La Carta viene aggiornata ogni qualvolta si renda necessario e, in ogni caso, con cadenza almeno biennale.

3. IL CENTRO DIURNO “FILO FILO”

3.1 Il Centro “Filo Filò”: finalità assistenziali e principi di riferimento

Il Centro Diurno per Anziani Filo Filò di via Belvedere 4 a Ravina di Trento è una struttura sociosanitaria a carattere semiresidenziale gestita da FAI Scs in stretta collaborazione con l'Azienda Sanitaria, in stabile concesso in comodato d'uso dal Comune di Trento.

Il Centro mira a garantire alle persone anziane non autosufficienti o a rischio di non autosufficienza un luogo di cura, socializzazione e supporto alla vita quotidiana, favorendo il mantenimento della persona nel proprio contesto familiare e sociale e prevenendone l'istituzionalizzazione precoce. Più nello specifico, il Centro si propone di:

- ✓ Promuovere la domiciliarità, favorendo il mantenimento del soggetto al proprio domicilio e ritardando l'ingresso in strutture residenziali;
- ✓ Mantenere e migliorare le capacità funzionali, comportamentali, cognitive, affettive e relazionali, in coerenza con quanto previsto nel Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), attraverso un'assistenza qualificata e personalizzata;
- ✓ Sostenere i familiari nella gestione della cura, assicurando la loro partecipazione all'organizzazione delle attività e la conoscenza del tipo di assistenza erogata;
- ✓ Assicurare una flessibilità organizzativa che consenta di rispondere in maniera efficace alle diverse richieste;
- ✓ Costituire un nodo della rete dei servizi presenti sul territorio e promuovere il servizio, in accordo con i servizi sanitari e sociali territoriali, al fine di facilitarne l'accesso;
- ✓ Valorizzare la presenza dei volontari per coadiuvare e qualificare l'attività, per favorire i rapporti dell'ospite con l'esterno e per una più efficace integrazione con la rete dei servizi e con le risorse del territorio;
- ✓ Promuovere l'integrazione con la comunità, facilitando la partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria.

L'attività del Centro è improntata ai seguenti valori fondamentali:



Dignità della persona. Ogni intervento è realizzato nel pieno rispetto dell'identità personale, della storia individuale, delle libere scelte e dell'autodeterminazione dell'ospite.



Centralità dell'ospite. I servizi e le prestazioni sono progettati, erogati e costantemente rimodulati in funzione dei bisogni specifici e del progetto di vita della persona assistita.



Approccio globale e multidimensionale. La presa in carico considera l'ospite nella sua interezza, valorizzando e integrando le componenti fisiche, psicologiche, sociali e spirituali.



Continuità e integrazione delle cure. Il Centro opera quale soggetto della rete territoriale dei servizi, per assicurare la piena continuità e l'integrazione del percorso assistenziale.



Professionalità. È garantita da un'equipe multidisciplinare qualificata e in formazione continua, che traduce l'approccio centrato sulla persona in interventi flessibili e personalizzati attraverso l'ascolto attivo, l'osservazione sistematica e il costante raccordo con la rete familiare e territoriale.



Trasparenza e partecipazione. È garantito il diritto dell'ospite e dei suoi familiari/caregiver ad essere tempestivamente informati, attivamente coinvolti e ascoltati in ogni fase del percorso, nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy e consenso informato.

3.2 Accoglienza, percorso di cura e dimissione

3.2.1 Modalità di ammissione e caratteristiche dell'utenza accolta

L'accesso al Centro Diurno può avvenire secondo due diverse modalità:



In convenzione con il Servizio Sanitario Provinciale. L'inserimento prevede una preliminare valutazione da parte dell'Unità valutativa multidisciplinare (UVM), ovvero di un'equipe dell'Azienda Sanitaria che effettua una valutazione integrata degli aspetti sociali e della situazione sanitaria dei richiedenti con l'ausilio della Scheda per la Valutazione Multidimensionale (SVM). L'UVM può essere attivata, previo consenso dell'interessato, per il tramite di diversi soggetti, tra cui il medico di medicina generale, il medico ospedaliero (se la persona è ricoverata in ospedale), l'assistente sociale di riferimento. In sede di UVM, a partire dai criteri di eleggibilità stabiliti dalla normativa provinciale, viene attribuita l'idoneità o meno all'attivazione del servizio Centro Diurno e proposto l'inserimento, tenendo conto dei bisogni dei richiedenti e delle caratteristiche strutturali del Centro. In caso di disponibilità di un posto, la persona viene contattata dal personale del Servizio Cure domiciliari dell'ASUIT.



In regime privato. L'accesso diretto come cliente privato è possibile previa domanda dell'aspirante utente o dei familiari alla Cooperativa FAI, telefonicamente o per iscritto. In seguito alla richiesta, viene fissato un appuntamento conoscitivo al Centro e, in caso di valutazione positiva, si procede con la sottoscrizione di un apposito contratto.

Possono essere accolti al Centro diurno gli anziani e, residualmente, gli adulti, assistiti dal Servizio Sanitario provinciale (SSP) residenti in Provincia di Trento, con un diverso grado di non autosufficienza, ovvero:

- parzialmente autosufficienti con autonomie residue, ma che necessitano di aiuto nelle attività quotidiane della vita;
- non autosufficienti o con gravi disabilità che evidenzino bisogni comunque compatibili con le caratteristiche strutturali del Centro diurno per anziani e con le necessità assistenziali degli altri utenti;
- anziani che vivono in un contesto di grave e prolungato isolamento sociale o di deprivazione relazionale, qualora nel territorio non siano presenti altre risorse che rispondano in maniera più appropriata ai bisogni espressi.

Per i richiedenti in regime di convenzione con il SSP, la PA di Trento definisce profili di idoneità che l'UVM utilizza per la valutazione dell'inserimento al Centro, tenendo conto dei bisogni degli ospiti, delle caratteristiche strutturali del Centro e dei posti disponibili. In caso di indisponibilità di posti, l'interessato è inserito in una lista di attesa gestita dall'Azienda Sanitaria.

Per i privati, la valutazione di idoneità viene effettuata dal Responsabile del Centro Diurno sulla base del grado di non autosufficienza. In caso di indisponibilità di posti, l'interessato è inserito in lista di attesa secondo criteri di priorità basati sulla data di presentazione della domanda.

3.2.2 Percorso di cura e metodologia di lavoro

Una volta stabilito l'inserimento della persona al Centro Diurno si procede con l'elaborazione di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che dettaglia le attività programmate in fase di presa in carico iniziale, gli obiettivi e le modalità di intervento. Il PAI è costruito in modo partecipato, coinvolgendo attivamente l'ospite e i suoi familiari. Il piano individualizzato viene rivalutato in caso di cambiamento delle condizioni psicofisiche dell'ospite o su richiesta dell'ospite, del familiare/caregiver e dei professionisti di riferimento durante gli incontri di monitoraggio, e comunque ogni 6 mesi.

Per ogni ospite del Centro Diurno è individuato un operatore referente, che assume la responsabilità del coordinamento del percorso assistenziale. Il referente:

- ✓ costituisce il punto di contatto privilegiato per l'utente e i familiari/caregiver;
- ✓ garantisce la continuità informativa tra i diversi professionisti coinvolti;
- ✓ coordina le attività di pianificazione, attuazione e verifica del PAI;
- ✓ cura i rapporti con i soggetti esterni coinvolti nel percorso di cura.

L'operatore di riferimento è parte integrante di un'equipe multidisciplinare che adotta un approccio olistico e personalizzato, ponendo la persona e la complessità dei suoi bisogni al centro di ogni scelta progettuale. La pratica quotidiana si avvale di strumenti consolidati come l'ascolto attivo per decifrare

i bisogni latenti, l'osservazione sistematica per analizzare le dinamiche relazionali e la stimolazione in gruppo per potenziare le abilità sociali. Il progetto si apre al territorio attraverso il coinvolgimento della famiglia, delle associazioni e dei volontari, creando una rete di sostegno coesa e capillare. La programmazione, infine, si caratterizza per essere un processo partecipato e flessibile, sulla base dell'evoluzione della persona e del suo ambiente di riferimento.

3.2.3 Dimissioni

Le dimissioni dal Centro avvengono per:

- peggioramento delle condizioni di autonomia, cliniche o cognitive, tale da rendere il Centro non più adeguato ai bisogni della persona;
- assenza non giustificata oltre 3 settimane continuative;
- richiesta volontaria dell'ospite o del familiare/tutore, con preavviso comunicato tempestivamente;
- sopravvenuta incompatibilità sanitaria.

In caso di dimissioni, il Centro garantisce il raccordo con la rete territoriale per la valutazione dell'attivazione di eventuali altre proposte assistenziali, pubbliche o private, offerte sul territorio.

3.2.4 Assenze

Le assenze degli ospiti sono disciplinate come segue:



Ospiti convenzionati con il SSP

- Assenze per malattia certificata, ricovero ospedaliero o temporaneo in RSA: il posto rimane occupato per i primi 30 giorni continuativi. Oltre tale periodo, il posto viene reintegrato con un nuovo titolare appena possibile. Non è prevista la corresponsione di quota parte della tariffa.
- Assenze per cambio di domicilio: fino a 30 giorni continuativi il posto rimane occupato; oltre i 30 giorni, il posto viene reintegrato con un nuovo titolare. Non è prevista la corresponsione di quota parte della tariffa.
- Assenze per altri motivi: il posto è conservato, con la previsione di una quota di compartecipazione a carico dell'utente pari all'80% per assenze fino a 3 giorni al mese di frequenza effettiva, e al 100% per assenze oltre i 3 giorni.
- Assenze prolungate (oltre 3 settimane continuative) per altri motivi: l'utente viene dimesso dal servizio e si applica una compartecipazione del 100% per il periodo di assenza.

Le assenze per cambio temporaneo di domicilio vanno comunicate con congruo anticipo per permettere all'UVM di occupare il posto. In caso di assenza per malattia, il certificato medico va consegnato il giorno di rientro. Le assenze non comunicate entro l'orario concordato con il Centro comportano l'addebito integrale della quota di compartecipazione per trasporto e pasto.



Ospiti privati

Le assenze devono essere comunicate tempestivamente e debitamente motivate. Le giornate di assenza debitamente motivate non saranno oggetto di addebito. L'ospite ha il diritto di richiedere la sospensione o la conclusione definitiva del servizio con un preavviso minimo di 7 giorni. In caso di mancato o tardivo preavviso, verrà addebitato a titolo di penale un importo pari al costo del servizio calcolato sugli ultimi 7 giorni di erogazione effettiva.

3.3 Caratteristiche del servizio offerto

3.3.1 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.

3.3.2 Giornate e orari di apertura

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi, dalle ore 8:30 alle ore 17:30, per un totale di 9 ore giornaliere. Sono previste due modalità di frequenza:

- A tempo pieno: oltre le 5 ore di presenza.
- A tempo parziale (mezza giornata): fino a 5 ore di presenza.

Gli ospiti possono frequentare il Centro tutti i giorni o solo alcuni giorni della settimana in base al piano di frequenza condiviso in fase di accesso e di revisione del PAI.

Per gli utenti in convenzione con ASUIT, l’orario può essere esteso e/o personalizzato sulla base delle esigenze degli ospiti e/o dei caregiver, con risorse a carico dell’ospite.

La capienza della struttura è di **16 ospiti** in regime convenzionato contemporaneamente presenti per le attività di accoglienza e di ulteriori **14 ospiti** in regime privato, per un totale di 30 ospiti (capienza massima). 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 (30 centro diurno e 5 centro servizi).

3.3.3 Servizi offerti

I servizi offerti comprendono:



Servizio mensa

Il Centro offre un servizio mensa, servito con stoviglie e posateria dedicate, che può essere personalizzato sulla base di eventuali indicazioni dietetiche specifiche e delle prescrizioni cliniche fornite dal Medico di Medicina Generale (MMG).

Il piano nutrizionale giornaliero si articola in tre momenti principali:

- ✓ **Colazione:** possibilità di scegliere ogni giorno tra almeno 3 tipologie di bevande e 3 varietà di alimenti confezionati.
- ✓ **Pranzo:** un menù che garantisce quotidianamente la scelta tra almeno 3 primi piatti, 3 secondi, 3 contorni e 3 tipologie di bevande.
- ✓ **Merenda:** una pausa pomeridiana con scelta tra almeno 3 tipologie di bevande e 3 varietà di alimenti confezionati.

Il servizio mensa del Centro è aperto anche a persone anziane e adulte esterne, già beneficiarie di interventi di assistenza domiciliare, previa presentazione di apposita domanda al Servizio Attività Sociali del Comune.



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 pervista 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 relazionale, 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.



Attività di socializzazione

Il centro promuove attività di incontro finalizzate a stimolare l'inclusione e a contrastare l'isolamento degli ospiti. Attraverso una fitta rete di collaborazioni con realtà locali, associazioni e volontari, viene favorita la partecipazione attiva alla vita della comunità, lo scambio intergenerazionale e la valorizzazione della storia personale di ciascuno, trasformando il centro in un luogo di incontro aperto e vitale.



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".



Igiene personale e doccia assistita

L'ospite può usufruire della doccia assistita con il supporto degli operatori. 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.



Supervisione nell'assunzione farmaci

Il servizio prevede che l'operatore controlli l'anziano mentre assume la terapia in autonomia. I farmaci vengono custoditi e gestiti secondo le modalità concordate con la famiglia e il Medico di Medicina Generale (MMG).



Riposo pomeridiano

Per garantire il massimo comfort e rispettare le abitudini e i ritmi individuali, il Centro offre la possibilità di un riposo pomeridiano di almeno 60 minuti. Il servizio è ospitato in un'apposita sala dedicata e silenziosa al primo piano, attrezzata con 20 poltrone da riposo ergonomiche.



Trasporto e accompagnamento

Il servizio prevede il viaggio di andata e ritorno da casa verso il Centro, 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.



Prestazioni infermieristiche

Su prescrizione medica, a cura di personale dell'Azienda Universitaria Integrata del Trentino, gli ospiti in convenzione con il SSP possono fruire delle prestazioni di un infermiere del territorio, che si reca al Centro Diurno almeno una volta a settimana. L'assistenza infermieristica comprende le prestazioni garantite dal Distretto al domicilio, eventualmente integrate da quelle stabilite nel PAI.

Il servizio è offerto agli utenti privati esclusivamente previa prescrizione del medico di medicina generale.



Supporto psicologico

Il Centro offre un supporto psicologico a tutti gli ospiti (privati e in convenzione) e ai loro familiari/caregiver, con l'obiettivo di affrontare al meglio il percorso di cura. Il servizio assicura interventi mirati e, all'occorrenza, un contributo specialistico per rilevare e definire i bisogni individuali, garantendo un benessere psicologico personalizzato.



Esercizi di stimolazione cognitiva

Il servizio, attivabile quando previsto nel PAI, punta a stimolare le funzioni mentali superiori come la memoria, l'attenzione e il linguaggio, con l'obiettivo di rallentare il decadimento cognitivo e valorizzare le abilità residue dell'anziano, promuovendone l'autonomia nella vita quotidiana.



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.



Coinvolgimento dei familiari e sostegno al lavoro di cura

Il Centro promuove iniziative che permettono ai congiunti di partecipare attivamente alla progettazione e all'organizzazione delle attività. Parallelamente, sono offerti percorsi di orientamento, consulenza e condivisione mirati a sostenere i caregiver nel carico assistenziale quotidiano.

3.3.4 La "giornata tipo"

Orario	Attività
8.30 – 9.15	 Accoglienza degli ospiti 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
10.00 – 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	 Attività a scelta. Il momento successivo al pranzo gli ospiti scelgono a proprio piacimento fra alcune attività, che vanno dalla lettura alla semplice conversazione, agevolate 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

3.4 I professionisti che operano nel Centro

Per l'erogazione del servizio, è garantita la presenza delle seguenti figure professionali²:

Il **direttore** di FAI Scs ha la responsabilità complessiva del Centro: ne assicura il buon funzionamento, coordina il personale e gestisce le risorse economiche in modo efficace. Verifica costantemente il raggiungimento degli obiettivi e riferisce al Consiglio di Amministrazione per tutte le decisioni strategiche. Attraverso l'analisi dei dati di servizio e dei reclami, promuove interventi di miglioramento per rendere l'assistenza sempre più efficiente e rispondente ai bisogni degli ospiti e delle loro famiglie. Ascolta e valuta segnalazioni e suggerimenti come strumento di crescita del servizio.

Il **coordinatore** del Centro, grazie alla sua esperienza nei servizi per anziani, garantisce il buon funzionamento quotidiano del Centro, in coerenza con gli indirizzi del Direttore. Raccoglie le richieste

² Per le qualifiche minime delle figure professionali coinvolte e la loro numerosità in rapporto al numero di utenti, vengono rispettati i parametri indicati nelle Direttive provinciali per la gestione e il finanziamento dei Centri diurni.

del committente e le porta all'attenzione della Direzione, organizza la turnistica degli operatori e verifica costantemente le loro competenze tecniche. Supervisiona l'erogazione dell'assistenza, partecipa agli incontri di monitoraggio con l'équipe e cura l'aggiornamento dei Piani Individualizzati per adattare il servizio ai bisogni di ogni persona. Attenzione e ascolto sono dedicati alla gestione di suggerimenti e reclami, che vengono analizzati e trasformati in azioni concrete per il miglioramento continuo della qualità del servizio.

Gli **operatori di assistenza**, in possesso della qualifica OSA o OSS, rappresentano il punto di riferimento quotidiano per gli ospiti. Seguono i Piani Individualizzati con attenzione alla persona e alla vita di gruppo, garantendo interventi mirati in ambito igienico, assistenziale e relazionale. Offrono un sostegno umano e professionale, rispettando l'individualità di ciascuno, e mantengono un rapporto costante e trasparente con i familiari. Partecipano agli incontri di équipe e ai gruppi di ascolto, condividendo osservazioni preziose e segnalando tempestivamente al Coordinatore eventuali criticità o necessità di aggiornamento, per assicurare un servizio sempre attento, flessibile e di qualità.

L'**animatore**, in possesso della qualifica di Educatore Professionale, progetta e conduce attività ricreative e di animazione per favorire l'incontro e la socializzazione tra gli ospiti, monitorandone la partecipazione e il gradimento. Collabora con il Coordinatore, gli ospiti e i familiari nei colloqui periodici e partecipa alla stesura dei Progetti Individualizzati insieme all'équipe. Cura i rapporti con il territorio, le associazioni e i volontari per organizzare eventi e iniziative. Valuta le esigenze individuali, familiari e sociali di ogni persona, instaurando una relazione educativa personalizzata e utilizzando strumenti differenziati per rispondere ai diversi bisogni.

Lo **psicologo** è un consulente esterno iscritto all'Ordine degli Psicologi, il cui intervento si sviluppa su tre fronti complementari e sinergici per garantire la qualità e l'umanizzazione della presa in carico: attiva colloqui di sostegno psicologico rivolti ai familiari e caregiver, con l'obiettivo di alleviare lo stress legato alla gestione della cura quotidiana e di potenziare le loro competenze relazionali, trasformandoli così in un alleato terapeutico più consapevole e preparato; in secondo luogo, laddove emergano fragilità cognitive, emotive o comportamentali significative, lo psicologo fornisce un contributo specialistico attraverso valutazioni mirate che integrano il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), suggerendo strategie personalizzate di stimolazione, tecniche di contenimento emotivo e, se necessario, l'attivazione di reti esterne, assicurando in tal modo una risposta tempestiva e calibrata sulla specificità dei bisogni di ogni singolo ospite. Lo psicologo, inoltre, offre un prezioso spazio di supervisione e supporto all'équipe multidisciplinare.

Gli interventi che coinvolgono ospiti e familiari vengono documentati in forma riservata e condivisi con l'équipe solo per le finalità di gestione del servizio, nel pieno rispetto della privacy e del consenso informato dell'utente e del suo referente.

3.5 I costi

Nei casi di **utenti** che accedono al Centro Diurno tramite **segnalazione dell'ASUIT (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: 45,00 Euro
- ✓ Presenza mezza giornata (mattina o pomeriggio): 22,50 Euro
- ✓ Solo servizio mensa: 6,00 Euro
- ✓ Igiene personale (bagno/doccia): 5,00 Euro

Il prezzo del trasporto in andata e ritorno (o solo andata/solo ritorno) viene concordato di volta in volta direttamente con l'ente che gestisce il servizio, che valuta la tratta di percorrenza.

3.6 Suggerimenti e reclami

FAI Scs considera ogni segnalazione – sia essa un suggerimento, un reclamo o un elogio – un prezioso strumento di crescita e miglioramento del servizio.

L'ospite del Centro e/o il familiare/caregiver possono far presente problemi o disservizi in due momenti:

- ✓ le **riunioni periodiche**, durante le quali vengono ri-condivise le regole organizzative al fine di favorire lo svolgimento delle attività organizzate durante la giornata e nelle quali il Coordinamento si confronta con gli ospiti in merito all'andamento delle attività.
- ✓ le **verifiche periodiche** effettuate dal Coordinatore con gli ospiti e i familiari.

Possono, inoltre:

- ✓ rivolgersi direttamente al **Coordinatore del Centro** (o, in alternativa, alla **Direzione della Cooperativa**), che provvederà ad accogliere e trascrivere la segnalazione;
- ✓ **inviare una comunicazione scritta**, elaborata sulla base del modulo riportato in allegato alla Carta dei Servizi, tramite:
 - gli indirizzi email info@faicoop.com, CentroDiurno@faicoop.com oppure via PEC all'indirizzo faicoop@pec.cooperazionetrentina.it;
 - l'apposita cassetta disponibile sia presso il Centro sia presso la sede della cooperativa FAI.

Tutte le segnalazioni vengono trattate con la massima riservatezza e senza alcuna conseguenza per chi le ha formulate. Vengono, inoltre esaminate con tempestività dal Coordinatore, che si avvale della collaborazione della Direzione ove necessario. La risposta viene fornita entro termini prestabiliti: **3 giorni** per le criticità risolvibili internamente, e **15 giorni** per quelle che, per competenza o risoluzione, richiedono il coinvolgimento di soggetti terzi.

Tutte le segnalazioni vengono, inoltre, condivise all'interno dell'équipe multiprofessionale per attivare azioni correttive e miglioramenti concreti, garantendo così un servizio sempre più rispondente ai bisogni delle persone assistite e delle loro famiglie.

3.7 Protezione e tutela dei dati personali

Fai Scs garantisce la massima trasparenza e riservatezza nel trattamento dei dati personali di tutti gli utenti e dei loro familiari, in piena conformità con il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (UE 2016/679). Per gli utenti accolti in regime di convenzione, il trattamento è gestito in regime di contitolarità tra la nostra Cooperativa (FAI Scs) e l'Azienda Sanitaria (ASUIT), sulla base di un accordo specifico che definisce con precisione le rispettive responsabilità e modalità operative; per gli utenti privati, invece, FAI Scs agisce come unico Titolare del trattamento.

La raccolta dei dati costituisce un presupposto indispensabile per garantire la continuità e la personalizzazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), e viene effettuata esclusivamente per finalità assistenziali e amministrative.

È riconosciuta agli ospiti e ai loro familiari la facoltà di esercitare in qualsiasi momento i diritti di accesso, rettifica, cancellazione e limitazione del trattamento, nonché il diritto di presentare reclamo al Garante per la protezione dei dati personali. Per l'esercizio di tali diritti è possibile contattare i Responsabili della Protezione dei Dati (RPD) designati, scrivendo a dpo@faicoop.com per la parte relativa alla Cooperativa, o a ResponsabileProtezioneDati@apss.tn.it per la componente sanitaria.

3.8 Risoluzione delle controversie

La Cooperativa FAI Scs e l'utente si impegnano a prevenire e risolvere qualsiasi controversia inerente al rapporto contrattuale, privilegiando il dialogo e la gestione diretta di eventuali reclami presentati in modo formale o informale, secondo le modalità illustrate nel paragrafo 3.6. In caso di esito insoddisfacente del reclamo o di mancata risoluzione dello stesso entro le tempistiche stabilite, l'Ospite, il familiare o il caregiver/persona di riferimento possono richiedere l'avvio di un tentativo di conciliazione stragiudiziale, anche avvalendosi di qualificati servizi di mediazione. Fatti salvi i casi in cui la legge prevede l'obbligatorietà del tentativo stragiudiziale di risoluzione della controversia, il ricorso alle citate procedure di conciliazione è facoltativo e non preclude in alcun modo il diritto di ciascuna parte di adire l'Autorità Giudiziaria competente nei termini previsti dalla legge.

3.9 Contatti

Centro Diurno Filo Filò

Lu-Ven 8:30 – 17:30

Via Belvedere, 4 – 38123 Ravina di Trento

Tel. 0461/392066

Email: CentroDiurno@faicoop.com

Cooperativa FAI

Lu-Ven 8.30 – 13.30

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

Tel. 0461.911509

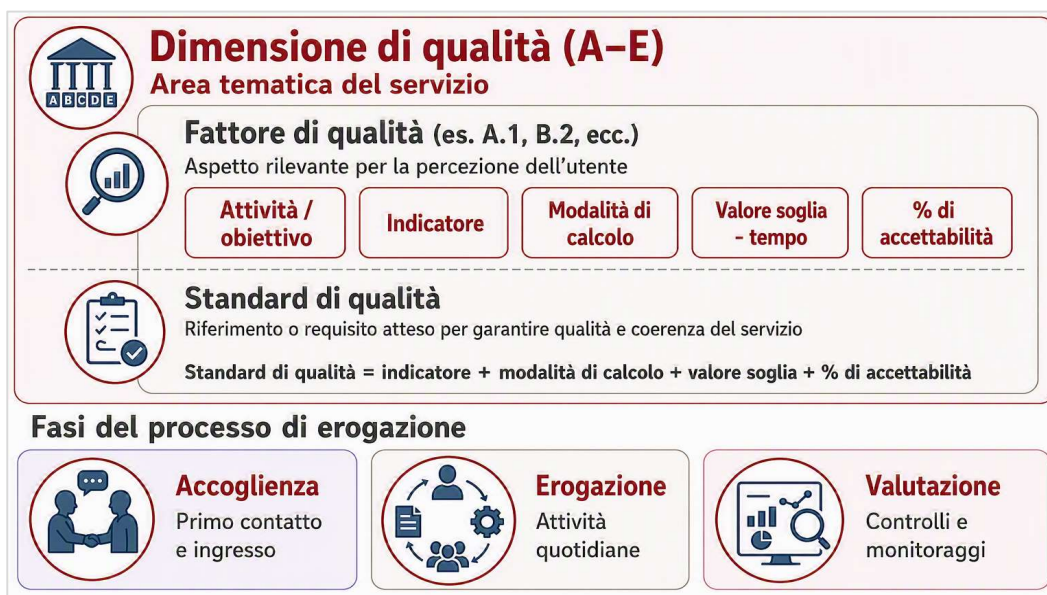
E-mail: info@faicoop.com

3.10 Standard di qualità del Centro Diurno

La Carta dei Servizi rappresenta, oltre ad un impegno assunto verso gli ospiti e le loro famiglie, uno strumento per il miglioramento continuo della qualità del servizio. In questa prospettiva, il monitoraggio e la valutazione periodica dell'offerta costituiscono uno strumento operativo imprescindibile, in quanto consentono di misurare l'efficacia delle prestazioni erogate, di intercettare tempestivamente eventuali criticità e di adattare costantemente gli interventi ai bisogni mutevoli dei destinatari. Solo attraverso un'attenta analisi dei processi e dei risultati è, infatti, possibile garantire che ogni risorsa impiegata si traduca in un reale beneficio per l'anziano, promuovendo al contempo la trasparenza gestionale e la crescita professionale dell'équipe.

3.10.1 Come leggere questa sezione

Uno standard di qualità traduce l'impegno del servizio in parametri misurabili e verificabili. Il paragrafo è organizzato su tre livelli, rappresentati nella seguente figura.



Nello specifico:

- ✓ **Dimensione di qualità:** un'area tematica del servizio (es. l'accoglienza della persona o la vita quotidiana). Ogni dimensione risponde a una domanda che l'utente o la famiglia si pone rispetto al servizio, ed è identificata con una lettera (A, B, C, D, E).
- ✓ **Fattore di qualità:** all'interno di ogni dimensione, il fattore di qualità è l'aspetto concreto del servizio che incide sulla percezione della qualità da parte di chi lo vive in prima persona. È numerato (es. A.1, B.3, E.1) e corrisponde al campo "Attività / Obiettivo" della tabella. I fattori possono essere oggettivi, cioè misurabili con dati quantitativi o qualitativi, oppure soggettivi, rilevabili solo raccogliendo la percezione dell'utenza (es. la soddisfazione).
- ✓ **Standard di qualità:** per ogni fattore di qualità, lo standard fissa un impegno preciso e verificabile attraverso un indicatore, un valore soglia e una percentuale minima di accettabilità, traducendo il fattore di qualità in un impegno concreto.

Ogni riga della tabella è così descritta:

- **Attività / Obiettivo operativo:** l'azione concreta che il servizio si impegna a svolgere (il fattore di qualità).
- **Indicatore:** il dato o l'informazione qualitativa che registra un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.
- **Modalità di calcolo:** la formula o il metodo con cui l'indicatore viene rilevato.
- **Valore soglia - tempo:** entro quanto tempo, con quale frequenza o secondo quale criterio l'indicatore deve essere rilevato.
- **% di accettabilità:** la soglia minima di risultati conformi sotto la quale il servizio considera l'obiettivo non raggiunto e attiva un'azione correttiva.

Ogni indicatore, inoltre, è collocato in una delle tre fasi del processo di erogazione del servizio (prima colonna):

- **Accoglienza (AC):** il primo contatto con la persona, la valutazione dei bisogni e l'ingresso nel servizio.
- **Erogazione (ER):** le attività svolte quotidianamente durante la permanenza della persona nel servizio.
- **Valutazione (VA):** i controlli, i monitoraggi e le rilevazioni con cui il servizio verifica nel tempo l'efficacia di quanto erogato.

3.10.2 Indicatori di qualità

Dimensione A – Accoglienza e presa in carico

Fase	Attività / Obiettivo	Indicatore	Modalità di calcolo	Valore soglia - tempo	% accettabilità
AC	A.1 Attivazione del servizio e presa in carico della persona	Presenza fisica della persona in struttura ➤ Misura l'affidabilità del servizio fin dal primo contatto	$\text{n}^\circ. \text{ ingressi avvenuti nei tempi concordati} \div \text{n. totale nuovi ingressi nel periodo} \times 100$	In accordo con le esigenze dell'utenza	100%
AC	A.2 Valutazione del fabbisogno e delle attività da svolgere durante il servizio	Presenza del Piano Individualizzato ➤ Garantisce che ogni ospite abbia un progetto individuale che parte dall'identificazione dei bisogni	$\text{n}^\circ. \text{ PI redatti entro il valore soglia} \div \text{n. totale nuovi inserimenti nel periodo} \times 100$	Entro 90 giorni dall'inserimento	100%
AC	A.3 Gestione della lista d'attesa (utenti privati)	Tempo di attesa in lista d'attesa ➤ Indicatore di accessibilità al servizio; misura i giorni intercorsi tra la richiesta di ammissione e l'effettivo inserimento	$\text{n}^\circ. \text{ utenti ammessi nel periodo con attesa entro i tempi concordati} \div \text{n. totale utenti ammessi nel periodo} \times 100$	Entro i tempi concordati	90% entro i tempi concordati
AC	A.4 Coinvolgimento della famiglia nella definizione del PI	% di PI co-costruiti con l'ospite/i familiari ➤ Verifica quanti PI sono realmente condivisi con l'ospite o la famiglia e non solo redatti dagli operatori	$\text{n. PI co-costruiti nel periodo} \div \text{n. totale PI redatti nel periodo} \times 100$	Entro 90 giorni dall'inserimento	100%

Dimensione B - Cura quotidiana e vita di comunità

Fase	Attività / Obiettivo	Indicatore	Modalità di calcolo	Valore soglia - tempo	% accettabilità
ER	B.1 Raccolta delle informazioni riguardo le presenze individuali	Programmazione quotidiana delle attività ➤ <i>Assicura che l'organizzazione giornaliera sia nota con anticipo agli operatori, evitando disservizi</i>	n. giorni con programmazione completata entro le 8:30 ÷ n. totale giorni di apertura nel periodo × 100	Informazioni raccolte entro le 8:30	100%
ER	B.2a Trasporto	Puntualità del servizio trasporto ➤ <i>Misura la puntualità del servizio di andata/ritorno da casa al Centro</i>	n. corse con ritardo entro 20 minuti ÷ n. totale corse effettuate nel periodo × 100.	Ritardo max di 20 minuti rispetto all'orario previsto	100%
ER	B.2b Trasporto	Presenza sul mezzo dell'accompagnatore ➤ <i>Garantisce la sicurezza durante il tragitto, per fornire supporto e assistenza</i>	n. tratte con accompagnatore presente ÷ n. totale tratte effettuate nel periodo × 100.	Durante ogni tratta	100%
ER	B.3a Servizio pasti	Conformità agli standard igienico-alimentari vigenti ➤ <i>Verifica il rispetto delle norme HACCP e di sicurezza alimentare al fine di tutelare la salute degli ospiti</i>	n. verifiche con esito conforme ÷ n. totale verifiche svolte nel periodo × 100.	Verifiche periodiche del piano di autocontrollo HACCP	100%
VA	B.3b Servizio pasti	Soddisfazione dell'ospite ➤ <i>Rileva il gradimento reale del vitto</i>	n. valutazioni positive/di soddisfazione raccolte nel periodo ÷ n. totale valutazioni raccolte nel periodo × 100.	Valutazione quotidiana e verifiche periodiche	80% degli ospiti soddisfatti
ER	B.4a Attività motoria	Coinvolgimento degli ospiti durante le attività ➤ <i>Misura la partecipazione attiva degli ospiti all'attività motoria programmata nel PI</i>	n. ospiti con partecipazione attiva rilevata nel periodo ÷ n. totale ospiti per cui l'attività motoria è prevista dal PI × 100.	Valutazione periodica con ospite e familiari	80%
ER	B.4b Attività motoria	Professionalità dell'esperto ➤ <i>Garantisce che l'attività sia condotta da personale qualificato</i>	Verifica documentale (attestato/curriculum) del possesso della qualifica prevista dalle Direttive Provinciali, controllata all'atto dell'incarico e ad ogni rinnovo contrattuale (Esito Sì/No)	Presenza di istruttore fisioterapista o laureato in scienze motorie	100%
VA	B.4c Attività motoria	Grado di raggiungimento degli obiettivi motori/cognitivi	n. obiettivi raggiunti o in progressione coerente ÷ n. totale obiettivi	Valutazione semestrale con l'ospite	100%

Fase	Attività / Obiettivo	Indicatore	Modalità di calcolo	Valore soglia - tempo	% accettabilità
		➤ <i>Verifica l'efficacia reale dell'attività rispetto agli obiettivi del PI</i>	motori/cognitivi definiti nel P) × 100, calcolato sul totale degli ospiti valutati nel semestre		
ER	B.5a Doccia assistita	Erogazione del servizio ➤ <i>Verifica che il servizio venga garantito secondo il calendario concordato</i>	n. docce erogate secondo calendario ÷ n. docce previste da calendario nel periodo × 100	Conformità al calendario	100%
VA	B.5b Doccia assistita	Soddisfazione dell'ospite ➤ <i>Valuta il comfort e il rispetto della dignità durante l'igiene personale</i>	n. valutazioni positive raccolte nel periodo ÷ n. totale valutazioni raccolte nel periodo × 100	Valutazione periodica con ospite e familiari	100% di valutazioni positive
VA	B.6 Attività ludico-ricreative	Soddisfazione degli ospiti ➤ <i>Misura il gradimento rispetto alle attività espressive, manuali e ricreative</i>	n. valutazioni positive raccolte nel periodo ÷ n. totale valutazioni raccolte nel periodo × 100.	Valutazione periodica con ospite e familiari	90% di valutazioni positive
VA	B.7 Uscite sul territorio	Soddisfazione degli ospiti ➤ <i>Verifica il valore delle uscite come momento di socializzazione e svago</i>	n. valutazioni positive raccolte nel periodo ÷ n. totale valutazioni raccolte nel periodo × 100.	Valutazione periodica con ospite e familiari	90%
ER	B.8 Presidio del rapporto operatori/ospiti	Rispetto del parametro minimo di personale (in %) nel mese di riferimento ➤ <i>Misura il rispetto del parametro provinciale sugli operatori effettivamente presenti rispetto al numero di ospiti</i>	Parametro Realizzato / Parametro Previsto * 100	Verifica giornaliera	100%
ER	B.9 Gestione degli eventi avversi (proposto)	N. cadute/incidenti registrati per mese e relativa gravità ➤ <i>Indicatore di sicurezza clinica che registra numero e gravità di cadute e incidenti occorsi durante il servizio</i>	n. eventi avversi registrati nel mese ÷ n. medio di ospiti presenti nel mese × 100, confrontato con la soglia di sicurezza definita dal servizio	Rilevazione mensile	Tasso entro la soglia di sicurezza definita (0,15)
ER	B.10 Personalizzazione del menù per esigenze specifiche	% di diete speciali (disfagia, allergie, patologie) effettivamente rispettate ➤ <i>Indicatore di appropriatezza clinico-nutrizionale che verifica se le diete speciali prescritte vengono davvero rispettate in cucina</i>	n. pasti con dieta speciale correttamente rispettata ÷ n. totale pasti con dieta speciale prescritta serviti nel periodo × 100.	Verifica ad ogni pasto	100%

Fase	Attività / Obiettivo	Indicatore	Modalità di calcolo	Valore soglia - tempo	% accettabilità
VA	B.11 Continuità della relazione operatore-ospite	Turnover del personale educativo/assistenziale nell'anno ➤ <i>Indicatore di continuità assistenziale che misura quanto cambia il personale che segue gli ospiti nell'arco dell'anno</i>	n. operatori usciti dal servizio nell'anno ÷ n. medio di operatori in organico nell'anno × 100. Il numero medio in organico si calcola come media tra la dotazione a inizio e fine anno	Rilevazione annuale	Turnover inferiore al 15% annuo
ER	B.12 Psicologo	Presenza dello psicologo ➤ Verifica il rispetto del parametro provinciale inerente il supporto psicologico a utenti/familiari e operatori	n. ore mensili in servizio ÷ n. di ore mensili previste × 100	5 ore al mese ogni 10 posti	100%

Dimensione C - Ascolto, reclami e soddisfazione

Fase	Attività / Obiettivo	Indicatore	Modalità di calcolo	Valore soglia - tempo	% accettabilità
VA	C.1 Gestione segnalazioni risolvibili internamente	Soluzione del problema ➤ <i>Misura la capacità di risposta rapida ai reclami quando dipende dalla Cooperativa</i>	n. reclami risolti entro 3 giorni ÷ n. totale reclami risolvibili internamente pervenuti nel periodo × 100	Entro 3 giorni	90%
VA	C.2 Gestione segnalazioni non risolvibili internamente	Tempo di risposta, anche interlocutoria, quando serve il coinvolgimento di terzi ➤ <i>Misura in quanti giorni la Cooperativa dà un primo riscontro quando la soluzione dipende da soggetti esterni (ASUIT, fornitori di pasti e attività motoria)</i>	n. reclami con primo riscontro entro 10 giorni ÷ n. totale reclami che richiedono coinvolgimento di terzi pervenuti nel periodo × 100	Entro 15 giorni	90%
VA	C.3 Rilevazione soddisfazione utenti	Relazione aggiornata sui livelli di soddisfazione ➤ <i>Raccoglie in modo sistematico il punto di vista di utenti e familiari, oltre al singolo episodio attraverso riunioni con gli utenti e verifiche con i familiari</i>	Relazione presente/assente	Una volta all'anno	100%
VA	C.4 Partecipazione a incontri/questionari di soddisfazione	% di famiglie che partecipano alle rilevazioni annuali ➤ <i>Misura quante famiglie rispondono effettivamente alla rilevazione annuale di soddisfazione, al fine di valutare la</i>	n. famiglie che rispondono al questionario o partecipano all'incontro di rilevazione ÷ n. totale famiglie	Una volta all'anno	60% di tasso di risposta

Fase	Attività / Obiettivo	Indicatore	Modalità di calcolo	Valore soglia - tempo	% accettabilità
		<i>rappresentatività dei risultati</i>	invitate/contattate nell'anno × 100.		

Dimensione D - Continuità del progetto e relazione con la rete

Fase	Attività / Obiettivo	Indicatore	Modalità di calcolo	Valore soglia - tempo	% accettabilità
VA	D.1 Monitoraggio del Piano Individualizzato	PAI aggiornato ➤ <i>Controlla che il progetto individuale si adatti all'evoluzione dei bisogni della persona nel tempo</i>	n. PI aggiornati nei tempi previsti ÷ n. totale PI attivi nel periodo × 100.	A cadenza semestrale	100%
VA	3.4 Incontro con familiari e rete assistenziale	Verbale di riunione ➤ <i>Documenta il confronto periodico sul percorso della persona con la rete di riferimento</i>	Verbale presente/assente	Una volta all'anno	100%

Dimensione E - Governo, conformità e rendicontazione

Fase	Attività / Obiettivo	Indicatore	Modalità di calcolo	Valore soglia - tempo	% accettabilità
VA	E.5 Vigilanza/monitoraggio tecnico-sanitario (ASUIT)	Presa in carico e risoluzione di suggerimenti e raccomandazioni ➤ <i>Garantisce la conformità dei servizi agli standard provinciali attraverso la risoluzione delle criticità</i>	Criticità risolte ÷ Totale criticità × 100	Entro 30 giorni	90%
VA	E.5 Rendicontazione annuale sul servizio	Presenza della relazione finale ➤ <i>Garantisce che l'organizzazione mantenga una visione aggiornata del servizio ai fini del miglioramento continuo</i>	Relazione finale presente/assente	Una volta all'anno	100%
ER	E.6 Formazione del personale	Ore di formazione o aggiornamento pro-capite all'anno ➤ <i>Misura quante ore di formazione riceve ogni operatore nell'anno</i>	Totale ore di formazione erogate nell'anno per categoria professionale ÷ n. operatori della categoria in organico nell'anno. Il risultato è confrontato con la soglia minima di 16 ore/anno per operatore	Rilevazione annuale	Minimo 16 ore/anno per operatore

SCHEDA DI SEGNALAZIONE (Reclami e suggerimenti)

Tipo di segnalazione (barrare la casella di interesse)

- ☐ **Reclamo** (per un disservizio, un errore o una mancata prestazione)
- ☐ **Disfunzione/Irregolarità** (per anomalie nel funzionamento di un servizio o procedura)
- ☐ **Suggerimento** (proposta costruttiva per migliorare il servizio)

Dati del Segnalante (I dati sono trattati ai sensi del Reg. UE 2016/679)

Cognome e Nome: _____

Indirizzo: _____ Città: _____

Telefono / Cellulare: _____ E-mail / PEC: _____

Descrizione dettagliata del fatto o della proposta

Esponga in modo chiaro e sintetico i fatti (disfunzioni, irregolarità) o il suggerimento, indicando cosa è successo e la sua richiesta (es. risoluzione del problema, rimborso, chiarimenti, ecc.)

Data: _____

Firma: _____

